

## V Encuesta Adecco Outsourcing sobre Externalización

### **Siete de cada diez empresas españolas creen que el uso del *outsourcing* crecerá en los próximos años**

- 7 de cada 10 compañías (71,5%) cree que aumentará la contratación de estos servicios en base a su experiencia, mientras un 22,8% piensa que se mantendrá la tendencia como hasta ahora y apenas un 5,6% de ellas opina que la externalización de servicios disminuirá.
- Flexibilidad y reducción de costes son las principales ventajas que aporta la externalización a las empresas. Así lo asegura el 37,9% y el 27,3%, respectivamente. Además, el *outsourcing* mejora la productividad (para el 12,9%) y reduce el riesgo de la inversión (12,2% de los encuestados).
- Entre los motivos por los que las empresas no recurren a la externalización de servicios se encuentran, por orden de importancia, la cultura de la empresa (28,5%), la inexperiencia del proveedor (22,1%) y la pérdida de dirección del proceso externalizado (18%).
- Por áreas de la empresa, es Administración y/o Servicios Generales la más externalizada por las compañías, así lo afirma el 44,7% de los consultados., seguida del área de Producción o de Operaciones (31,3%). Por último, el área Comercial, con un 24%, es la tercera más externalizada.
- Las empresas del sector farmacéutico (81,8%), de la alimentación y de las tecnologías de la información y comunicación, son las que más nuevos proyectos de externalización llevarán a cabo en 2014.
- Las PYMES externalizan al mismo ritmo que las grandes empresas. Así, un 59,3% de las compañías con plantillas entre 0 y 50 empleados y un 61,5% de las que cuentan entre 50 y 250 trabajadores, recurren al *outsourcing*. Cifras muy similares a las corporaciones con plantillas de 250 a 1.000 empleados (62,8%) o incluso por encima de las que cuentan con más de 1.000 trabajadores (57,9%).

**Madrid, 1 de julio de 2014.-** El *outsourcing* -o la externalización de servicios- se está conformando como un potente instrumento para optimizar los modelos productivos actuales. Una práctica que ya estaba totalmente incorporada en algunas áreas en una gran parte de las medianas y grandes empresas, especialmente en el ámbito de las tecnologías de la información, se ha extendido en los últimos años a funciones de mayor valor añadido, como pueden ser procesos logísticos y otros procesos auxiliares a la industria, servicios de atención al cliente, procesos de carácter administrativo, de soporte a las operaciones y, previsiblemente, con la recuperación económica, externalización en el área de ventas.

El *outsourcing* facilita el acceso a soluciones de vanguardia mediante el aprovechamiento de la experiencia de un socio especializado y dota a la empresa de mecanismos extraordinariamente ágiles para adecuarse a la realidad de su mercado. Además, acomoda los costes de los procesos externalizados a la curva de producción.

La externalización de servicios aporta flexibilidad y optimiza los costes, al tiempo que contribuye al aumento de la productividad y la competitividad de las empresas. Buen ejemplo de todo ello es que **más**

de 9 de cada 10 empresas encuestadas por Adecco Outsourcing<sup>1</sup>, la compañía del Grupo Adecco especializada en la externalización de procesos intensivos en Recursos Humanos, ha recurrido alguna vez a fórmulas de *outsourcing*. Los sectores que más externalizarán este 2014 nuevos proyectos son el farmacéutico, el de la alimentación o el de tecnologías de la información y comunicación.

Pero, ¿qué supone la externalización de servicios y qué ventajas aporta? El *outsourcing* es una herramienta que permite delegar la gestión de ciertas actividades a un tercero especializado que, trabajando sobre los procesos, las herramientas y los recursos humanos, mejoran el servicio externalizado. Este proceso permite una mejora del rendimiento del negocio, de la calidad del proceso que se externaliza, así como la transformación de costes fijos en variables, el desarrollo estratégico frente a otras compañías del sector y el acceso a tecnologías especializadas.

Estas ventajas son las que han llevado a ocho de cada diez empresas consultadas en la V Encuesta Adecco Outsourcing sobre Externalización a afirmar que se sienten satisfechas con la contratación de servicios de *outsourcing*.

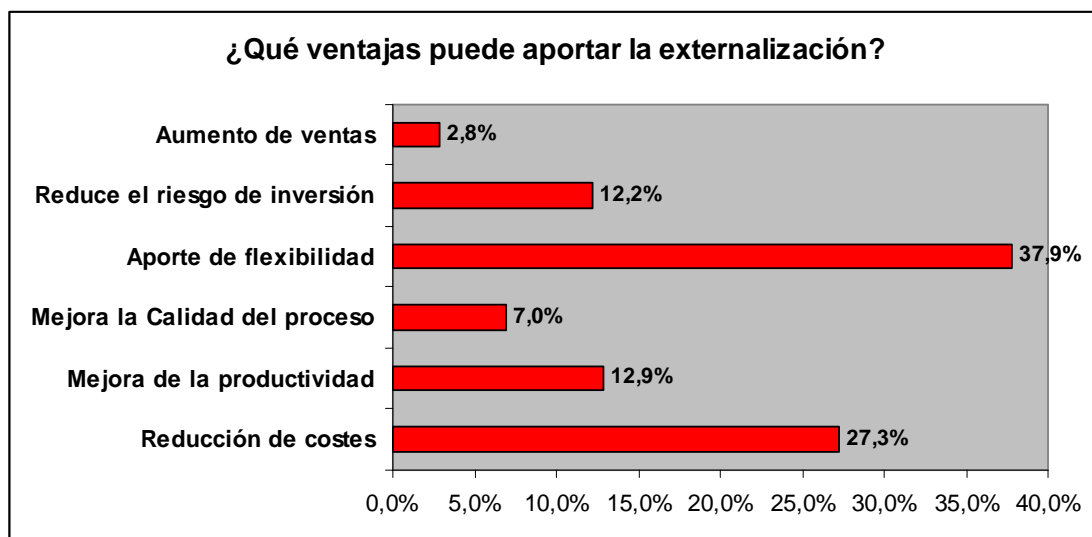
## Una herramienta con proyección de futuro

En base a la experiencia de las empresas consultadas por Adecco Outsourcing, el 60,6% de ellas cree que en el último año ha aumentado la contratación de servicios de externalización. El 26,2% de las compañías cree que se ha mantenido la demanda de estos servicios y sólo el 13,2% piensa que es una práctica que se ha reducido.

Y si se trata de valorar cómo se comportará la demanda de servicios de *outsourcing* en los próximos años, las cifras son más positivas aún pues 7 de cada 10 compañías (71,5%) cree que aumentará la contratación de estos servicios, mientras un 22,8% piensa que se mantendrá la tendencia como hasta ahora y apenas un 5,6% de ellas teme que la externalización de servicios disminuirá.

La flexibilidad y la reducción de costes que supone (al hacer variables los costes fijos de las áreas externalizadas) son las principales ventajas que aporta la externalización a las empresas. Así lo asegura el 37,9% y el 27,3%, respectivamente. Además, el *outsourcing* mejora la productividad del proceso (para el 12,9%) y reduce el riesgo de la inversión (12,2% de los encuestados).

Otras ventajas que señalan las empresas entrevistadas por Adecco Outsourcing sobre la externalización de servicios son que mejora la calidad del proceso (7%) y que supone un impulso para las ventas (2,8%).



Fuente: V Encuesta Adecco Outsourcing sobre Externalización

Entre los motivos por los que las empresas no recurren a la externalización de servicios o que dificultan el desarrollo de uno de estos procesos, se encuentran, por orden de importancia, la cultura de la empresa

<sup>1</sup> Encuesta realizada a 6.000 empresas durante el primer semestre del ejercicio 2014.

(28,5%), la inexperiencia del proveedor en el proceso de externalización (22,1%) y la pérdida de dirección del proceso externalizado (18%).

## Las áreas que más externalizan servicios

Dentro de una misma empresa, son varias las actividades que pueden ser susceptibles de externalizarse con un proveedor experto. Para los encuestados por Adecco Outsourcing, tres son las grandes áreas que más se externalizan.

En primer lugar, **el área más externalizada por las compañías es la de Administración y/o Servicios Generales, así lo afirma el 44,7% de los consultados.** Le seguiría la de **Producción o de Operaciones, según el 31,3%** de los encuestados. Por último, **el área comercial, para el 24% de las empresas,** sería la tercera que más servicios de externalización demanda.

Dentro de cada área funcional, se demandan a su vez distintos servicios específicos. Así Administración y Servicios Generales reparte su presupuesto entre los **servicios de limpieza y seguridad (36,2%), recepción y control de accesos (20,6%), servicio de Prevención de Riesgos Laborales (16,1%), grabación de datos (13,8%) y traducciones (13,4%).**

En el área de Producción, los principales procesos a externalizar por las empresas son **los servicios logísticos (38,3%), seguido por la externalización de la función de IT (26,5%), los servicios auxiliares a la industria (24,4%) y los procesos ligados a la operación (10,8%).**

Por último, al área Comercial externaliza tres tipos de servicios fundamentalmente: **el 54,1% de las empresas lo hace con los servicios de telemarketing, el 31,2% con la promoción comercial, y el 14,7% externaliza su fuerza de ventas o equipos comerciales.**

### ¿Qué áreas se externalizan más?

<b>Comercial</b>	<b>24%</b>
Fuerza de ventas o equipos comerciales.	14,7%
Promoción comercial.	31,2%
Telemarketing.	54,1%
	100,0%

<b>Administración/SSGG</b>	<b>44,70%</b>
Recepción/control de accesos.	20,6%
Limpieza y seguridad.	36,2%
Grabación de datos.	13,8%
Traducción.	13,4%
Servicio de PRL	16,1%
	100,0%

<b>Area producción/operaciones</b>	<b>31,30%</b>
Servicios logísticos.	38,3%
Servicios auxiliares a la industria.	24,4%
Procesos ligados a la operación.	10,8%
Externalización de servicios IT	26,5%
	100,0%

Fuente: V Encuesta Adecco Outsourcing sobre Externalización

## Nuevos proyectos de externalización por sectores

Según la V Encuesta Adecco Outsourcing sobre Externalización, **son las empresas del sector farmacéutico (81,8%) las que más proyectos de externalización nuevos llevarán a cabo en 2014** (o bien que ya los hayan iniciado en los primeros meses del año o que los pondrán en marcha en los próximos meses).

Tras ellas, el sector de la **alimentación**, el de **tecnologías de la información y comunicación** y el **industrial**, serán los que más externalicen en 2014, con un 72,7%, 72,5% y 71,1%, respectivamente.

A más distancia se sitúan sectores como el de la logística y distribución (64%), el de consultoría y servicios a empresas (63,6%) y el de la formación y educación (62,5%).

En el lado opuesto, el sector de la automoción (52,4%), el de banca, seguros y finanzas (50,9%) y el de agricultura y ganadería (50%), son aquellos que tienen previsto recurrir a nuevos servicios de externalización en 2014 pero en menor medida que el resto.

### Sectores que más proyectos de externalización llevarán a cabo en 2014

Sector actividad	
FARMACÉUTICO	81,8%
ALIMENTACIÓN	72,7%
TECNOLOGÍAS INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	72,5%
INDUSTRIAL	71,1%
LOGÍSTICA Y DISTRIBUCIÓN	64,0%
CONSULTORÍA, SERVICIOS A EMPRESAS	63,6%
FORMACIÓN, EDUCACIÓN	62,8%
ENERGÉTICO	62,5%
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	62,3%
QUÍMICO	62,1%
DISTRIBUCIÓN Y COMERCIO MINORISTA	60,9%
HOSTELERÍA, RESTAURACIÓN Y TURISMO	59,3%
SALUD	58,7%
AUTOMOCION	52,6%
OTROS	52,4%
BANCA, SEGUROS Y FINANZAS	50,9%
AGRICULTURA Y GANADERÍA	50,0%

Fuente: V Encuesta Adecco Outsourcing sobre Externalización

## Las PYMES externalizan al ritmo de las grandes empresas

En cuanto al tamaño de las empresas que demandan servicios de externalización, las pequeñas y medianas empresas (PYMES) lo hacen al mismo ritmo que las grandes empresas. Así, un 59,3% de las compañías con plantillas entre 0 y 50 empleados y un 61,5% de las que cuentan entre 50 y 250 trabajadores, recurren a la externalización. Cifras muy similares a las corporaciones con plantillas de 250 a 1.000 empleados (62,8%) o incluso por encima de las que cuentan con más de 1.000 trabajadores (57,9%).

Tamaño de la empresa	% de externalización
0 - 50 empleados/as	59,3%
50 - 250 empleados/as	61,5%
250 - 1.000 empleados/as	62,8%
Más de 1.000 empleados/as	57,9%

Estas cifras demuestran que el outsourcing no es sólo una herramienta que aporte flexibilidad y aumente la productividad de las grandes empresas, sino que es un instrumento eficaz para cualquier tipo de compañía que quiera adecuarse a la realidad de su mercado.

### **Sobre Adecco Outsourcing**

*Con el propósito de ayudar a las empresas a centrarse en sus Actividades Distintivas, hace más de 15 años surge **Adecco Outsourcing**, ofreciendo Soluciones de Externalización a través de sus cinco Divisiones Especializadas (División Office, División Administraciones Públicas, Eurocen, Eurovendex y Extel crm).*

***Adecco Outsourcing** aporta a sus Clientes el Compromiso y Garantías de la Empresa Líder de RRHH, proporcionándoles mejoras en su Productividad y máxima Flexibilidad gracias a su saber hacer en la Gestión de Personas y Procesos, ofreciendo soluciones adecuadas a través de sus Divisiones Especializadas; y todo ello con el Objetivo de colaborar con nuestros Clientes a la mejora de su competitividad.*

---

*Para cualquier aclaración no dudéis en poneros en contacto con nosotros. Un cordial saludo:*

Luis Perdiguero /Patricia Herencias/Annaïs Paradela  
Dpto. de Comunicación Adecco  
Tlf: 91 432 56 30  
[luis.perdiguero@adecco.com](mailto:luis.perdiguero@adecco.com)  
[patricia.herencias@adecco.com](mailto:patricia.herencias@adecco.com)  
[anais.paradela@adecco.com](mailto:anais.paradela@adecco.com)

Miriam Sarralde/Lorena Molinero/Ana Morell  
Trescom Comunicación  
Tlf: 91 411 58 68  
[miriam.sarralde@trescom.es](mailto:miriam.sarralde@trescom.es)  
[lorena.molinero@trescom.es](mailto:lorena.molinero@trescom.es)  
[ana.morell@trescom.es](mailto:ana.morell@trescom.es)