

## VI Encuesta Adecco Outsourcing sobre Externalización

# El 64,6% de las empresas españolas cree que aumentará el uso del *outsourcing* durante 2015

- Para el 55,6% de las empresas consultadas por Adecco Outsourcing, la división del Grupo Adecco especializada en la externalización de procesos, durante el pasado año aumentó el uso de esta fórmula en las empresas españolas y 2015 será un año aún más positivo para este sector.
- Por sectores, son las empresas energéticas quienes en mayor medida que las demás creen que aumentará el uso de la externalización, así lo manifiestan los responsables de 3 de cada 4 de ellas. A continuación, se encuentran las empresas del sector de las TIC, quienes apuestan por la expansión del *outsourcing* en el 71,7% de los casos y las del sector químico, que responden afirmativamente en el 70,6% de los casos.
- Los procesos más susceptibles de externalizarse dentro del área comercial son el telemarketing (52,9%) y la promoción comercial (33,1%); en el área de servicios generales, los servicios de limpieza y seguridad (37,1%) y los de recepción y control de accesos (22,3%); en el área de producción, los servicios logísticos (42,6%) y los servicios auxiliares a la industria (24,4%); y dentro de las actividades de carácter administrativo, los procesos de grabación de datos (14,6%) y los servicios de traducción (11,5%).
- Para el 34,6% de las empresas consultadas por Adecco Outsourcing la principal ventaja que los servicios de externalización les reporta es la flexibilidad. En segundo lugar, para el 28,8% de ellas lo primordial es que al contratar servicios de *outsourcing* favorecen la eficiencia de los procesos de manera notable, seguido de la mejora de la productividad que manifiestan el 16,3% de las compañías.

adecco.es

**Madrid, 11 de mayo de 2015-** La externalización de servicios –también conocida con su palabra inglesa *outsourcing*- se está consolidando como una potente herramienta para optimizar los modelos productivos actuales. Una práctica que ya está **totalmente incorporada en algunas áreas de una gran parte de las PYMES de nuestro país**, especialmente en el ámbito de las tecnologías de la información, y que se ha extendido en los últimos años a funciones de mayor valor añadido, como pueden ser los procesos logísticos, los servicios de atención al cliente, los procesos de carácter administrativo, de soporte a las operaciones, y más recientemente, la 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 que externaliza servicios 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.

Pero exactamente, ¿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 externalizado, así como la transformación de costes fijos en variables, el desarrollo estratégico frente a otras compañías del sector y el acceso a tecnologías especializadas**.

Tanto es así, que **el 64,6% de las empresas consultadas en la VI Encuesta Adecco Outsourcing sobre Externalización<sup>1</sup>, piensa que a lo largo de 2015 aumentará el uso del *outsourcing*.**

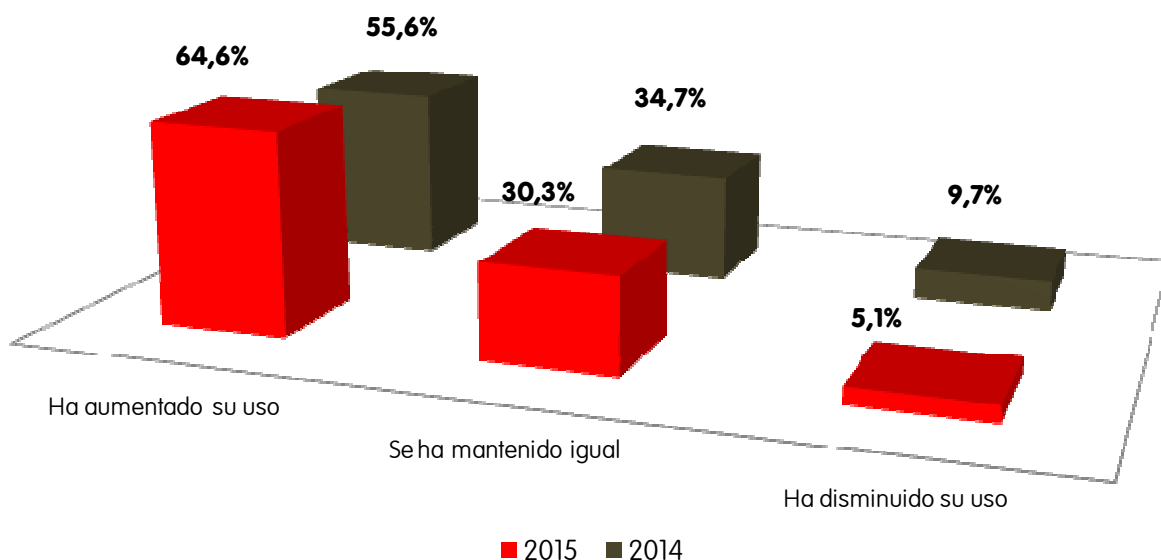
<sup>1</sup> Encuesta realizada a 6.000 empresas durante el primer semestre del ejercicio 2015.

## Buenas perspectivas empresariales para la externalización

Para el **55,6%** de las empresas consultadas por Adecco Outsourcing, la división del Grupo Adecco especializada en la externalización de procesos, **durante el pasado año aumentó el uso de esta fórmula en las empresas españolas**. Un 34,7% de ellas opina que disminuyó la contratación de estos servicios de externalización y el restante 9,7% cree que se ha mantenido igual a lo largo de todo 2014.

Más esperanzadoras son aún las previsiones para este 2015, pues el **64,6%** de las compañías **considera que aumentará la contratación de los servicios de outsourcing en nuestro país**. Un tercio de ellas (el **30,3%**) apuesta porque se mantendrá su uso como hasta ahora y sólo un 5,1% opina que disminuirá el uso de la externalización.

### ¿Cuál cree que es la evolución del sector de outsourcing?



Fuente: VI Encuesta Adecco Outsourcing sobre Externalización

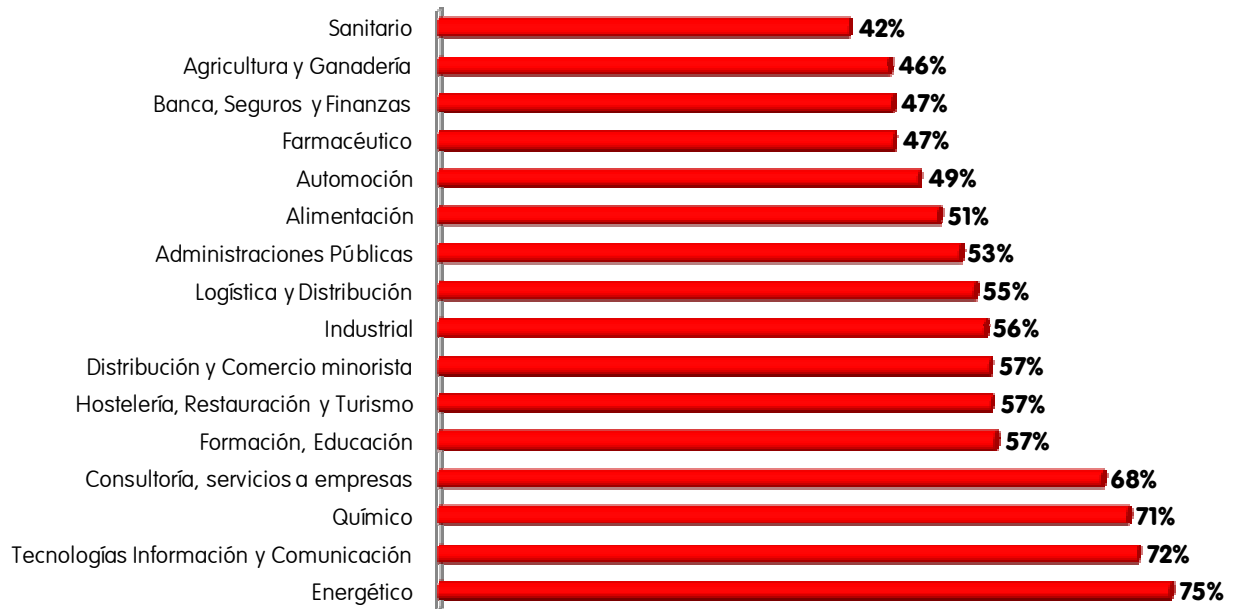
Por sectores, **son las empresas energéticas quienes en mayor medida que las demás, creen que aumentará el uso de la externalización, así lo manifiestan los responsables de 3 de cada 4 de ellas**. A continuación, y muy de cerca, se **encuentran las empresas del sector de las TIC, quienes apuestan por la expansión del outsourcing en el 71,7%** de los casos.

En tercer lugar se sitúan las empresas del **sector químico, que responden afirmativamente en el 70,6% de los casos**.

Otras compañías donde prevén un incremento en la contratación de servicios de externalización son las del área de **consultoría, formación**, las empresas vinculadas a **la hostelería y el sector turístico** o las que pertenecen al sector de la **distribución y el comercio minorista**.

## ¿Cree que aumentará su uso?

Según sector de actividad



Fuente: VI Encuesta Adecco Outsourcing sobre Externalización

En cuanto al tamaño de las empresas que prevén recurrir a los servicios de *outsourcing* a lo largo de este año, **son las multinacionales (más de 1.000 empleados) quienes en mayor medida que las demás creen que lo harán, así lo considera el 49% de las encuestadas.**

En cambio, **tanto las medianas como las grandes empresas demandan servicios de externalización al mismo ritmo.** Así, las primeras (entre 51 y 250 empleados) prevén en el 33,2% de los casos la contratación de *outsourcing* mientras que las segundas (entre 251 y 999 empleados en plantilla) lo hacen en el 33,9%.

Por último, **las pequeñas empresas (menos de 50 trabajadores) recurrirán a la externalización en menor medida, así lo planea el 23% de ellas, casi 1 de cada 4.**

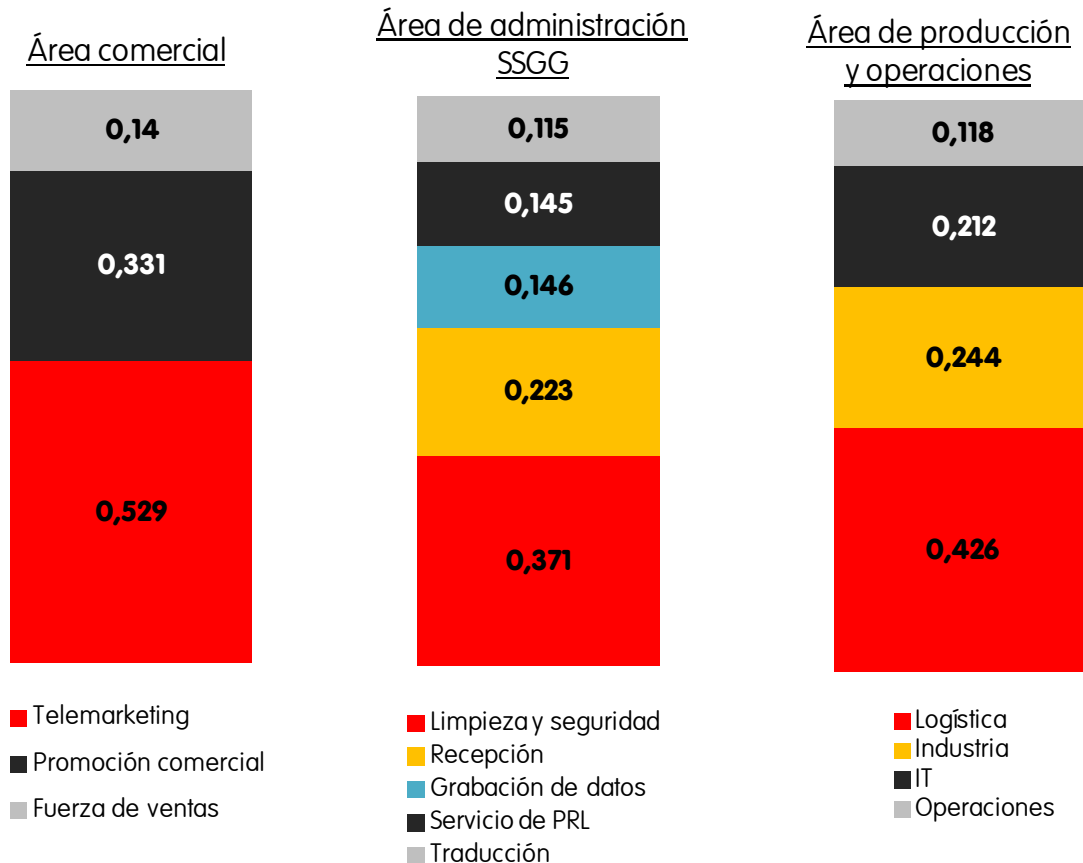
## Áreas que más se externalizan

Según las empresas consultadas por Adecco Outsourcing, **los procesos más susceptibles de externalizarse**, según las áreas corporativas son, en primer lugar, **dentro del área comercial, el telemarketing (52,9%), la promoción comercial (33,1%) y la fuerza de ventas (14%).**

Dentro del **área administrativa y de servicios generales**, para el **37,1% de las empresas españolas se externalizan los procesos de limpieza y seguridad**; seguidos de los de **recepción y control de accesos (22,3%), grabación de datos (14,6%), prevención de riesgos laborales (14,5%) y servicios de traducción (11,5%).**

Por último, **en el área de producción y/o operaciones de la empresa**, los procesos que más se externalizan son los **servicios logísticos (42,6%), los servicios auxiliares a la industria (24,4%), los procesos de IT (21,2%) y los servicios de BPO o Business Process Outsourcing (11,8%).**

### Servicios que más se externalizan Por áreas



Fuente: VI Encuesta Adecco Outsourcing sobre Externalización

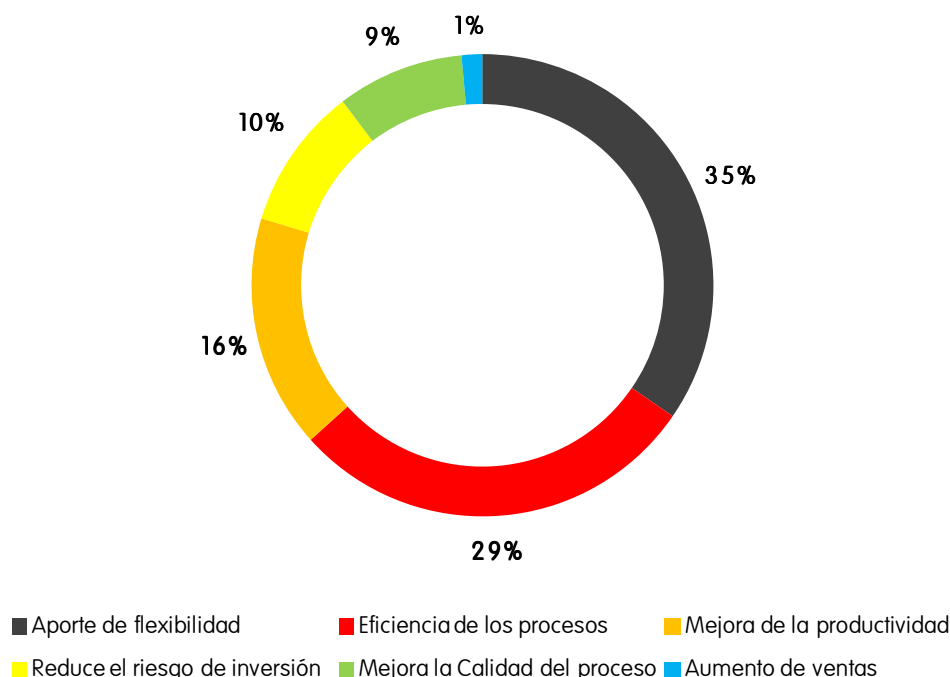
### Las ventajas de la externalización

Para el 34,6% de las empresas que han participado en la VI Encuesta Adecco Outsourcing sobre Externalización la principal ventaja que los servicios de externalización le reporta es la flexibilidad.

En segundo lugar, para el 28,8% de ellas lo primordial es que al contratar servicios de outsourcing favorecen la eficiencia de los procesos de manera notable, seguido de la mejora de la productividad que manifiestan el 16,3% de las compañías.

Reducir el riesgo de la inversión (10%), mejorar la calidad del proceso (8,9%) y, en menor medida, aumentar las ventas (1,5%) son otras de las ventajas que las compañías españolas encuentran en estas fórmulas de contratación.

## Las ventajas del outsourcing



Fuente: VI Encuesta Adecco Outsourcing sobre Externalización

Dependiendo del tipo de empresa que sea y a qué sector pertenezca, priman unas ventajas sobre otras a la hora de contratar servicios de externalización. Así, por ejemplo, **una mayor flexibilidad es apreciada en mayor medida por las empresas farmacéuticas (73,3% de ellas destacan esta cualidad) y las químicas (70,6%)** pero es menos importante para las compañías sanitarias (36,8%) y las alimenticias (38,8%).

**La eficiencia de los procesos que supone esta fórmula es más destacada entre las empresas del sector energético (58,3% de ellas valoran en mayor medida que el resto esta ventaja) y las consultoras (52%).** En cambio, es menor su importancia entre las compañías químicas (23,5%) y las Administraciones Públicas (29,5%).

**Mejorar la productividad es la ventaja que más valoran las empresas TIC (33,3%) y las del sector de la distribución y el comercio minorista (30,4%)** frente a la puntuación de empresas agrícolas y ganaderas (7,7%) o farmacéuticas (13,3%).

En cuanto al tamaño de la empresa, **las compañías con menos de 50 trabajadores en plantilla marcan como principal ventaja del outsourcing la flexibilidad (45%)** mientras que destacan en menor medida el aumento de las ventas (apenas un 4,3%). Por su parte, las empresas de entre 50 y 250 empleados también se centran en el aporte de flexibilidad pero de manera más intensa aún (51,8%) y en menor medida en el aumento de las ventas (1,1%).

**Más fuerte aun es el apoyo que las empresas de más de 1.000 trabajadores le dan a la flexibilidad, pues así lo matiza el 57,1% de ellas.**

## Qué nos frena a la hora de externalizar

Vistas las ventajas que aportan las soluciones de *outsourcing* a las empresas que las contratan, cabe plantearse, ¿qué puede frenar a las compañías a la hora de optar por estos servicios? En primer lugar, **el 50,5% de las empresas españolas cree que la propia cultura empresarial de su compañía es el principal freno cuando se plantean externalizar procesos.**

Un 20,2% de los consultados cree que es por temor a la inexperiencia que pueda tener el proveedor en el proceso de externalización y un 18,4% habla de la pérdida de poder en la dirección del proceso que pasa a manos de terceros.

Por último, el 10,8% de las empresas consultadas por Adecco Outsourcing habla del propio desconocimiento de este tipo de servicios como problema a la hora de contratarlos.

### Sobre Adecco Outsourcing

Con el propósito de ayudar a las empresas a centrarse en sus Actividades Distintivas, hace más de 15 años nace **Adecco Outsourcing**, para ofrecer Soluciones de Externalización en diferentes áreas susceptibles de externalización, tanto en el sector privado como en el público:

- Área comercial, a través de Eurovendex y Xtel crm.
- Área de producción, a través de Eurocen.
- Área de Servicios Generales y Administrativos.

**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. Les ofrece soluciones adecuadas y se responsabiliza de toda la actividad externalizada, poniendo a disposición de sus clientes los recursos y los medios técnicos y humanos necesarios. Todo ello con el Objetivo de colaborar con nuestros Clientes en 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)