

## Barcelona Treball

### Cápsula de tendencia sectorial: Servicios a las empresas

Noviembre 2012

# El outsourcing: más especialización, más eficiencia, más oportunidades

El outsourcing no sólo conlleva una reducción de los costes fijos para las empresas, sino, una oportunidad de mejora de procesos y mayor flexibilidad. Se ha convertido en una buena alternativa tanto para las empresas como para los profesionales que buscan nuevas oportunidades laborales.

El outsourcing o externalización de servicios se conoce como el **proceso en el que una organización o empresa subcontrata los servicios de una tercera** para llevar a cabo parte de las tareas propias de su actividad.

En los últimos años se ha incrementado de manera importante esta tendencia, no sólo por motivos económicos (reducir la plantilla en tiempos adversos para la economía), sino también por mejorar la eficiencia que conlleva una buena subcontratación en los procesos menos importantes, con menos valor añadido para la actividad principal de la empresa.

**El outsourcing es positivo para todos aquellos procesos que no se consideran dentro del “core business” de la empresa y que sin embargo son importantes para la consecución de buenos resultados.**

De esta manera la organización podrá centrarse en aquello que es verdaderamente importante y no invertir parte de su tiempo en operaciones que no le aportan valor añadido.

No se puede hablar de un outsourcing único sino que se puede encontrar diferentes maneras de aplicarlo. Los outsourcing más habituales son: **“in house”, “off site”, “co-sourcing”, “total” o “parcial”<sup>1</sup>.**

**El outsourcing “in house”** es aquel donde la prestación del servicio se realiza en las propias instalaciones de la empresa que subcontrata.

**El “off site”,** por el contrario, se presta en las instalaciones de la empresa subcontratada.

**En la modalidad de “co-sourcing”** la organización que presta el servicio ofrece a su cliente el trabajo encomendado y, además, algún valor añadido, como por ejemplo, compartir los riesgos del proyecto o colaborar en el proceso productivo. Podría ser el caso de una joint-venture, en la que las dos empresas participan en la explotación y comercialización del servicio.

**El outsourcing “total”** se produce cuando existe una transferencia total de recursos, equipos u operaciones a la empresa subcontratada. En este caso, la empresa de outsourcing se integra temporalmente en la que la subcontrata.

**En el outsourcing “parcial”** solamente una parte de los recursos son transferidos por la empresa contratista. Se trata de una integración del equipo humano o de recursos, no plena, y temporal.

En definitiva, el outsourcing es una tendencia cada vez más al alza en países y empresas que tratan de mejorar su eficiencia, ser más ágiles y ofrecer productos o servicios cada vez más específicos.

La creciente competitividad, fruto de un mercado cada vez más globalizado, hace que las empresas busquen externalizar sus servicios, sobre todo, en profesionales que les garanticen una mayor especialización en los ámbitos en los que necesitan ser más competitivas.

<sup>1</sup> [www.degerencia.com/tema/outsourcing](http://www.degerencia.com/tema/outsourcing)

## Impacto en el sector

El outsourcing en España, lejos de verse impactado negativamente por el contexto de crisis económica, se está viendo impulsado con crecimientos anuales de alrededor del 12%, por encima, incluso, del 10% del crecimiento anual en todo el mundo, según datos de la consultora IDC.

Y es que **cada vez son más los sectores que incorporan el outsourcing**. Si en un principio fueron los sectores financiero y de energía los que impulsaron la externalización de parte de sus procesos, ahora prácticamente lo hacen todos los sectores. Concretamente:

- El sector de servicios financieros (banca, seguros y finanzas) es el que más demanda la externalización de servicios, el 64,3% de las empresas de este sector la utilizan.
- En segundo lugar se encuentran las empresas del sector de la automoción, que en un porcentaje del 45,2% externalizan parte de sus procesos de producción.
- En tercer lugar se sitúan las empresas del sector de la alimentación, que usan el outsourcing en el 41,2% de los casos.
- A estos sectores siguen el de la distribución y comercio minorista, en el que el 40,9% de las empresas hacen uso del outsourcing, el turismo y la hostelería (40%), la consultoría (38,46%) y la logística (33,30%)<sup>2</sup>.

**En algunos sectores el outsourcing es una fuente importante de ingresos**. Por ejemplo, en el negocio de la consultoría, los servicios de outsourcing son los más dinámicos y representan el 36% de los ingresos del sector, según la AEC (Asociación Española de Empresas de Consultoría).

**Los principales servicios que se prestan mediante el outsourcing** pueden agruparse en cuatro grandes grupos:

- **Servicios para empresas.**  
Representan el 40% del negocio de outsourcing y se concretan en tareas de administración, contabilidad, finanzas, recursos humanos y gestión de pagos.
- **Gestión de suministros.**  
Representan el 36% del negocio y supone la realización de las siguientes actividades: logística y distribución, almacenamiento y gestión de inventarios, diseño y fabricación de servicios, y productos y gestión de compras.
- **Mercado de operaciones.**  
Concentra el 19% del negocio y comprende actividades específicas de determinadas industrias, como la externalización de facturas en el sector de las telecomunicaciones.
- **Gestión de la demanda.**  
Supone el 5% del negocio y se centra en actividades relacionadas con la atención al cliente: selección de clientes potenciales, telemarketing o fidelización de clientes (a través, por ejemplo, de encuestas de satisfacción).

Los principales beneficios del outsourcing para las empresas se centran en los siguientes aspectos:

- Reducción de costes y aumento de la eficiencia.
- Aumento de la competitividad y la productividad por ambas partes (dado que gana en experiencia, especialización y trabajar para según qué empresa le puede aportar también prestigio).
- Reducción de costes laborales.

Aumento de la flexibilidad por parte de la empresa que externaliza, al convertir procesos en costes variables externos.

<sup>2</sup> Importancia del Outsourcing como apoyo a los servicios a la industria. Impacto y factores críticos. Universidad Politécnica de Valencia. Datos de 2010.

**Las diferentes empresas, en función de sus necesidades, podrán recurrir a las múltiples variedades de outsourcing existentes.**

**El outsourcing puede ser una gran oportunidad para las dos partes, para ser más competitivos y mejorar frente a terceros.**

## Impacto sobre los perfiles profesionales

**Prestar servicios profesionales requiere incorporar y potenciar ciertas competencias como la orientación al cliente, la orientación al logro, la capacidad de adaptación, la organización y planificación, la flexibilidad, la comunicación y la negociación.**

**Las nuevas tecnologías, la comunicación, el marketing, los recursos humanos y las finanzas figuran entre los ámbitos más externalizados por las empresas. Los perfiles especializados en estos campos son, por tanto, los que cuentan con mayores oportunidades de ofrecer sus servicios mediante el outsourcing, ya sea como**

El outsourcing está cambiando la forma de relacionarse entre el empleador y el empleado, pasando a ser contratantes de servicios y profesionales que prestan servicios.

Los **perfiles profesionales liberales con buenos conocimientos de TIC, comunicación y marketing son los que más se benefician** de esta nueva manera de trabajar. El mercado de trabajo se vuelve menos rígido sin que eso sea necesariamente negativo para los profesionales, porque las empresas pueden contratar de acuerdo con sus necesidades de producción.

Los profesionales que trabajan en el ámbito del outsourcing pueden ser profesionales liberales, trabajadores por cuenta ajena en empresas que prestan servicios de outsourcing o emprendedores que crean su propia empresa.

Los **profesionales liberales** que se dedican al outsourcing y **los emprendedores en este ámbito** pueden, en cierta medida, escoger en qué área quieren especializarse y, por tanto, seleccionar aquellas empresas o proyectos que les resulten más interesantes. Además, el outsourcing permite trabajar en proyectos y/o clientes diferentes, lo que supone un enriquecimiento que repercute en la persona y mejora su desarrollo profesional.

Sin embargo, **prestar servicios profesionales o ofrecer servicios como empresa especializada, también requiere incorporar y potenciar ciertas competencias como la orientación al cliente, la orientación al logro, la capacidad de adaptación, la flexibilidad, la organización, y la planificación, así como la comunicación y la negociación.** A menudo se puede estar prestando servicio en más de un proyecto o cliente en paralelo, por lo que la orientación al logro y la planificación serán competencias clave para los profesionales liberales que prestan servicios de outsourcing.

Además, tanto **los profesionales liberales, como los emprendedores que crean empresas para ofrecer servicios de outsourcing y los empleados en este tipo de empresas** deben estar abiertos a los cambios, ser perseverantes en el esfuerzo, y mantener una comunicación fluida con el cliente, para verificar que ambos comparten la visión del proyecto externalizado. En la actualidad, **los perfiles asociados a los recursos humanos (técnicos de selección de personal, por ejemplo), la contabilidad (auditores), la gestión de la calidad (controller de calidad) y las finanzas (asesor financiero)** tienen una demanda creciente por parte de las empresas que ofrecen servicios de outsourcing. También la tienen **los profesionales TIC** (especialmente profesionales de la programación, digitalización, gestión de contenidos o análisis de datos) y los dedicados a la **publicidad y el marketing**. Ello se debe a que las empresas externalizan con frecuencia los procesos relacionados con las TIC, y la publicidad y el marketing.

En definitiva, **cada vez será más importante para los profesionales con un perfil medio-alto (estudios de posgrado y experiencia dilatada) adaptarse a lo que precisan las empresas sin estar dentro de ellas.** Para ello todo profesional debe buscar ser cada día más competitivo y versátil. Las empresas van a apostar por el talento, y los profesionales deben estar preparados.

### **Amplía la información del sector en el Web Barcelona Treball**

*Mercado > Sectores Económicos > [Servicios a las empresas](#)*

En este apartado web encontrarás un informe del sector en clave de ocupación, podrás consultar las fichas ocupacionales con variados perfiles profesionales, y conocer los principales recursos para encontrar empleo en el sector.

*Cofinancian:*