



Beneficios de la externalización

■ José Manuel Crooke Vilela

Director comercial de Claro Sol Facility Services

Parece que el mercado español de *outsourcing* de servicios auxiliares ha recuperado una tendencia de moderado crecimiento. Según el último informe de DBK (enero 2017) la facturación agregada por la prestación de servicios alcanzó en 2016 los 28.700 millones de euros, lo que supuso un crecimiento del 3,1% respecto del año 2015. Las previsiones de evolución del valor del mercado de servicios auxiliares apuntan a un incremento adicional en torno al 2-3% en 2017.

Conscientes de esta realidad, ya en 2015, Claro Sol Facility Services, a través del *aula FM-Claro Sol de la Universidad Politécnica de Madrid*, realizó un estudio entre empresas externalizadoras de servicios y proveedores multiservicios con el objetivo de conocer los beneficios que aportaba el *outsourcing* a las empresas.

Debemos distinguir dos razones del por qué las empresas optan por externalizar servicios: tácticas y estratégicas.

■ Dentro de las razones tácticas, la principal cuestión es la reducción de costes que se produce por el aprovechamiento de economías de escala del proveedor, ya que las empresas que prestamos los servicios estamos más especializados, siendo por tanto más eficientes. Por otra parte, se consigue una flexibilización del coste, convirtiendo en muchos casos los costes fijos en variables de acuerdo con las necesidades estacionales de la empresa. Además, el incremento en la externalización reduce los costes de producción y dis-

minuye las inversiones en equipos, haciendo a las empresas más competitivas.

■ Desde la perspectiva de los beneficios estratégicos que puede producir el *outsourcing* de servicios son: una mejor oportunidad de visualización, mejor innovación, fiabilidad, calidad y una mejor búsqueda de soluciones que añadan valor.

En Claro Sol Facility Services consideramos la externalización bajo una perspectiva estratégica, lo que supone ampliar los motivos para externalizar considerados tradicionales como son el ahorro de costes o la insuficiente capacidad, en un momento determinado, a motivos relacionados con la ventaja competitiva a largo plazo. La externalización estratégica supone reconocer que determinadas capacidades de las que disponemos las empresas de Facilities, son superiores a las de las empresas y que incluye un conocimiento especializado de la industria que puede ser transferido a los clientes.

Cuando las organizaciones optan por externalizar se hacen más flexibles, más dinámicas y son capaces de afrontar mejor los cambios y las oportunidades que se le presentan.

Fruto de esta perspectiva Claro Sol Facility Services ha conseguido mantener la confianza de un gran número de clientes durante más de cuarenta años.

Sin embargo la consideración estratégica de externalizar servicios supone reconocer no sólo la existencia de ventajas estratégicas, sino

también la posibilidad de que puedan existir riesgos estratégicos y, por lo tanto, una serie de inconvenientes que dificultan la aplicación de la externalización. Una obligación por parte de las empresas de Facilities cuando se estudia externalizar una actividad o no, será estudiar si la empresa puede lograr una ventaja competitiva sostenible realizándola internamente o, por el contrario, a través del *outsourcing* ganará esa ventaja competitiva.

Debemos ser capaces de identificar qué actividades o servicios son susceptibles de externalizarse sin soportar riesgos que puedan influir negativamente en la ventaja competitiva que el cliente intenta conseguir.

A modo de conclusión podemos resumir que los beneficios que aporta el *outsourcing* son:

- 1.- La adquisición de servicios a organizaciones especialistas permite a la empresa centrarse en sus competencias básicas, en la gestión de actividades que sí sabe hacer y que las diferencia de sus competidores.
- 2.- El incremento del *outsourcing* puede mejorar la calidad de los servicios, pues las organizaciones concentran sus esfuerzos en un conjunto más reducido de funciones, obteniendo un mejor resultado que si se desarrollase internamente en la empresa.
- 3.- Por último, el *outsourcing* puede hacer que la empresa obtenga unos costes más bajos, siendo más competitivo, mejorando su rentabilidad, resultado financiero y sus beneficios. 🏢