



Solución en la crisis

CARLOS UBALDO MORENO

Director de Avanza Outsourcing



En la última década, las empresas se desarrollan en un contexto cuantitativa y cualitativamente diferente, donde se enfrentan a una economía global, con un mercado muy competitivo y que cambia a una gran velocidad, lo que les obliga a ser dinámicas, flexibles y eficientes. El concepto de competitividad ha evolucionado desde las teorías que lo asociaban únicamente a un coste de producción bajo a la capacidad responder al cambio con éxito, e incluso adelantarse al mismo. Una solución que aporta a las empresas eficiencia operativa y agilidad para ser competitivas es la externalización de servicios u *outsourcing*, lo que permite a las compañías enfocarse en su *core business* para dejar actividades auxiliares y algunas cercanas a su *core* en manos de empresas especializadas.

Tradicionalmente, las empresas utilizaban el *outsourcing* con un enfoque táctico y buscando solo el ahorro de costes a corto plazo; pero actualmente ha evolucionado hacia un enfoque estratégico en el que además del ahorro buscan un *partner* especializado, que les aporte valor en los procesos que externalizan y con el que trabajar en el



Hay un cambio de tendencia, los clientes ya no externalizan personas, sino procesos BPO”

medio y largo plazo. Hay un cambio de tendencia, los clientes ya no externalizan personas, sino procesos BPO (*Business Process Outsourcing*), no delegan la gestión de los medios, sino que acuerdan niveles de servicio e índices de calidad. Esto supone un cambio de escenario que exige un mayor compromiso y creatividad.

En las economías emergentes, las empresas no quieren caer en los errores cometidos por las economías consolidadas y tienen implementadas en sus estrategias el *outsourcing* como modelo de gestión. En España, el sector de *outsourcing*, hasta ahora, estaba muy atomizado y con muy poca especialización. Se asociaba al trabajo temporal y se utilizaba para evitar pagar salarios del convenio de la empresa usuaria sin que se produjera una verdadera externalización. Es necesaria una evolución hacia empresas especializadas con un enfoque hacia la externalización de procesos (BPO) que aporten innovación y tecnología, capaces de transformar costes fijos en variables y facturen en función de resultados. En la crisis necesitamos empresas competitivas en el mercado global para evitar dependencia de la demanda interna, y, si tenemos en cuenta que gran parte del tejido industrial español está formado por pymes con poca capacidad de inversión en I+D, una verdadera externalización de servicios supone una excelente herramienta que aporta flexibilidad y optimiza los costes. En definitiva, necesitamos grandes empresas del sector capaces de ser socios estratégicos a medio y largo plazo, aportar valor y aunar personas, procesos y tecnología para garantizar el éxito de la externalización.