



VII Encuesta Adecco Outsourcing sobre externalización

El 87,2% de las empresas que contratan servicios de outsourcing cree que es el momento de mejorar el salario de los trabajadores

- Así se desprende de la VII Encuesta sobre Externalización de [Adecco Outsourcing](#) según la cual, tras el efecto de la crisis económica, para la gran mayoría de empresas ha llegado el momento de mejorar el poder adquisitivo de los trabajadores.
- Además, el 55,2% de los encuestados piensa que el Gobierno debería modificar la reforma laboral y dar prioridad a los convenios sectoriales frente a los de empresa.
- En el mismo sentido, si esa reforma se produjese y la asunción de estos cambios trajese aparejado un incremento de costes en la externalización, el 52,6% de las empresas estaría dispuesta a asumir ese incremento.
- Casi 3 de cada 4 empresas encuestadas tiene previsto externalizar servicios en el próximo 2019 por las ventajas que el outsourcing les supone: mayor flexibilidad en el servicio (27,4%), mejora de la productividad (20,6%) y acceso a conocimiento y talento experto (11,8%), principalmente.
- Por el contrario, la principal causa que frena la idea de externalizar un proceso en una compañía es la posible pérdida de la dirección y el control del proceso (15,7%), así como la propia cultura empresarial (14,6%).
- Durante los próximos tres años, la mayoría de empresas encuestadas por Adecco Outsourcing ven críticas actividades como la gestión de datos y procesos de automatización (18,1%), la incertidumbre económica y política global (16,9%) y la batalla por la atracción del talento (15,1%).

Madrid, 4 de diciembre de 2018.- Varios son los meses en los que las empresas multiservicios están en el ojo del huracán debido a la aplicación de convenios de empresa que no siempre favorecen las mejores condiciones económicas de los trabajadores.

En este sentido, [Adecco Outsourcing](#), la división del Grupo Adecco especializada en servicios de externalización, firmó hace ya casi dos años un acuerdo pionero con los principales sindicatos del país, UGT y CC.OO., para primar la regulación recogida en los convenios sectoriales frente a los de empresa a la hora de fijar las condiciones salariales de los trabajadores de las empresas multiservicios (generalmente mejoradas en los sectoriales)¹.

¹ <https://adecco.es/wp-content/uploads/2017/11/NdP-Acuerdo-entre-Adecco-CCOO-y-UGT-por-un-convenio-colectivo.pdf>



Y parece que esta senda sería la ideal para las compañías que contratan o tienen previsto contratar servicios de *outsourcing* como se recoge en la [*VII Encuesta Adecco Outsourcing sobre externalización²*](#), en la que **el 87,2% de las más de 1.000 empresas encuestadas manifiesta que es el momento de mejorar el poder adquisitivo de los trabajadores.**

Es más, para **el 55,2% de los encuestados el Gobierno debería modificar la reforma laboral y dar prioridad a los convenios sectoriales frente a los de empresa**, como ya ha sucedido en el caso de Adecco Outsourcing.

En palabras de **Luis Miguel Jiménez, director comercial de Adecco Outsourcing**: *“adaptar este acuerdo supone un cambio de paradigma en el sector. Seguimos ofreciendo a nuestros clientes una optimización de sus procesos a través de la tecnología, de herramientas de flexibilidad o atracción del mejor talento, pero nunca a costa del salario de los trabajadores. Esta, lógicamente, conlleva una pérdida de competitividad con respecto a los competidores que siguen aplicando convenios de empresa (a pesar de que la mayoría de ellos han sido anulados), pero, a cambio, aseguramos a nuestros clientes seguridad jurídica y estabilidad en la gestión de los Recursos Humanos”.*

Tiempo de cambios

Tras años de incertidumbre económica y laboral con congelación de salarios en la mayoría de las plantillas, parece que ha llegado el momento de darle un giro de 180° a la situación. Al menos así se desprende de las respuestas de las empresas encuestadas por Adecco Outsourcing a este respecto.

Y es que **el 87,2% de las empresas que contratan servicios de outsourcing cree que es el momento de mejorar el salario de los trabajadores y aumentar su poder adquisitivo** frente al escaso 12,8% que piensa que debemos seguir igual y mantener las cosas como están.

También, estas compañías manifiestan **la necesidad de modificar la reforma laboral y dar prioridad a los convenios sectoriales frente a los de empresa** (en los que suelen otorgarse mejores condiciones a los trabajadores). Así lo ha respondido **el 55,2%** de ellas frente al 44,8% que prefiere dejar las cosas como están.

En el mismo sentido, si esa reforma se produjese y la asunción de estos cambios trajese aparejado un incremento de costes en la externalización, **el 52,6% de las empresas que externalizan servicios estaría dispuesta a asumir ese incremento salarial en beneficio de unas mejores condiciones para los empleados.** El restante 47,4% es reticente a asumir ese coste.

Y son aún más los cambios a los que las empresas deberán hacer frente en el medio plazo. Preguntadas por **qué aspectos serán críticos en los próximos tres años dentro de las organizaciones** (y que en muchos casos pueden ser solventados gracias a la externalización de servicios), las compañías hablan de **la gestión de datos y las tecnologías basadas en Data & Analytics, Cloud Computing y automatización (18,1%), la incertidumbre económica y política global (16,9%) y la batalla por la atracción del talento (15,1%).**

En menor medida hablan del desarrollo veloz de nuevos productos, canales o apertura de nuevos mercados (14,2%), la ciberseguridad (11,8%), la reputación de marca (10,1%) o la industria 4.0 (9,7%). Por último, otro aspecto crítico de las empresas en los próximos años será la externalización de servicios de Recursos Humanos (4,1%).

² Encuesta realizada en la primera quincena del mes de noviembre de 2018 entre más de 1.000 empresas españolas de diferentes tamaños y sectores.



¿Cuáles de los siguientes puntos cree que serán críticos durante los próximos 3 años en su empresa?



VII Encuesta Adecco Outsourcing sobre Externalización

Con todos estos retos de futuro, no es de extrañar que **2 de cada 3 empresas** consultadas consideren que **dentro de esos tres años serán una empresa diferente a las que son hoy en día**, frente al 34,8% que piensa que seguirá siendo la misma compañía que es ahora.

Pros y contras de la externalización

El auge de la externalización de servicios queda patente cuando **se les pregunta a las empresas si en el próximo 2019 recurrirán a estos servicios y 3 de cada 4 responden que sí**. Un **54,2%** de ellas lo hará porque **ya cuenta con procesos externalizados y quiere seguir haciéndolo y un 19,7% espera empezar a usarlos en el próximo año**. Solo el 26,1% cree que no recurrirá al *outsourcing* en el próximo ejercicio.

Las razones para externalizar ciertos procesos en las compañías responden a una serie de beneficios que estas perciben. Por ejemplo, **el 27,4% de los encuestados cree que con estos servicios obtienen una mayor flexibilidad** en sus operaciones o servicio. El **20,6% opina que se produce una mejora de la productividad** al poder centrar su fuerza en el negocio principal y no en procesos auxiliares o secundarios. Otro 11,8% destaca el **acceso a conocimiento y talento experto**, basado en experiencias contrastables y un 11,4% habla de la posibilidad de **transformar costes fijos en variables**.

Pero también se mencionan otras ventajas como **la reducción de riesgos**, ya sean de carácter legal, operacional y/o financiero (10,6%), la **mejora de la calidad del proceso** a través de la mejora de los indicadores de servicio (8,1%), el acceso a la **tecnología puntera** (4,2%) y la **reputación social** si la empresa se decanta por un proveedor que ofrece las máximas garantías legales (convenio, asesoramiento legal...), elegido por el 2,7%.



Por último, y con la misma valoración, 1,6% cada una, los encuestados señalan otras dos ventajas: aumento en las ventas y otros como reducir el riesgo de la inversión o similares.



VII Encuesta Adecco Outsourcing sobre Externalización

Pero, ¿qué áreas son más susceptibles de ser externalizadas? Según las empresas encuestadas por Adecco Outsourcing, son las de Servicios Generales (**recepción y control de accesos**), elegidas por el 17,5% de ellas. También el área de Recursos Humanos que tiene que ver con las **nóminas y la gestión administrativa de la formación** (16,2%), los servicios de **contact center** (15,7%) y los servicios auxiliares a la producción (15,5%).

Aunque también hablan de otras tareas como **la televenta**, dentro del área comercial (13,4%), la **promoción comercial y la gestión del punto de venta** (7,5%) y **tareas administrativas** (5,8%). En menor medida ven externalizables **la fuerza de ventas** (4,9%) y otras variables minoritarias que apenas alcanzan al 3,6% de las opciones.

Desde el otro lado de la externalización, las causas que frenan a las empresas a la hora de elegir esta fórmula pasan, en primer lugar, por la posible **pérdida de dirección y control del proceso** (15,7%), por **chocar con la propia cultura de empresa** (14,6%), por la **inexperiencia del proveedor** en el proceso (11,9%), por la **desconfianza en la posible mejora de la calidad** del proceso (11,9%) o por la **conflictividad laboral y sindical** (10,5%).

En menor medida señalan otros frenos como el posible impacto negativo en los clientes, no contar con las suficientes garantías jurídicas, desconocimiento sobre este tipo de soluciones de externalización, el mayor coste o el miedo a empeorar la reputación social de la empresa.



Adecco es la consultora líder mundial en el sector de los recursos humanos. En Iberia en 2017 hemos facturado 1.085 millones de euros. Llevamos 36 años en el mercado laboral español realizando una labor social diaria que nos ha situado como uno de los 10 mayores empleadores en nuestro país y somos la 2ª mejor empresa para trabajar en España y la primera en el sector de los RRHH, según Great Place to Work.

Nuestras cifras hablan por nosotros: en el último año hemos empleado a más de 126.000 personas en nuestro país; hemos contratado a más de 28.500 menores de 25 años, un 36,13% más que el pasado año. Hemos contratado a casi 20.000 personas mayores de 45 años y hemos formado a más de 50.800 alumnos. A través de nuestra Fundación, en el año 2017 hemos orientado a 18.353 personas que se encontraban en situación de riesgo de exclusión social, generando un total de 6.191 empleos gracias al compromiso de casi 2.000 empresas integradoras. Asimismo, la Fundación ha invertido 11.8 millones de euros en proyectos de inclusión sociolaboral. Y, este año, ha sido la fundación empresarial del sector servicios líder en transparencia según el informe realizado por la Fundación Compromiso y Transparencia.

Desde que comenzó nuestra labor hemos realizado en España casi 10 millones de contratos. Invertimos más de 6 millones de euros en la formación de trabajadores y el 28% de nuestros empleados consigue un contrato indefinido en las empresas cliente. Todo ello gracias a una red de más de 300 delegaciones en nuestro país y a nuestros 1.900 empleados. Para más información visita nuestra página web www.adecco.es

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

Luis Perdiguero / Patricia Herencias / Annais Paradela
Dpto. Comunicación The Adecco Group
Tlf: 91.432.56.30

luis.perdiguero@adeccogroup.com
patricia.herencias@adeccogroup.com
onais.paradela@adeccogroup.com

Miriam Sarralde / Lorena Molinero/Ana Maillo
Trescom Comunicación
Tlf: 91.411.58.68

miriam.sarralde@trescom.es
lorena.molinero@trescom.es
ana.maillo@trescom.es