Restauracióncolectiva
*El portal de referencia para los profesionales del sector*

# La externalización de servicios crecerá en España entre un 4% y un 5% al año

24-08-2015

**El mercado de la externalización de servicios (outsourcing) crecerá entre un 4% y un 5% anual en los próximos años, según prevé el estudio *Tendencias en la externalización de los servicios*, que ha elaborado el Aula FM-Claro Sol, de la Universidad Politécnica de Madrid, en colaboración con IFMA España.**

La externalización de los servicios es una tendencia al alza en España o así se desprende del estudio *Tendencias en la externalización de los servicios de facility management en España* en España, impulsado por el Aula FM-Claro Sol de la Universidad Politécnica de Madrid (UPM) en colaboración con la Sociedad Española de Facility Management (IFMA España).

En este sentido, cada vez son más las empresas que externalizan algunos servicios como una fórmula que optimiza sus recursos, permitiendo focalizarse en su core business. De hecho, se espera que el mercado del outsourcing crezca a un ritmo de entre el 4 y 5 por ciento anual en los próximos años. Fuera de España, los mercados con mayor crecimiento siguen siendo América y EMEA, pero destaca el impulso de Asia. Además, el mercado tiende a contratos más globales donde los KPI's, las nuevas tecnologías y los posibles riesgos asociados a las relaciones están presentes para conseguir una mayor calidad de los servicios.

Conscientes de esta realidad, el Aula FM-Claro Sol realizó el estudio entre 200 socios de la asociación, cuyo perfil mayoritario pertenecía a empresas externalizadoras de servicios y proveedores multiservicios, con el objetivo de tomar el pulso a esta tendencia en España.

**El estudio**

El estudio se presenta en tres grandes bloques temáticos:

1. En cuanto a las ventajas de la externalización, se destaca: conseguir una mayor flexibilidad, la reducción de costes o la transformación de costes fijos en variables, facilitar la focalización de la empresa en su core business y la mejora y estandarización del nivel de servicio en los diferentes edificios del cliente en distintos países.

2. Respecto a los riesgos y problemas que supone la implantación de la externalización en España, los encuestados han destacado: los rígidos sistemas de contratación, el miedo a la pérdida en la dirección del proceso externalizado, la inexperiencia del proveedor en el proceso de externalización o los posibles problemas de conflictividad laboral y relación con los sindicatos.

3. En cuanto a la percepción sobre la evolución de la externalización en España, más de un 60 por ciento cree que aumentará, frente a un 15 por ciento que considera que se mantendrá como hasta ahora. Por su parte, un 17 por ciento piensa que la evolución será desigual en función de los servicios que se subcontraten.

**Debate y conclusiones**

A finales de julio y tras la publicación de los resultados del informe, **Sergio Vega**, director del Programa FM en la UPM; **Juan Diego Carrasco**, gerente del Área Gestión de Inmuebles de Mutua Madrileña; **Carmen García de Elías**, gerente de la UPM; **Javier Díaz-Barceló**, director General de Claro Sol Facility Services; **Víctor Collado**, director de Proyectos FM para Cuentas Internacionales de Sodexo; y **Lorena García-Espada**, directora de Relaciones Institucionales de FM-House, debatieron en una mesa redonda cada una de las conclusiones del mismo, exponiendo su punto de vista.

Inicialmente, en cuanto a las principales ventajas de la externalización destacaron que: permite la especialización, mejora la flexibilidad de la contratación, plantea los servicios de manera más eficiente y las empresas proveedoras de estos servicios cuentan con una experiencia de buenas prácticas en distintos sectores.

Seguidamente, y respecto a las principales barreras existentes en nuestro país para la implementación de estos servicios, los sindicatos suelen influir de forma negativa. Asimismo, el entorno legislativo tampoco ayuda en nada. Por ello, y debido a la resistencia natural al cambio, es importante planificarlo, realizar una buena gestión con la anticipación de riesgos y problemas. La necesidad de integración entre la empresa contratista y la demandante es también un factor a tener en cuenta.

Por su parte, los principales riesgos hacen referencia a la selección de proveedores adecuados, la ausencia de mecanismos internos de control, la falta de comunicación entre el cliente y el proveedor y la pérdida de control del servicio y su dirección.

Finalmente, los expertos cerraron el debate con una serie de recomendaciones necesarias en todo proceso de externalización:

– La apuesta por los especialistas, que permitirá a la empresa ser más competitiva y ofrecer a los clientes la oportunidad de tener servicios que siguen las tendencias.
– Importancia de la fase de planificación, ya que la externalización es un proceso complejo. Por ello, debe estar alineada con las expectativas y necesidades del cliente, así como con los niveles que va a ofrecerle el servicio.
– Se debe prestar mayor atención a las personas. Es un cambio cultural y hay que gestionarlo minimizando el impacto del mismo.
– Los resultados tiene que ser continuos y esperados. Se debe producir el alineamiento con el proveedor de servicios.

**Nuevas tecnologías**

En definitiva, la mejor forma de mitigar los riesgos y solucionar problemas, para llegar a una mayor calidad de los servicios, se consigue aplicando una metodología específica a través de Service Level Agreements (SLA) y un buen reporting.

Por su parte, las nuevas tecnologías juegan un papel fundamental en el presente y el futuro del outsourcing. Su constante renovación y su posible aplicación condicionan el mercado y su evolución. Por ello, los proveedores deben innovar para mejorar los servicios prestados mientras que el cliente debe tener la mente abierta a estos nuevos métodos.

Fuente: **IFMA España**