

Debate sobre las tendencias en externalización de servicios Facility Management en España

- Previamente, se presentaron las conclusiones de un estudio sobre externalización en España, realizado en colaboración con IFMA.
- Un panel de prestigiosos expertos expuso su opinión, en un taller de debate, sobre los puntos más importantes del estudio.
- Entre las principales conclusiones, externalizar supone más ventajas que limitaciones y se prevé que la tendencia en externalización seguirá aumentando en los próximos años en nuestro país.

Es un hecho que la externalización de servicios es una tendencia al alza en España. Cada vez son más las empresas que, para ser competitivas y eficaces, externalizan algunos servicios como una fórmula que optimiza sus recursos, permitiendo focalizarse en su core business. En concreto, se espera que el mercado del Outsourcing crezca a un ritmo de entre un 4% - 5% anual en los próximos años.

Conscientes de esta realidad, el **Aula FM-Claro Sol** de la Universidad Politécnica de Madrid (UPM) ha organizado, recientemente, un Taller Debate, en la Escuela Técnica de Arquitectura Superior de la UPM. En dicho escenario, un panel de reconocidos expertos en la materia –proveedores y demandantes de servicios así como empresas que no externalizan– debatieron, partiendo de un estudio realizado por el Aula, en colaboración con la Sociedad Española de Facility Management (IFMA), sobre diferentes aspectos como las tendencias en externali-

zación de servicios en nuestro país, las barreas actuales que dificultan su implementación así como las ventajas que se desprenden de su puesta en marcha.

Los expertos

El evento, moderado por el Profesor *Sergio Vega*, Director del Programa FM en la UPM, contó con la participación de prestigiosos especialistas.

El estudio

Previamente al inicio del debate, el Profesor *Sergio Vega* expuso, ante el aforo del auditorio, las principales conclusiones del estudio Tendencias en la Externalización de los Servicios de Facility Management en España.

Se trata de un estudio realizado entre 200 socios de **IFMA** cuyo perfil mayoritario pertenecía a empresas externalizadoras de servicios (más del 49%) mientras que más del 30% eran proveedores de multiservicios.

En cuanto a los contenidos:

- Al preguntarles por las ventajas de la externalización, las respuestas con mejor valoración han sido:
 - Conseguir una mayor flexibilidad (93%).
 - La reducción de costes o la transformación de costes fijos en variables (91%).
 - La posibilidad de externalizar actividades que no sean críticas para mejorar la competitividad del negocio (83%).
 - La mejora y estandarización del nivel de servicio en los diferentes edificios del cliente en distintos países (81%).
- Respecto a los riesgos y problemas que supone la implantación de la externaliza-

ción en España, los encuestados han destacado los siguientes:

- Los rígidos sistemas de contratación (más del 45%).
- El miedo a la pérdida en la dirección del proceso externalizado (casi un 40%).
- La inexperiencia del proveedor en el proceso de externalización (más un 38%).
- Los posibles problemas de conflictividad laboral y relación con los sindicatos (más de un 36%).
- En cuanto a la percepción sobre evolución de la externalización en España,
 - Más de un 60% cree que aumentará.
 - Frente a un 15% que considera que se mantendrá como hasta ahora o un 17% que cree que la evolución será desigual en función de los servicios que se subcontraten.

Las conclusiones del debate

Los expertos debatieron cada una de las conclusiones del estudio, exponiendo su punto de vista:

- En cuanto a las principales ventajas de la externalización, apuntaron:
 - Permite la especialización.
 - Mejora la flexibilidad de la contratación – sólo cuando se necesita-.
 - Las empresas proveedoras de estos servicios cuentan con una experiencia acumulada en distintos sectores difícil de igualar.
 - Mejora de la eficiencia de los servicios prestados.

• Respecto a las principales barreras existentes en España para implementar estos servicios:

- Los sindicatos suelen influir negativamente en el proceso.
- La resistencia natural al cambio cultural.
- La necesidad de integración entre la empresa contratista y la demandante.
- El entorno legislativo no ayuda en absoluto.
- Sobre los principales riesgos:
 - La selección de proveedores adecuados.
 - La ausencia de mecanismos internos de control.
 - La falta de comunicación entre cliente y proveedor.
 - La pérdida de control del servicio y su dirección.

Finalmente, cerraron el debate con una serie de recomendaciones y/o reflexiones necesarias en todo proceso de externalización:

- La apuesta por los especialistas permitirá a la empresa ser más competitiva.
- La fase de planificación del proceso es compleja y debe estar alineada con las expectativas y necesidades del cliente.
- Se debe prestar mayor atención a las personas. Es un cambio cultural y hay que gestionarlo minimizando el impacto del mismo.

Sin duda, este tipo de acciones supone un paso adelante en la evolución del mercado de externalización de servicios en España. ■

Fuente: Claro Sol Facility Services