

## Nota de prensa

### EL 60% DE LOS ENCUESTADOS CREE QUE LA EXTERNALIZACIÓN DE SERVICIOS FM EN ESPAÑA AUMENTARÁ EN LOS PRÓXIMOS AÑOS

- Mayor flexibilidad y la transformación de costes fijos en variables, entre las principales ventajas de externalizar en España

**Madrid, 14 de julio 2015.** Es un hecho que la externalización de servicios es una tendencia al alza en España, así se desprende del estudio *Tendencias en la Externalización de los Servicios de Facility Management 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)*. 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 entre 4% - 5% anual en los próximos años.

Fuera de España, los mercados que estiman mayor crecimiento siguen siendo América y EMEA, pero destaca el impulso de Asia. El mercado, en general, tiende a contratos más globales donde los KPI's, las nuevas tecnologías y los posibles riesgos asociados están presentes para conseguir una mayor calidad de los servicios. Los servicios más externalizados en las empresas siguen siendo los relativos al área de trabajo y de las instalaciones.

Conscientes de esta realidad, el Aula FM-Claro Sol de la UPM ha realizado un estudio, en colaboración con IFMA España, entre 200 socios de la asociación, cuyo perfil mayoritario pertenecía a empresas externalizadoras de servicios (más del 49%) mientras que más del 30% eran proveedores multiservicios. El objetivo era tomar el pulso a esta tendencia en España.

#### El estudio

---

El estudio se ha centrado en tres grandes bloques temáticos:

- 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%).
  - Facilitar la focalización de la empresa en su core business 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 externalización 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 estudio, analizadas por un grupo de expertos**

---

Como colofón al estudio, un grupo de 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.

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 posible aplicación condicionan el mercado y su evolución. Los proveedores deben innovar para mejorar los servicios prestados mientras que el cliente debe tener la mente abierta a estos nuevos métodos.

\* 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 miembro de la Junta Directiva de IFMA España, al igual que Lorena García-Espada, que también ejerce como Directora de Relaciones Institucionales de FM-House y miembro de la junta directiva de IFMA España.

#### **Sobre el Grupo Claro Sol Facility Services**

*Claro Sol Facility Services es un grupo hispano-alemán especializado en Facility Services. Con presencia en todo el territorio nacional, ha apostado siempre por la alta profesionalización e innovación en los servicios que presta. Así garantiza la optimización de la calidad y la reducción de costes para sus clientes.*

Más información en <http://www.clarosol.es/>

#### **Para más información, por favor contactar con:**

**Eva Ortiz**

Relaciones con prensa – CLARO SOL FACILITY SERVICES

Tlf: 91 745 48 00

E-mail: [eortiz@ach.es](mailto:eortiz@ach.es)

#### **Sobre IFMA España:**

IFMA España es la segunda Asociación europea con mayor número de miembros y de mayor crecimiento y actividad dentro de la Asociación Internacional de Facility Management. Entre sus objetivos se encuentra el de promover el conocimiento del Facility Management y del valor que aporta al mundo empresarial y a la sociedad. La Asociación, que nació en 2002 como Capítulo Español (en enero de 2011 se integra con SEFM fundada en noviembre de 1998), cuenta con más de 600 miembros pertenecientes a las principales compañías del país.

#### **Para más información:**

Ana de Quinto/ [adequinto@atrevia.com](mailto:adequinto@atrevia.com)

Martín Méndez de Vigo/ [mmendezdevigo@atrevia.com](mailto:mmendezdevigo@atrevia.com)

Telf. 91 564 07 25