



Externalizar y subcontratar, caras de la misma moneda

Silvia Lozano

Manager Operations Performance en Ayming

Sectores como el turismo, hostelería, logística, transporte, construcción, industria, etc. protagonizan de forma habitual noticias alrededor de la subcontratación, aunque la información difundida en ocasiones no es percibida por igual por todos los agentes que intervienen en la misma. Así, mientras en sectores como por ejemplo la industria, logística, transporte y construcción la subcontratación es una realidad que se asocia incluso a un tejido empresarial dinámico e innovador, en el caso de la externalización en el sector turístico está impactando negativamente en la imagen del empleo que generan, según declaraciones del lobby Exceltur.

Durante la presentación del último estudio que ha realizado sobre el sector turístico, Exceltur señalaba que de las 50.000 personas que componen el colectivo de las denominadas kellys, tan sólo 6.400 están externalizadas y regidas por convenios de limpieza. Si bien mediáticamente se nos ha mostrado una delgada línea, separando en este caso la externalización de la precariedad laboral, el hecho es que las camareras de piso perciben el mismo salario que las personas que realizan tareas de limpieza en oficinas, hospitales, naves industriales, gimnasios o residencias de la tercera edad, sueldos que han sido pactados por los agentes sociales en el marco de la negociación colectiva. El estudio de Exceltur defiende que las condiciones de la externalización se diriman en el marco de la negociación colectiva entre los representantes empresariales y sindicales, y que se elimine así la conflictividad que está afectando a la imagen del sector.

Sírvanos estos casos como ejemplos para profundizar acerca de si subcontratar y externalizar son caras de la misma moneda. En el mundo de los negocios se emplean aleatoriamente los conceptos externalizar y subcontratar, pero es conveniente explicar cuál es su correcto uso para no desencadenar equívocos.

Si nos circunscribimos al ámbito de la reglamentación laboral, lo correcto es hablar de subcontratación, puesto que

el concepto de externalización no está regulado y, por lo tanto, no existe como tal en el Estatuto de los Trabajadores. Si nos referimos a la externalización desde el punto de vista de los negocios, empresas especializadas en el denominado Business Process Outsourcing (BPO) son las que en España prestan más este tipo de servicios. Los contratos de externalización entre empresas no tienen, por tanto, legislación directa aplicable, rigiéndose por la voluntad entre las partes y los límites que establezcan entre ellas.

Una vez aclarado que cuando oímos hablar de externalización nos estamos refiriendo realmente a subcontratación, veamos ahora qué es lo que más subcontratan las empresas, por qué y durante cuánto tiempo. Lo cierto es que subcontratamos cada vez más, concretamente un 30 % más. ¿Qué? Desde tareas transaccionales hasta procesos de negocio completos de las diferentes funciones, como recursos humanos, finanzas, administración, contabilidad, atención al cliente, logística, formación, IT, compras, etc. La subcontratación de una parte de los procesos de negocio a un proveedor de servicios especializado suele hacerse en base a un contrato generalmente plurianual, de hasta cuatro años de duración, garantizando un nivel de calidad medible a quienes subcontratan, gracias a indicadores de servicio objetivos.

A diferencia de lo que a priori podríamos pensar, las razones por las que se subcontratan servicios Business Process Outsourcing (BPO) no están relacionadas prioritariamente con el ahorro de costes. Los modelos de externalización que siguen las empresas son muy variados y están íntimamente ligados con su visión concreta del negocio: desde una visión operativa, pasando por una visión avanzada, hasta llegar a una visión estratégica. Así, el 70 % de las que subcontratan lo hacen para acceder a recursos y conocimiento de expertos con los que no cuentan en sus organizaciones. En el siguiente escalón encontramos las empresas que necesitan crear estructuras adaptables a los entornos cambiantes en

los que se mueven, seguidas de las que necesitan disponer de más tiempo para tareas estratégicas y de valor añadido para su negocio. Todas ellas buscan un verdadero socio que les acompañe en la resolución de sus problemas, que dirija la externalización y, sobre todo, realice su seguimiento.

Como consecuencia de todo ello, consiguen ser más eficientes y competitivas, al contar con la garantía de disponibilidad y gestión de recursos de todo tipo a un coste predecible. Los departamentos que más subcontratan son el de Compras y el Financiero. Compras externaliza lo que considera auxiliar (compras indirectas, la optimización de la logística, la digitalización del departamento, la optimización de embalajes, la renovación de la flota comercial, la optimización de gastos, el ahorro generalizado de costes, la internacionalización, la apertura de una oficina en un país extranjero, la reducción de costes de materias primas, la optimización de los servicios de *Facility Management* y el mantenimiento, etc.).

El perfil de empresa que contrata los servicios BPO para el departamento de Compras se corresponde con una compañía madura, que en el pasado ha tenido dificultades financieras y que, una vez superada la crisis, ha decidido concentrarse en su negocio principal y busca vías de mejora a nivel estratégico y de rendimiento empresarial. Las situaciones más comunes nos las encontramos en: fusiones y adquisiciones, empresas que se han internacionalizado y tienen picos de trabajo por cambios legales o proyectos, aquellas que necesitan optimizar sus compras indirectas o que temporalmente requieren de un conocimiento experto no disponible en su organización y tampoco requerido a largo plazo, etc.

Ahora bien, de las cinco fases de las que consta un proyecto completo de externalización (estrategia: por qué externalizar y objetivos; análisis del negocio: qué procesos externalizar; planificación: criterios para elegir al proveedor, contrato, KPIs para valoración del servicio; implementación y finalización de la externalización), en ocasiones las empresas abordan el proceso obviando el análisis previo de qué externalizar. No todas las empresas tienen en cuenta a la hora de dar el paso el correcto ciclo de vida de la externalización. En la mayor parte de los casos acuden a empresas consultoras en la tercera fase, lo que puede plantear ciertos problemas. Al obviar las dos primeras fases, a menudo es necesario realizar una labor de consultoría para conseguir un desempeño exitoso.

En definitiva, trasladar la gestión de determinadas funciones y servicios a una empresa externa y especializada proporciona innumerables ventajas en materia de competitividad, al tiempo que aporta mayor flexibilidad, enfoque de negocio y reducción de costes. Liberar el talento interno para que se ocupe de tareas de mayor valor añadido al negocio mejora nuestra productividad. Por todo ello, la externalización y la subcontratación marcan ya el futuro de los negocios. Siempre y cuando los sueldos de quienes trabajan bajo esta modalidad se pacten en el marco de la negociación colectiva, en nuestras manos está que no se utilice mal en detrimento de las condiciones laborales.

Medición de caudal sin restricciones.

Los caudalímetros FLOWave utilizan la tecnología patentada SAW - sin sensores ni caídas de presión en el tubo de medición, por lo tanto, lo más higiénico posible. Esto nos da un equipo que no necesita mantenimiento ni procesos de limpieza adicionales.

FLOWave es pequeño, ligero y excelente en todas las posiciones de montaje. Un caudalímetro que ofrece precisión y fiabilidad, independientemente de la conductividad del fluido, dirección y caudal. Ideal para aplicaciones de proceso y servicios auxiliares en la industria farmacéutica y biotecnológica.

FLOWave:

Así es como funciona la medición de caudal hoy en día.

Porque la higiene es importante.



burkert
FLUID CONTROL SYSTEMS

¿Quiere saber más? Llámenos al: +34. 934.777.980

www.burkert.com