

# David Herranz, director de Adecco Outsourcing

## Uno de los valores añadidos de la externalización es la mejora en la calidad de los procesos

*Adecco Outsourcing es la división del Grupo Adecco líder en la externalización de procesos de negocio intensivos en Recursos Humanos. Con más de 18 años de experiencia en el sector, Adecco Outsourcing aporta soluciones innovadoras y adaptadas a las necesidades de cada cliente, con el objetivo de mejorar su productividad y competitividad. Además, ofrece a sus clientes el compromiso de la empresa líder mundial en la gestión de Recursos Humanos, proporcionándoles máxima flexibilidad en la gestión de personas y procesos, ofreciendo soluciones adecuadas a través de sus divisiones especializadas.*

### En estos años de incertidumbre económica ¿cómo ayuda el outsourcing a las empresas españolas?

El mercado español es un entorno competitivo y competido. Las empresas españolas buscan constantemente fórmulas que les posicionen en un lugar competitivo en el mercado, adicionalmente la situación económica que hemos padecido durante los últimos años ha hecho que las empresas reflexionen sobre sus modelos organizativos y la idoneidad de los mismos. En este sentido, son muchas las empresas que han optado por buscar fórmulas de flexibilidad, adaptando sus estructuras a las necesidades reales de la demanda. Otras empresas han visto oportunidades en desarrollar una estrategia de foco en la actividad principal y externalizar con terceras determinadas tareas. Han apostado por la búsqueda de alianzas que les permitieran focalizarse en lo que les diferencia del mercado, dejando en manos de expertos la gestión de dichas tareas.

La externalización u *outsourcing* ha permitido que las empresas usuarias de estos servicios hayan podido orientarse más al mercado. También les ha ayudado a transformar costes fijos en variables, disfrutando además de la flexibilidad y rapidez que supone contar con un socio experto en lo que hace.

Asimismo, uno de los principales valores añadidos de la externalización tiene que ver con la mejora

en la calidad de los procesos, ya que lo que para la empresa principal es auxiliar, para la empresa auxiliar es principal, garantizando así una implicación total y absoluta en la calidad final, lo que se denomina "empresa extendida".

### El outsourcing ¿es un concepto nuevo?

La externalización ha existido siempre, desde procesos sencillos y rutinarios como pueda ser la limpieza de instalaciones hasta procesos más complejos o sofisticados como el conocido *Help Desk*. Actualmente se habla mucho del concepto de *outsourcing* de RRHH, cuando lo que queremos decir realmente

es externalización de procesos intensivos en Recursos Humanos.

Hoy en día se han desarrollado distintas soluciones que permiten a las empresas adecuar su estrategia a los vaivenes del mercado optimizando sus estructuras y haciendo descansar en terceros tareas importantes, pero no críticas, o diferenciadoras.

### Y Adecco Outsourcing ¿qué servicios o herramientas ofrece a las empresas para ayudarlas a aumentar su competitividad?

Fundamentalmente, el conjunto de soluciones que configuran Adecco Outsourcing están orientadas a optimizar procesos y traen consigo una mejora de la competitividad de las empresas clientes. Los procesos en los que Adecco Outsourcing aporta valor, eficientándolos, son aquellos procesos en los que el componente humano es determinante.

Adecco Outsourcing es experto en la búsqueda y capacitación de personal cualificado y en la gestión de equipos aportando valor a sus empresas clientes allí donde estos ingredientes ganan peso. Adicionalmente, aportamos valor en la gestión de procesos desde nuestras oficinas técnicas, donde un amplio equipo de profesionales diseña o valida los procesos a gestionar en los servicios que gestionamos. Simplificando mucho, la propuesta de valor de Adecco Outsourcing para sus clientes es: Experiencia en

gestión de RRHH + profesionalidad en la gestión del proceso + tecnología aplicada a los procesos.

### ¿Es el outsourcing una fórmula de flexibilidad cada vez más en auge?

Es una tendencia clara a nivel global. Cada vez son más las multinacionales que contemplan en sus modelos la incorporación de terceras empresas para responsabilizarse de determinadas tareas.

A nivel nacional, la tendencia se replica y cada vez son más las empresas que buscan en la externalización una fuente de mejoras en cuestión de competitividad y eficiencia, en nuestro caso hoy tenemos un 15% más de empresas clientes que el año pasado y un 30% más que hace dos años, lo que confirma que es una tendencia generalizada.

### ¿Con qué sectores del tejido empresarial español trabajáis más?

Depende de la tipología de servicios, por grandes bloques quedaría así:

- Desde Eurocen, nuestra división especializada en servicios de externalización de procesos logísticos

## Experiencia en gestión de RRHH + profesionalidad en la gestión del proceso + tecnología aplicada a los procesos

o industriales, trabajamos mucho con los sectores de alimentación y automoción.

- Desde Extel Crm, nuestra empresa experta en servicios de *Call Center*, principalmente colaboramos con empresas de telecomunicaciones, banca y seguros.
- Desde Eurovendex, nuestra división especializada en fuerzas de ventas y promociones, trabajamos estrechamente con empresas del sector tecnológico, farma y alimentación.
- Desde Adecco Outsourcing General Services, nuestra división más generalista, trabajamos mucho con el sector público y con grandes empresas que externalizan procesos de *BackOffice* intensivos en RRHH.

### ¿Cómo espera que evolucione el sector del outsourcing en los próximos años?

Veo el sector con optimismo, con una tendencia clara a la profesionalización y normalización paulatina de los servicios de *outsourcing*, como ya sucede en otros países de nuestro entorno.

Todo apunta a que esta tendencia tendrá continuidad con los últimos años, las empresas seguirán buscando diferenciarse en un mercado cada vez más competido y, para ello, tendrán que orientar todos sus esfuerzos a desarrollar esa diferenciación, dejando en manos de terceros tareas o procesos susceptibles de optimizar y/o profesionalizar ■

