

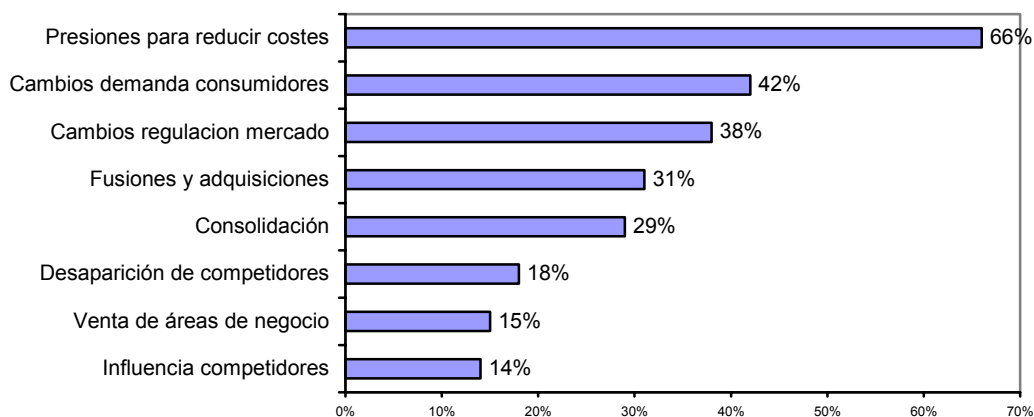
### La volatilidad del mercado aumenta la demanda de outsourcing transformacional

- El 66 por ciento de las compañías encuestadas señala el ahorro de costes como uno de los principales retos a los que se enfrentan en la actualidad, seguido de los cambios en la demanda de los consumidores y la desregulación del mercado.
- Un tercio de las empresas considera que la incertidumbre es una constante. Los sectores financieros, energía y utilities y telecomunicaciones son los más volátiles y en ellos las empresas utilizan el doble el outsourcing que en el resto de sectores.
- Desarrollo de aplicaciones, gestión de infraestructuras, nóminas y help desk son las actividades que más se subcontratan. Asimismo, se prevé el crecimiento del outsourcing de procesos de negocio.
- La tendencia, que se consolidará en los próximos años es el **OUTSOURCING TRANSFORMACIONAL** que integra en el largo plazo la reducción de costes con los cambios en procesos, aplicaciones e infraestructuras.

**Madrid, 24 de septiembre de 2002.-** Cap Gemini Ernst & Young, líder del mercado en consultoría de gestión y Tecnologías de la Información, ha presentado las principales conclusiones de un estudio realizado junto a IDC para analizar la utilización del outsourcing por parte de las grandes empresas, como respuesta estratégica a la volatilidad actual del mercado.

Las condiciones actuales del mercado suponen una serie de retos que han impulsado a las empresas a incrementar los servicios de outsourcing demandados. Un 66% de las compañías encuestadas considera que el ahorro de costes es uno de los principales retos a que se enfrentan, seguido de los cambios en las demandas de los consumidores y de los cambios en la legislación del mercado.

**Figura 1: Principales Retos a los que se enfrentan las compañías**



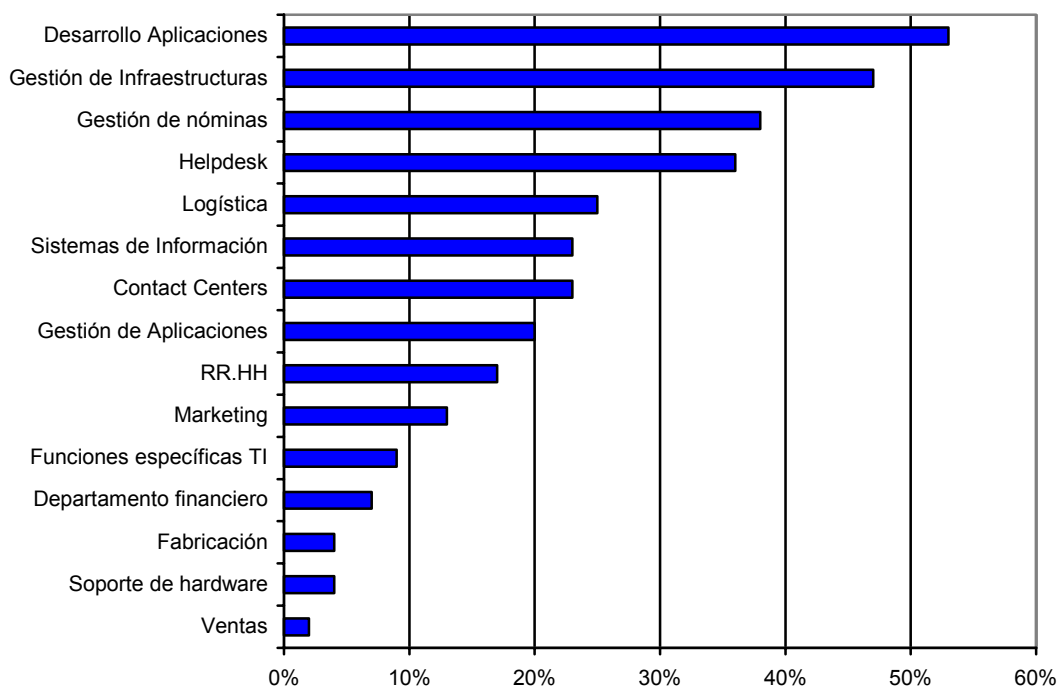
Se ha analizado asimismo, como variable significativa, el grado de volatilidad de las condiciones de negocio del sector al que pertenece cada compañía. Se han detectado una serie de sectores en los que la volatilidad es muy alta, tales como servicios financieros, sector energético y telecomunicaciones. En estos sectores, los resultados de la encuesta difieren sensiblemente de la media.

Así por ejemplo, un 67% de las empresas que realizan outsourcing pertenecen a sectores de alta volatilidad, frente al 13% de las mismas que pertenecen a sectores menos inestables o el 20% en sectores estables. La probabilidad de que las compañías en sectores con alta volatilidad utilicen el outsourcing es un 40% mayor que en otros sectores. Las compañías en sectores volátiles gastan en outsourcing el doble que otras compañías, por término medio (20 millones de dólares anuales por compañía y año frente a 10 millones de media de todas las compañías).

Tradicionalmente, las compañías han recurrido al outsourcing como instrumento de reducción de costes. En este estudio, las empresas han señalado también otra serie de factores que favorecen la contratación de servicios de outsourcing, como son mejorar la eficiencia y ofrecer una mejor calidad de servicio, acceder a nuevas capacidades y tecnología, recolocación de personal, reducir las inversiones a largo plazo o planificar mejor los costes. **Se ha pasado de un enfoque meramente táctico a uno estratégico.**

El 88 por ciento de las compañías encuestadas han subcontratado algún área clave o alguna función de IT en los últimos cinco años. En cuanto a las operaciones y actividades que más frecuentemente se contratan en outsourcing, el 53% de las compañías manifiestan realizar outsourcing de desarrollo de aplicaciones, el 47% de infraestructuras, el 48%, nóminas, etc. Las tareas menos externalizadas son las ventas, fabricación y soporte de hardware. Es significativo que un 22% realizan outsourcing de la totalidad de los Sistemas de Información de su empresa.

**Figura 2: Operaciones más frecuentemente contratadas en outsourcing**



### **Outsourcing de Procesos de Negocio**

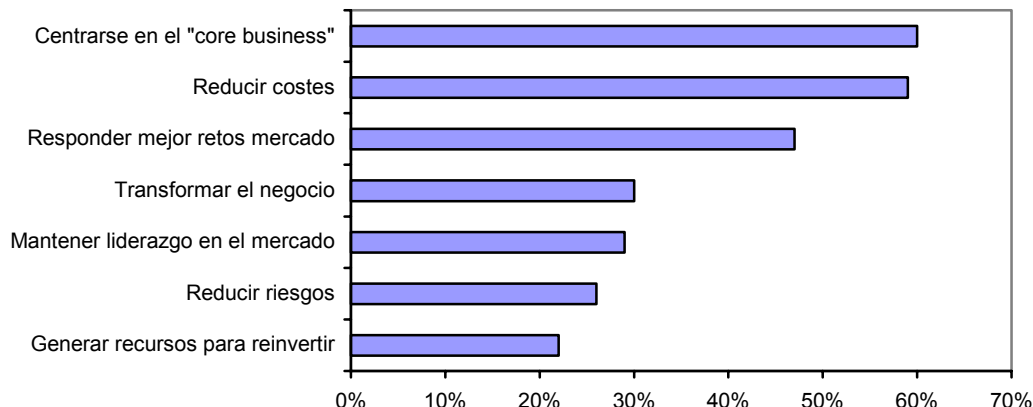
A diferencia del outsourcing de TI, que es un servicio asentado y maduro, el outsourcing de procesos de negocio es todavía un mercado en crecimiento, ya que las empresas todavía encuentran reticencias en externalizar estos procesos. A pesar de ello, dentro del propio submercado de outsourcing de procesos de negocio, hay segmentos que están maduros y otros en crecimiento actualmente, como puede ser el de RR:HH.

### **Tendencias en outsourcing**

El mercado de outsourcing en general es un mercado en crecimiento. Más del 80% de las empresas confirman que su gasto en servicios de outsourcing para los próximos tres años será igual o superior al realizado hasta ahora. Pero reconocen que buscan una nueva forma de outsourcing que genere más valor para la empresa.

Entre los factores que impulsarán la externalización en el futuro, además de la reducción de costes será el gestionar los cambios en los procesos, aplicaciones e infraestructuras que le permitan a la compañía adaptarse en el largo plazo a los cambios del mercado.

**Figura 3: Factores que impulsan la contratación de servicios de outsourcing**



### **Outsourcing Transformacional: la nueva tendencia en Outsourcing**

Los resultados de este estudio muestran una firme tendencia en considerar la externalización de procesos como un asunto estratégico, más allá de la mera reducción de costes. En su esfuerzo por hacerse más ágiles, más escalables y con mayor capacidad de respuesta, las compañías de todo tipo son ahora mucho más ambiciosas respecto a sus actividades de outsourcing. Esta nueva tendencia observada se ha denominado Outsourcing Transformacional y se caracteriza, frente al Outsourcing tradicional en:

<b>Outsourcing Tradicional</b>	<b>Outsourcing Transformacional</b>
Táctico	Estratégico
Enfoque en operaciones	Enfoque en el negocio
Enfoque en recorte de costes	Enfoque en crear valor
Permite controlar	Gestiona la incertidumbre
Objetivo: externalizar funciones no críticas	Objetivo: transformación del negocio

El outsourcer además de tener las tradicionales capacidades tecnológicas, solidez financiera, referencias y economías de escala, debe tener al mismo tiempo las relacionadas con la gestión del cambio, consultoría estratégica, de organización y procesos de proyectos tecnológicos para que con el ahorro derivado de la eficiencia en la gestión de los sistemas actuales se pueda financiar e implementar los cambios requeridos por el negocio.

### **Nota metodológica**

Esta investigación cualitativa ha sido realizada por IDC entre 60 ejecutivos de compañías europeas y norteamericanas con ingresos superiores a 1.000 millones de dólares. Las compañías encuestadas pertenecen a los sectores más representativos de la economía, como son distribución y consumo, sector financiero, salud, telecomunicaciones, energía e industria.

### **Cap Gemini Ernst & Young**

El Grupo **Cap Gemini Ernst & Young** es una de las mayores firmas de consultoría de gestión y de Tecnologías de la Información del mundo. La compañía ofrece servicios de consultoría de gestión y Tecnología de la Información, así como integración de sistemas y capacidades de desarrollo, diseño y outsourcing de tecnología a escala mundial, lo que permite a las empresas a continuar implantando estrategias de crecimiento, utilizando la tecnología como factor de impulso. La organización emplea a unas 55.000 personas en todo el mundo y ha registrado en 2001 unos ingresos mundiales de 8.400 millones de euros. Puede obtenerse más información sobre las diversas líneas de servicio, oficinas e investigación en [www.es.cgey.com](http://www.es.cgey.com)



Para más información sobre la nota de prensa:

Angeles García Molero  
CAP GEMINI ERNST & YOUNG  
Tf: 91-657 78 33  
[agarciam@capgemini.es](mailto:agarciam@capgemini.es)

Jesús Peces/Isabel Pino  
ARIADNE COMUNICACIÓN  
Tf: 91 562 51 00  
[jpeces@ariadne-scom.es](mailto:jpeces@ariadne-scom.es)