



OPINIÓN

Aziz El Ataioui

El 'outsourcing': una alternativa para mejorar la eficiencia

La competitividad empresarial es una prioridad para cualquier compañía. Para lograrla, las empresas recurren a nuevas estrategias que les permiten mantener el nivel de calidad a un coste más bajo. En este sentido, la contratación externa de consultores, servicios y aplicaciones tecnológicas es una práctica cada vez más común, que permite a la compañía especializarse en su *core business* y ser más competitivo.

Con este objetivo algunas organizaciones optan por externalizar servicios a países con *know how* disponible y mano de obra de calidad. El *offshoring* o *nearshoring*, cuando la externalización se produce a países vecinos como Marruecos, lleva implícito una fuerte inversión en infraestructuras que permite albergar los distintos procesos de *Information Technology Outsourcing* (ITO), *Business Process Outsourcing* (BPO) y atención al cliente. En este sentido, Marruecos es una apuesta firme. A menos de 15 kilómetros de España se erige un país puntero en infraestructuras de calidad en el que más de 79 hectáreas repartidas en 6 parques industriales ofrecen soluciones llave en mano a los empresarios que se instalen allí. En los últimos años, el auge del *outsourcing* se ha apreciado en compañías de software, pero también en los *call centers*. Con un total de 430 centros de llamada, Marruecos se ha convertido en un referente para España en la atención al cliente. El personal marroquí altamente cualificado que habla español y un sistema de protección integral que certifica la circulación segura de datos personales son buena prueba de ello.

En la última década, el ITO y BPO han experimentado un gran desarrollo en Marruecos. El país se ha convertido en todo un ejemplo para el *outsourcing* y acoge en sus instalaciones a empresas como Dell, Indra, Axa o Atento. Su gran atractivo como destino de inversión le obliga a seguir preparándose para aumentar su competitividad. Por ello, cuenta ya con 30.000 empleados dedicados en exclusiva al sector y ambiciona preparar a más de 70.000 para 2015.

En definitiva, depender de los servicios de un tercero que, como Marruecos, es experto garantiza el mantenimiento de las infraestructuras y aporta eficiencia en los procesos de negocio dirigidos a la mejora de resultados, consiguiendo ampliar la cartera de clientes de la empresa.

Director General en España de la Agencia Marroquí de
Desarrollo de Inversiones