

Tamara Vázquez de Diego, coordinadora de servizos en COMBINA SOCIAL

A palabra clave para Combina Social no ámbito do outsourcing é especialización

Combina Social S.L. é un Centro Especial de Emprego de iniciativa social creado por COGAMI (Confederación Galega de Persoas con Discapacidade) para demostrar as capacidades das e dos profesionais con discapacidade.

A súa actividade principal é a organización e xestión de servizos auxiliares para empresas socialmente responsables.

Levas varios anos en COMBINA SOCIAL, como cambiou a empresa dende que chegaches?

En todos estes anos a empresa evolucionou moito, e fíxose máis grande. Cambiou o mercado, ademais de polos ciclos económicos pola lexislación laboral, e tivémonos que adaptar a nova situación.

Ademais, sumamos un forte crecemento interno, que levou a unha nova reestruturación, o cal nos fai sentir especialmente orgullosas/os.

Como está o mercado do sector outsourcing en Galicia?

Continúa en crecemento. Nun momento no que a economía empeza a repuntar, pero segue habendo certa incerteza, as empresas buscan solucións flexibles. E no mundo do outsourcing, o mercado cambiou moito. Cando cheguei a el estaba moi afeita a oír que as empresas, para centrarse nas súas tarefas core externalizaban as de pouco valor, case sempre centrados en abaratar custos. Agora a razón fundamental é dar a responsabilidade de algo a alguén que sabe facelo mellor. A especialidade é determinante, por iso decidimos especializarnos nos servizos que sabemos facer. E se ademais lle sumamos que somos un centro especial de emprego de iniciativa social, as empresas que apostan por nós como provedor, tamén apostan pola responsabilidade social na súa empresa.

Que sectores están máis abertos a externalizar?

Non existe un sector en concreto que sexa máis propenso á externalización. Calquera empresa, grande ou pequena, incluso as familiares

son susceptibles de externalizar, por exemplo, neste último caso, os servizos de limpeza. O sector público é un importante demandante de servizos, e neste caso, os servizos que máis demanda poden ser os de conserxerías e limpeza. Se pensamos en grandes instalacións, empresas dos sectores do metal, alimentación, tenden a externalizar servizos de control de accesos, recepcións e outros similares. Así como procesos loxísticos que cumpren os requisitos para ser externalizables. O abanico é moi amplo, e as posibilidades múltiples, tantas como necesidades específicas de cada empresa.

O fluxo de información entre a empresa cliente e o seu partner debe ser fluído

A pesar das vantaxes demostradas do outsourcing, hai empresas que aínda temen perder o control sobre esa parte do negocio. Que lles dirías?

Externalizar e controlar son dous conceptos totalmente independentes. E creo que unha boa maneira de ter control é ceder algo a un especialista. O camiño é buscar compromisos de mellora da situación e dos niveis de eficiencia actuais.

A empresa provedora e a cliente teñen que ter claro o obxectivo final do servizo, a comunicación entre ambas ten que ser constante e fluída, de maneira que a empresa cliente sexa coñecedora do resultado do servizo que lle ofrecen.

Como debe ser a relación entre a empresa que externaliza e a empresa que presta o servizo?

O primeiro é coidar moito a comunicación. A gran diferenza co traballo temporal é que as directrices das persoas traballadoras, a organización do traballo, pertencen á empresa de outsourcing. Por tanto, hai que crear unhas estruturas organizativas nas que a empresa teña información de como evoluciona o servizo e o fluxo de comunicación ten que estar ben organizado.

Cal é o método de traballo habitual de COMBINA?

A xestión de Recursos Humanos organízase a través da nosa oficina en Santiago. Desde aquí somos responsables da organización desde a parte máis de RRHH, de velar pola contratación, a Prevención de Riscos Laborais, a formación, as avaliacións de desempeño, etc. Así mesmo, dende a parte máis

organizativa do servizo, diríxense a través das coordinacións, agora mesmo somos tres persoas as que nos encargamos dos servizos de outsourcing cubrindo todo o territorio galego.

Que tipo de desenvolvemento profesional pode ter unha persoa que traballa para COMBINA?

Con formación, experiencia e aptitudes necesarias, unha persoa pode desenvolverse dentro da estrutura de Combina. Déronse casos de persoal que comezou cun posto de, por exemplo, limpador/a, promocionou a xefe/a de equipo e finalmente ocupou o posto de supervisor de servizos. Noutros casos, promocionou a xefe/a do seu equipo e accedeu posteriormente ao posto de coordinación do servizo. Nun futuro poden optar a seguir promocionando nas novas vacantes dentro da estrutura interna de Combina, apostando pola formación continua para o seu desenvolvemento profesional.

Cales son as tendencias no ámbito do outsourcing nestes momentos?

Para min, a palabra clave é "especialización". En Combina tentamos basear a nosa achega ao mercado en dous alicerces. O primeiro son as persoas porque son as profesionais do servizo, a nosa cara visible fronte a clientela. O segundo punto é especializarse, e ir adquirindo maior experiencia nos sectores aos que nos dedicamos ■

