

SERVICIOS AL
EXPORTADOR

DEPARTAMENTO DE
INTELIGENCIA DE MERCADOS

Informe Especializado:

Centros de servicios compartidos



Mercado Mundial de Centros de Servicios Compartidos

1. Línea del sector servicios a analizar

Centros de Servicios Compartidos (CSC) – Shared Services

2. Descripción de la línea de servicios

Los centros de servicios compartidos (CSC) son un enfoque operativo bajo el cual una organización o entidad se especializa en proporcionar un servicio altamente transaccional para diferentes unidades de negocios con el objetivo de minimizar costos y consolidar funciones administrativas. Este modelo de negocios permite cubrir funciones varias tales como recursos humanos, finanzas, tecnologías de la información, legal y compras, entre otras. Asimismo, propicia que cada unidad de negocio se concentre en lo realmente importante y se centren en su negocio medular, buscando satisfacer a sus clientes y desarrollando nuevos productos y servicios para sostener su ventaja competitiva, mientras una organización especializada efectúa las transacciones de alto volumen y bajo valor estratégico¹.

3. Tendencias y perspectivas de mercado

- **Latinoamérica se posiciona**

Los países latinoamericanos están siendo vistos como destinos potenciales para los Centros de Servicios Compartidos debido a sus mercados laborales atractivos (calidad, costo & disponibilidad), infraestructuras relativamente desarrolladas y, sobre todo, a la proximidad geográfica y horaria con Norte América. Sin embargo, las compañías que buscan incursionar en el mercado latinoamericano de CSC deben ponderar de manera cuidadosa sus necesidades, prioridades estratégicas y tolerancia al riesgo antes de escoger su centro de operación. México, Brasil, Argentina y Costa Rica son las cuatro plazas principales para localizar los centros.

- **Procesos en crecimiento**

Los procesos tradicionales como Finanzas y Recursos Humanos se han consolidado a lo largo del tiempo con una mayor madurez y credibilidad; empero, se puede observar una penetración lenta de funciones no tradicionales como Tecnologías de la Información (TIC's) y Cadena de Suministro en Latinoamérica.

Los procesos transaccionales continúan siendo los más demandados por las organizaciones dentro de los procedimientos financieros, específicamente aquellos relacionados a Cuentas por Pagar, Contabilidad General, Activos Fijos, Gastos de Viaje y Cobranza. Por otro lado, tanto en Latinoamérica como a nivel mundial, el Pago de Nómina y la Administración de Tiempo del Personal son los procesos principales en lo que concierne a Recursos Humanos. Finalmente, en lo que respecta a TIC's se percibe ligeramente una mayor inclinación hacia terciarizar procesos de hosting y soporte técnico de aplicaciones, así como seguridad y controles.

- **La importancia de soportar múltiples requerimientos de lenguaje**

De acuerdo a Deloitte, el número promedio de lenguajes soportados por uno solo Centro de Servicios Compartidos en Latinoamérica es dos. Los lenguajes que se llegan a combinar usualmente son español – inglés, portugués – Inglés y portugués – Español – Inglés, debido a que los CSC regionales se centran básicamente en el continente americano. Por ello, aumentar el dominio de otros lenguajes podría ampliar los horizontes de servicios a países europeos o asiáticos.

- **Mejoras en los servicios**

La mejora más importante en Servicios Compartidos en Latinoamérica es el Workflow, de similar manera que lo es a nivel global. Asimismo, de acuerdo a Deloitte, las tres principales futuras implementaciones mundiales son la automatización de resolución de los casos de servicio al cliente, minería de datos y administración electrónica de documentos.

¹ Cfr. Deloitte

4. Ferias internacionales

Nombre de la Feria	Ciudad / País	Web Site	Duración	N° Expositores
<i>21st North American Shared Services & Outsourcing Week 2017</i>	Orlando, EEUU	http://www.sharedservicesweek.com/	4 días	850
<i>17th Annual European Shared Services & Outsourcing Week 2017</i>	Londres, R. Unido	http://www.ssoweeek.com/	4 días	600
<i>19th Annual Asian Shared Services & Outsourcing Week 2017</i>	MarinaBay, Singapur	http://www.sswweekasia.com/	2 días	-
<i>HR Shared Services & Outsourcing Latin America 2017</i>	Miami, EEUU	http://www.hrsharedserviceslatam.com	2 días	-

Fuente: SSON

5. Oferta Peruana de Software

Particularmente, Perú cuenta con una intensa actividad de Centros de Servicios Compartidos (CSC) con una madurez importante en comparación con años anteriores. Aunque existen programas iniciados hace una década, durante el último quinquenio se ha podido observar un aporte de valor real de los CSC a las unidades de negocios con mediciones de resultados indiscutibles. Esta madurez junto a las condiciones óptimas del mercado en lo relativo a desarrollo, recursos humanos disponibles y costos competitivos ubican a la oferta peruana en una posición de privilegio en la región, no solo para la atención del mercado local, sino también como alternativa de near shoring para empresas multilaterales y globales².

Una de las particularidades más importantes del mercado de Centros de Servicios Compartidos (CSC) de Perú, a diferencia de otras plazas latinoamericanas, es el enfoque en tecnologías de la información para soportar el aumento de los CSC's en lo relativo a automatización de procesos, gestión de datos y conocimiento y el diseño de soluciones punta a punta para atención de las necesidades de las unidades de negocio.

6. Links de interés

- *The Shared Services & Outsourcing Network - SSON:* <http://www.ssonetwork.com/>
- *Deloitte:* [2015 - Global Shared Services Survey](#)
- *Erns & Young Perú:* <http://www.ey.com/pe/es/home>
- *KPMG Perú:* <https://home.kpmg.com/pe/es/home.html>
- *PWC Perú:* <https://www.pwc.pe/>

² Cfr. KPMG