

Deloitte.

Oportunidades para Centros
de Servicios Compartidos en
Latinoamérica

Argentina



Latinoamérica se ha convertido en una región atractiva para los Centros de Servicios Compartidos, aunque no existe una “fórmula única” para aplicar en toda la región, pues cada país presenta diferentes escenarios políticos, regulatorios y económicos.

Las compañías que buscan entrar en el mercado latinoamericano de Centros de Servicios Compartidos deben considerar cuidadosamente sus necesidades, prioridades estratégicas, y tolerancia al riesgo antes de escoger una ubicación.

En el presente documento Deloitte analiza las fortalezas y oportunidades para los mercados de Servicios Compartidos en Latinoamérica, destacando las ideas que creemos forjarán el potencial de los países latinoamericanos para convertirse en destinos exitosos para operaciones de Servicios Compartidos, tanto hoy como en el futuro.

Argentina busca volver a la gloria, luego de ser un destino ideal para los Servicios Compartidos

Todas las piezas ideales

Argentina desde hace mucho tiempo ha sido un destino interesante para las compañías que buscan establecer Centros de Servicios Compartidos en Latinoamérica, y con buenos argumentos: Primero, su mano de obra es educada y capaz, y muchos hablan inglés y portugués. De hecho, la Encuesta de Servicios Compartidos 2015 de Deloitte corrobora este punto. Como se muestra en la figura 1, muchos CSCs argentinos reúnen múltiples funciones de alto valor. Los CSCs argentinos tienden a tener capacidades de entrega más altas (82% vs. 61%) comparado con sus países vecinos.

Segundo, Argentina –a diferencia de otros destinos Latinoamericanos de servicios compartidos- es una gran fuente de talento, con una fuerza laboral de ~19,5 millones que generan un PIB cercano a USD \$550 mil millones. Tercero, a diferencia de algunos países vecinos, Argentina tiene una infraestructura bien desarrollada. Finalmente, como la mayoría de los países en Latinoamérica, el mercado laboral de Servicios Compartidos es significativamente menos costoso que aquellos de EEUU o Canadá.

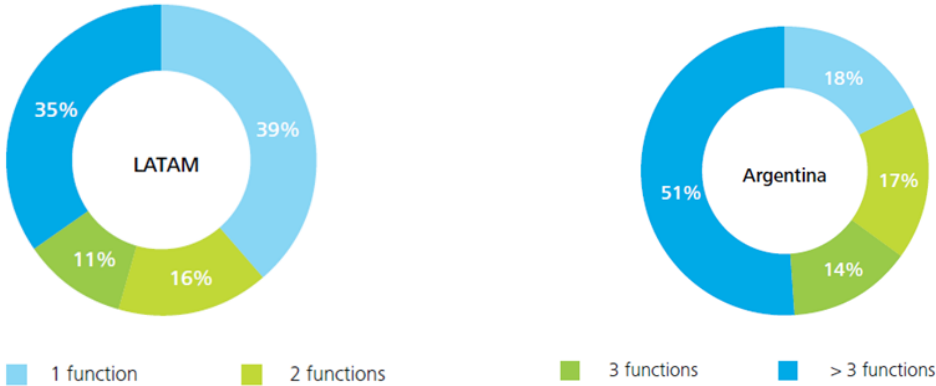
La combinación de una mano de obra educada y capaz, infraestructura desarrollada y ratios económicos laborales harían a Argentina típicamente un destino ideal en el ranking para Servicios Compartidos. Sin embargo, así como muchas compañías han abierto centros en Argentina en el pasado, el mercado ha experimentado una desaceleración significativa en los últimos ocho a diez años.

Argentina en una encrucijada

Otro descubrimiento clave de la Encuesta de Servicios Compartidos 2015 revela que los encuestados han establecido solo un CSC entre el 2013 y el 2015. La experiencia de Deloitte optimizando centros en Argentina y alrededor de la región sugiere que las políticas proteccionistas y la inflación fueron las principales causas de esta desaceleración.

Los controles capitales fueron restringiendo el flujo de capital, tarifas altas en compras en el extranjero fueron levemente minando la habilidad de los centros para construir infraestructura, y los ratios de inflación de hasta un 40% fueron incrementando los sueldos en pesos. Con la elección del nuevo presidente Mauricio Macri en Noviembre del 2015, Argentina ahora se presenta en un punto de inflexión crítico. Las decisiones políticas y económicas tomadas por la administración de Macri pueden suavizar las instancias de proteccionismo y controlar la inflación, devolviendo a Argentina a su lugar como un destino primario para Servicios Compartidos.

Figure 1: Number of functions served by SSCs



El camino hacia adelante

Para que Argentina vuelva a ganar su sitio como centro de interconexión para los Centros de Servicios Compartidos, sus líderes deben considerar tomar varios pasos clave: liberar los mercados capitales, controlar la inflación y racionalizar la política monetaria.

Control de capitales: Los controles de capitales prohibieron a las compañías sacar dinero fuera de Argentina, forzándolas a reinvertir localmente. Este control desincentivó la inversión no solo para Servicios Compartidos, pero también para el desarrollo de negocios en el país. Las recientes reducciones de control de capitales realizadas por el presidente Macri pueden incentivar una afluencia de capital, estimulando el crecimiento económico, e instaurando la confianza en compañías que buscan realizar inversiones a largo plazo en el país.

Recientemente, después de 14 años de batallas legales, Argentina acordó su deuda de USD \$ 4.65 mil millones con los fondos internacionales, permitiendo su retorno a los mercados globales. La esperanza ahora está en la emisión de bonos de deuda soberanos en mercados internacionales, con el fin de financiar rápidamente el acuerdo y empezar a restaurar la confianza de los inversionistas extranjeros.

Si Argentina logra reestablecerse como un mercado latinoamericano viable y sustentable, las compañías pueden proceder a establecer servicios compartidos para estar cerca de grandes mercados / operaciones.¹ En este sentido, la Encuesta de Servicios Compartidos 2015 de Deloitte indica que el 42% de las multinacionales prefieren establecer centros cerca de sus grandes mercados.

Inflación: La inflación alta impacta directamente en el costo estructural de los Centros de Servicios Compartidos, especialmente en el sentido de la política monetaria regulatoria de gobierno. Controlar la inflación es una acción crítica para que Argentina sea competitiva en la región. El impacto de la decisión de Macri de abandonar el control de cambio fijo entre peso y dólar ha causado una debilidad de la moneda en el corto plazo. Sin embargo, en el largo plazo un ratio monetario más competitivo incentivará el crecimiento, el comercio exterior, y un aumento en las exportaciones argentinas.² El resultado final debería ser de una reducción de la inflación y la estabilización de la moneda.

Política Monetaria: Por años, el tipo de cambio de Argentina sobrevaloró la relación del peso con la demanda del mercado, incrementando el costo de mano de obra. En el mercado negro, el "dólar blue" fue valorado cerca de 40% más alto que el dólar oficial. Muchos países latinoamericanos han devaluado sus monedas contra el dólar, pero Argentina ha controlado cuidadosamente su moneda en la última década, haciendo sus exportaciones menos competitivas (incluyendo la exportación de servicios). En Diciembre del 2015, el nuevo gobierno electo de Macri promovió desactivar los controles monetarios, rápidamente devaluando el peso. Mientras esperamos el efecto de este impacto en el largo plazo, es muy probable que esta liberalización de la política monetaria pueda hacer del mercado argentino más asequible y atractivo para las multinacionales que buscan invertir en Servicios Compartidos.

Figure 2. Macroeconomic drivers for Argentina's Shared Services market



Conclusiones

Después de años de incertidumbre, los inversionistas extranjeros están posicionándose cuidadosamente para entrar de nuevo en Argentina. Las decisiones del gobierno de Macri en el 2016 tienen el potencial de lanzar el mercado argentino de Servicios Compartidos a la delantera en Latinoamérica. En el corto plazo, las compañías internacionales que buscan construir un Centro de Servicios Compartidos en Argentina deben proceder con cautela. Sin embargo, las condiciones económicas y del mercado presentan una oportunidad de “comprar barato”, mitigando el riesgo y creando el potencial de capturar una oportunidad de crecimiento significativa.

Notas

- 1 Encuesta de Servicios Compartidos de Deloitte 2015
- 2 Global Risk Insights. “What’s in store for post-Kirchner Argentina?” December 10, 2014. <http://globalriskinsights.com/2014/12/whats-store-post-kirchner-argentina/>

Contactos en Chile

Omar Mata
Socio
Deloitte Chile
omata@deloitte.com

Gloria Templeton
Senior Manager
Deloitte Chile
(56) 227 298 673
gtempleton@deloitte.com

Autores

Pablo Peso
Director
Deloitte Argentina
+54 11 43202700
ppeso@deloitte.com

Kort Syverson
Director
Deloitte EEUU
+1 213 553 1275
ksyverson@deloitte.com

www.deloitte.cl

Deloitte presta servicios profesionales de auditoría, impuestos, consultoría y asesoría financiera, a organizaciones públicas y privadas de diversas industrias. Con una red global de firmas miembro en cerca de 164 países, Deloitte brinda su experiencia y profesionalismo de clase mundial para ayudar a que sus clientes alcancen el éxito desde cualquier lugar del mundo en donde operen. Los aproximadamente 200.000 profesionales de la firma están comprometidos con la visión de ser el modelo de excelencia.

Esta publicación sólo contiene información general y ni Deloitte Touche Tohmatsu Limited, ni sus firmas miembro, ni ninguna de sus respectivas afiliadas (en conjunto la “Red Deloitte”), presta asesoría o servicios por medio de esta publicación. Antes de tomar cualquier decisión o medida que pueda afectar sus finanzas o negocio, debe consultar a un asesor profesional calificado. Ninguna entidad de la Red Deloitte será responsable de alguna pérdida sufrida por alguna persona que utilice esta publicación.

Deloitte © se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una compañía privada limitada por garantía, de Reino Unido, y a su red de firmas miembro, cada una de las cuales es una entidad legal separada e independiente. Por favor, vea en www2.deloitte.cl/acercade la descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro.

Deloitte Touche Tohmatsu Limited es una compañía privada limitada por garantía constituida en Inglaterra & Gales bajo el número 07271800, y su domicilio registrado: Hill House, 1 Little New Street, London, EC4A 3TR, Reino Unido.