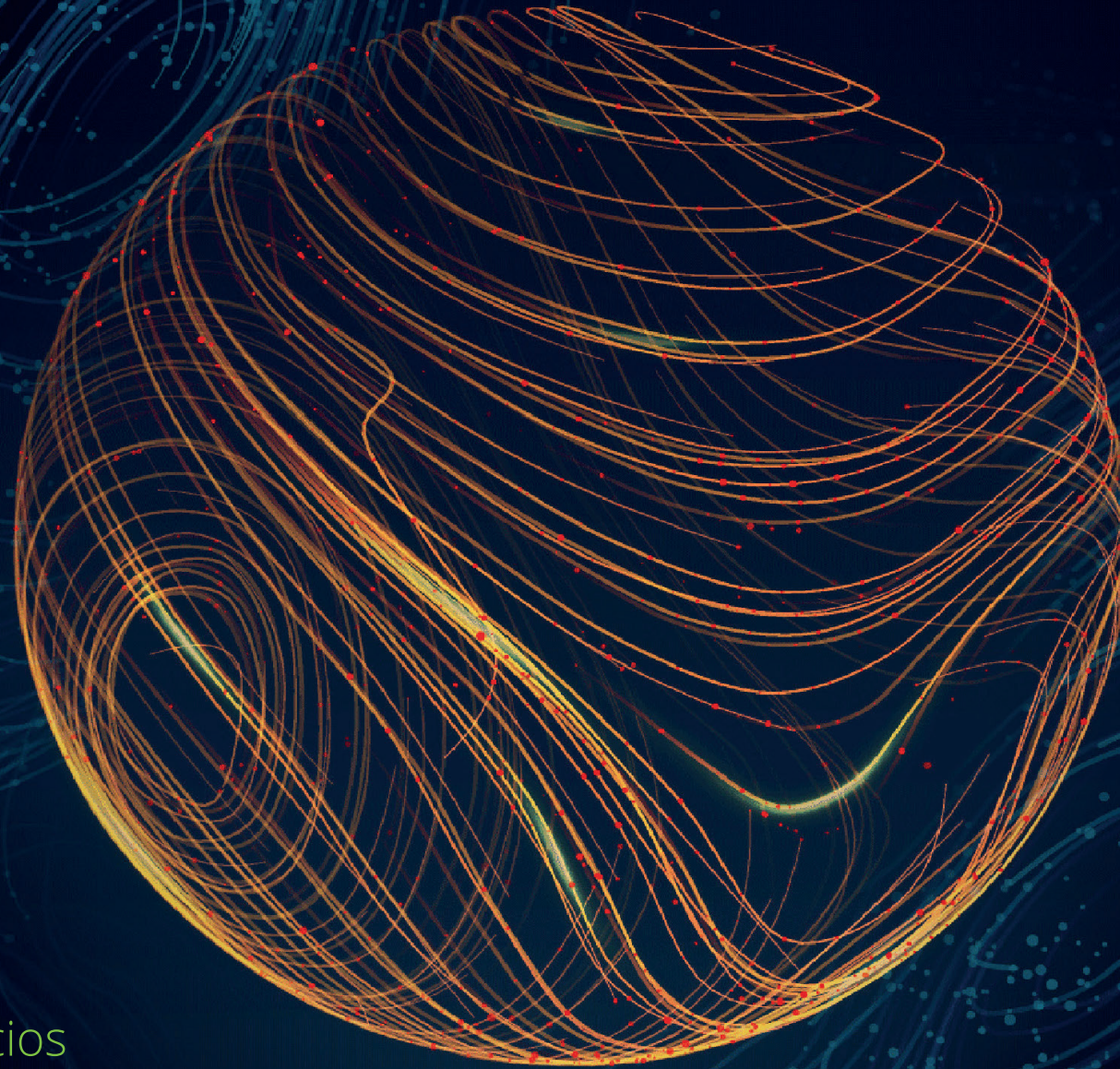


**Deloitte.**

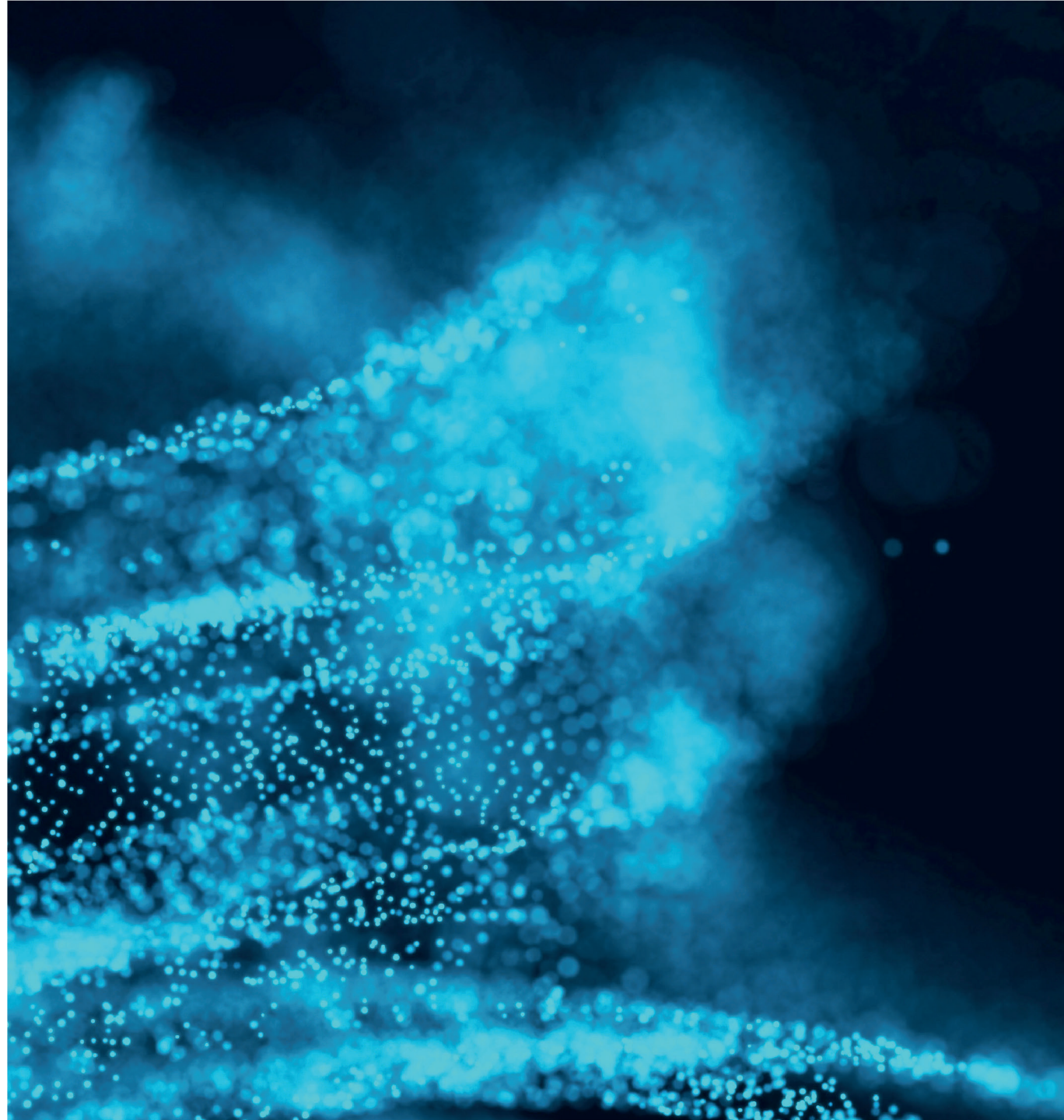


Reporte Global sobre Servicios  
Compartidos y *Outsourcing* 2021

# Contenido

## Principales resultados





Objetivos estratégicos	4
Modelos de trabajo	5
Talento	6
Capacidades digitales	7
Características de organizaciones GBS exitosas	8



# Los modelos de prestación de servicios están en constante evolución.

A medida que se intensifican los riesgos y persiste la incertidumbre económica, las empresas buscan maximizar la eficiencia y adaptan sus estrategias y capacidades, apalancándose en los centros de servicios compartidos. Las organizaciones están priorizado al talento y a las nuevas formas de trabajar, mientras se apoyan en la transformación digital para encontrar una ventaja competitiva.

Para realizar el reporte sobre tendencias y buenas prácticas de servicios compartidos y **outsourcing**, Deloitte encuestó más de 600 líderes de 45 países. Entre las conclusiones más relevantes arrojadas por este informe, destacamos las siguientes:

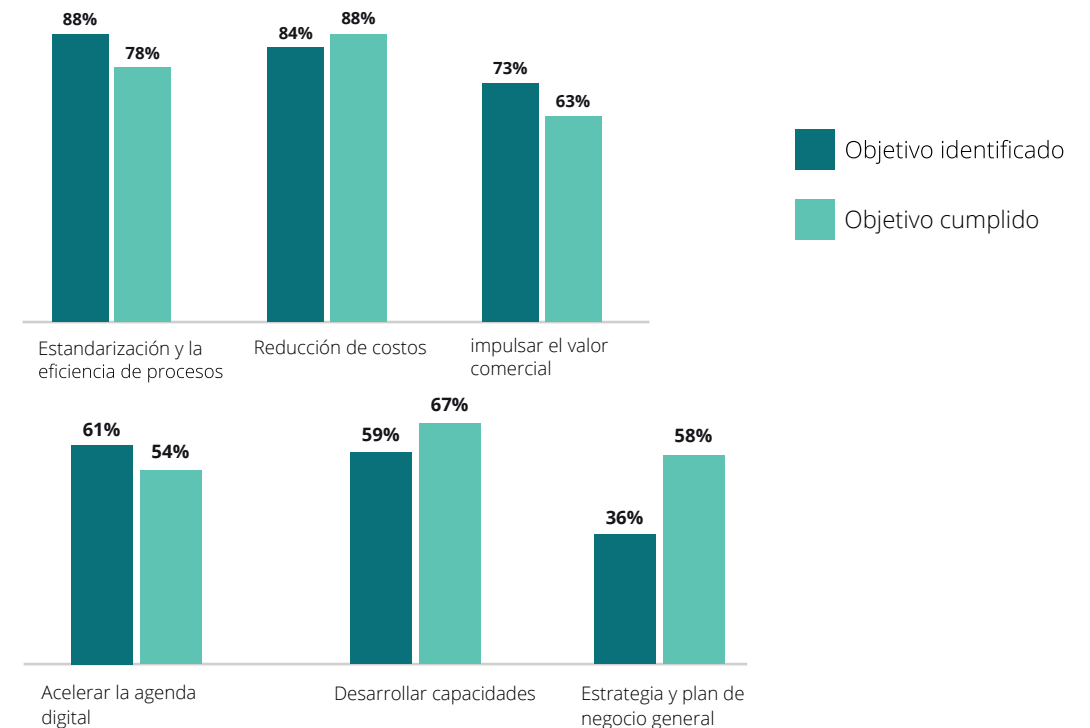
-  Los centros de servicios compartidos están invirtiendo en capacidades estratégicas para descubrir información sobre el negocio y generar valor para las organizaciones padre (o matriz).
-  Las organizaciones también están priorizando al talento, concentrándose en mejorar la experiencia del trabajador.
-  Los modelos de trabajo híbrido aparecen como el cambio clave para las organizaciones que buscan aumentar la productividad y reducir costos.
-  Las organizaciones con servicios globales de negocios (**GBS**) están apalancándose en las capacidades digitales. La automatización robótica de procesos (**RPA**), estándares globales de procesos y la planificación de recursos empresariales (**ERP**) de única instancia son las principales capacidades digitales identificadas.

# Principales resultados

## | Objetivos estratégicos

Los tres principales objetivos estratégicos reportados por los encuestados para 2021 son, en primer lugar, la estandarización y la eficiencia de procesos. En segundo lugar, la reducción de costos y, por último, impulsar el valor comercial. La mayoría de las organizaciones están logrando los objetivos que se plantearon. De las que establecieron estandarización y eficiencia de procesos como un objetivo, **78%** lo consiguió, mientras que un **88%** de las que establecieron la reducción de costos como meta también lo hizo.

Objetivos estratégicos de las organizaciones para invertir en Centros de Servicios compartidos y GBS y su cumplimiento:



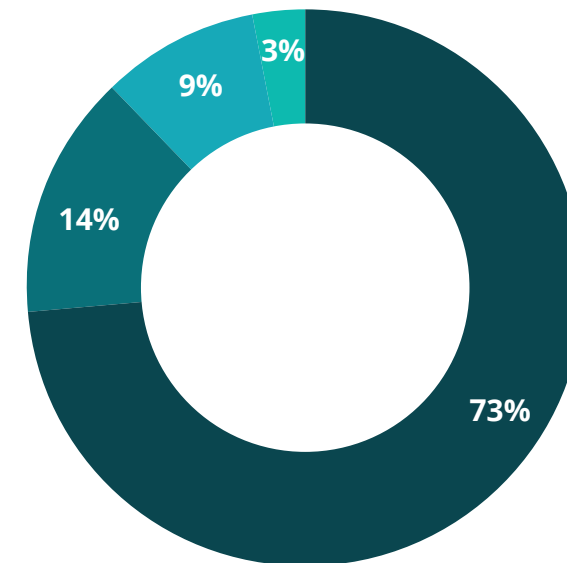
# Principales resultados

## | Modelos de trabajo

Las nuevas estrategias para el lugar de trabajo son la diferencia más importante con respecto a la encuesta del año pasado: **73%** de los encuestados prevé adoptar una estrategia híbrida, mientras que solo **9%** planea un método de trabajo principalmente presencial.

Estas nuevas estrategias pueden permitir generar ahorros adicionales y aumentar la productividad. El impacto de estos modelos de trabajo en la cultura de trabajo y en el bienestar de los trabajadores es algo a evaluar en el futuro.

Modelo de trabajo considerados por la organización de servicios compartidos para los próximos tres años, posteriores al Covid-19:



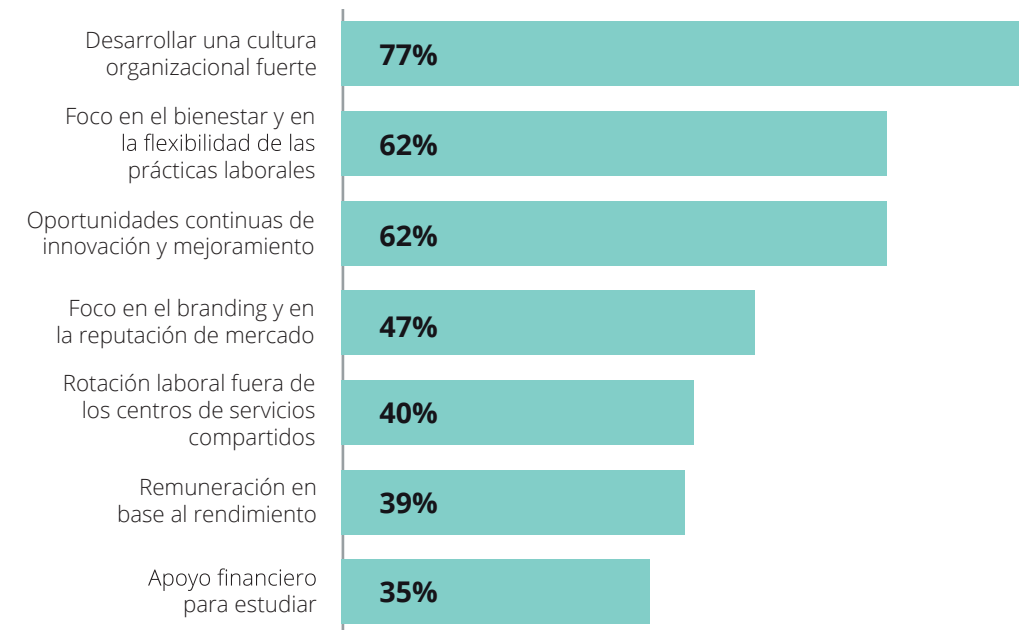
# Principales resultados

## | Talento

Al adoptar modelos **GBS**, las organizaciones implementaron esquemas tradicionales e innovadores para retener al talento. Las principales estrategias de las empresas para retener el talento fueron desarrollar una cultura fuerte (**77%**), poner el foco en el bienestar y en la flexibilidad de las prácticas laborales (**62%**) y oportunidades continuas de innovación y mejoramiento (**62%**).

La compensación financiera cayó por debajo de otras consideraciones este año, al momento de retener al talento. Si bien ésta sigue siendo importante, los resultados sugieren que es la base para la lucha por el talento y que las organizaciones buscan otras estrategias para atraer y retener a los profesionales.

### Principales estrategias de las organizaciones para retener al talento



# Principales resultados

## | Capacidades digitales

La encuesta evidenció el rol fundamental que tienen las capacidades digitales en la innovación, optimización de los servicios y en la generación de ahorro en los Centros de Servicios Compartidos. Las organizaciones **GBS** que lograron tres o más objetivos **SSC** adoptaron a la transformación digital en su agenda estratégica.

Principales capacidades digitales empleadas por las organizaciones GBS



# Principales resultados

## | Características de organizaciones GBS exitosas

- Tienen modelos híbridos e incorporan servicios compartidos y de **outsourcing**. Cerca del **65%** incluye la subcontratación o tercerización en sus modelos de entrega.
- La transformación digital como agenda estratégica: **72%** de los Centros de Servicios Compartidos implementó **RPA** y **53%** tiene **Amazon Web Services** o nube.
- Incorporan diversidad en sus liderazgos. Más del **80%** tiene una tercera parte de sus equipos de liderazgo compuestos por minorías o mujeres.
- Nuevas estrategias para retener al talento: **67%** está continuamente mejorando e innovando en programas de talento y **59%** se está apalancado en trabajadores tercerizados.

Las principales tendencias para el futuro incluyen aumentar el foco en mejorar la experiencia del cliente, con un diseño centrado en el usuario y capacidades de autoservicio, así como en la generación de un mayor ahorro a través de **RPA** y automatizaciones, aplicando enfoques más coordinados. Y, finalmente, en poner una mayor atención en el desarrollo de estrategias de trabajo remoto, apalancándose en la posibilidad de contratar empleados de cualquier parte del mundo.





Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, a su red de firmas miembro y sus entidades relacionadas, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Consulte [www.deloitte.com](http://www.deloitte.com) para obtener más información sobre nuestra red global de firmas miembro.

Deloitte presta servicios profesionales de auditoría y assurance, consultoría, asesoría financiera, asesoría en riesgos, impuestos y servicios legales, relacionados con nuestros clientes públicos y privados de diversas industrias. Con una red global de firmas miembro en más de 150 países, Deloitte brinda capacidades de clase mundial y servicio de alta calidad a sus clientes, aportando la experiencia necesaria para hacer frente a los retos más complejos de los negocios. Los más de 330,000 profesionales de Deloitte están comprometidos a lograr impactos significativos.

Tal y como se usa en este documento, "Deloitte S-LATAM, S.C." es la firma miembro de Deloitte y comprende 3Marketplaces: México-Centroamérica, Cono Sur y Región Andina. Involucra varias entidades relacionadas, las cuales tienen el derecho legal exclusivo de involucrarse en, y limitan sus negocios a, la prestación de servicios de auditoría, consultoría fiscal, asesoría legal, en riesgos y financiera respectivamente, así como otros servicios profesionales bajo el nombre de "Deloitte".

Esta publicación contiene únicamente información general de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sus firmas miembro y sus respectivas afiliadas (en conjunto la "Red Deloitte"). Ninguna entidad de la Red Deloitte será responsable de la pérdida que pueda sufrir cualquier persona que consulte esta publicación.