

CENTROS DE SERVICIOS COMPARTIDOS

Ventajas estratégicas en América Latina

En un entorno empresarial altamente competitivo, las organizaciones buscan constantemente formas de operar de manera eficiente, reducir costos y escalar sus operaciones. Esta es una de las principales razones por las que los Centros de Servicios Compartidos (SSC) continúan ganando impulso en toda América Latina.

Además de la eficiencia operativa, los SSC ayudan a las organizaciones a centralizar funciones críticas del negocio, optimizar recursos y generar una mayor consistencia entre regiones y departamentos. Al aprovechar procesos estandarizados, tecnologías integradas y colaboración multifuncional, los SSC pueden ofrecer servicios de mayor calidad al tiempo que mejoran la escalabilidad y el desempeño operativo.

Para las organizaciones que enfrentan escasez de talento, crecimiento acelerado o cambios en las demandas del negocio, los SSC también brindan acceso a especialistas y a las mejores prácticas operativas en diversas funciones.

Actualmente, los SSC suelen apoyar áreas como:

- Recursos Humanos
- Finanzas y Contabilidad
- Tecnología de la Información
- Cadena de Suministro
- Atención al Cliente
- Otras operaciones de back office y front office

De acuerdo con investigaciones recientes del sector¹, el **48%** de las organizaciones de servicios compartidos están migrando activamente de las actividades tradicionales de backoffice hacia funciones de soporte al negocio, mientras que otro **35%** está considerando este cambio.



Áreas funcionales prioritarias de los SSC²

- 90% Finanzas
- 54% Recursos Humanos
- 35% Tecnología de la Información

Principales ubicaciones de SSC en América Latina

- São Paulo, Brasil
- Buenos Aires, Argentina
- Bogotá, Colombia
- Ciudad de México, México
- San José, Costa Rica

Identificando al mejor talento en América Latina

A medida que los Centros de Servicios Compartidos continúan expandiéndose en América Latina, atraer y retener profesionales calificados se ha convertido en una ventaja competitiva para las empresas de la región.

Actualmente, casi la mitad de las organizaciones ha adoptado estrategias de reclutamiento independientes de la ubicación: el **27%** recluta globalmente y el **21%** recluta regionalmente¹ para acceder a grupos de talento más amplios e identificar profesionales alineados con sus objetivos de negocio y necesidades operativas.

¿Qué habilidades están priorizando los SSC en América Latina?

Las operaciones de los SSC se están volviendo cada vez más impulsadas por la tecnología e integradas globalmente. Como consecuencia, los perfiles profesionales más valorados son aquellos que poseen competencias tanto técnicas como estratégicas.

Competencias más demandadas¹

- IA Generativa – 48%
- Automatización Robótica de Procesos (RPA) – 43%
- Inteligencia Artificial – 40%
- Herramientas de Analítica – 31%
- Process Mining – 24%
- Gestión de Procesos de Negocio (BPM) – 23%
- Gestión de Flujos de Trabajo / Automatización – 21%

El dominio del inglés también sigue siendo una competencia crítica para los profesionales de SSC que apoyan operaciones regionales y globales.

Nuevos estándares en servicios compartidos

La transición global hacia modelos de trabajo remoto e híbrido ha transformado significativamente la manera en que las organizaciones abordan sus estrategias de servicios compartidos.

Los modelos de trabajo distribuidos se han convertido en la nueva norma, y muchas empresas están reevaluando dónde y cómo estructurar sus operaciones de SSC, alejándose de centros operativos de alto costo y explorando destinos más económicos y ricos en talento.

Como resultado, América Latina se ha convertido en una región atractiva para las estrategias de nearshoring y la expansión de los servicios compartidos.

Países como Costa Rica, México, Colombia, Argentina y Brasil destacan para las organizaciones globales que buscan:

- Profesionales calificados
- Costos operativos competitivos
- Capacidades lingüísticas
- Husos horarios similares y alineación cultural con América del Norte
- Mayor agilidad operativa

De hecho, México se ha convertido en uno de los tres principales destinos globales para GBS (Global Business Services), impulsado por la disponibilidad de tecnología y talento, la escalabilidad y los costos competitivos.

Esta creciente demanda está ayudando a posicionar a América Latina como un importante centro para el crecimiento de SSC y GBS, con el **58%** de las organizaciones planeando expandir su presencia en GBS durante los próximos tres años².

48% de las organizaciones de servicios compartidos

están migrando activamente de las actividades tradicionales de back office hacia funciones de soporte al negocio¹.

Contratando al talento adecuado para los Centros de Servicios Compartidos

El futuro de los Centros de Servicios Compartidos en América Latina es prometedor.

Los SSC continúan expandiéndose en escala y complejidad, y las organizaciones deben enfocarse en mucho más que la eficiencia operativa. Generar confianza, fortalecer la colaboración y atraer profesionales altamente calificados es esencial para el éxito a largo plazo.

Los entornos de SSC exitosos dependen de:

- Transparencia
- Comunicación efectiva
- Objetivos de negocio compartidos
- Consistencia operativa
- Equipos confiables

Por ello, contratar al talento adecuado es una prioridad para las empresas que desean destacarse en el mercado.

La verificación de antecedentes desempeña un papel fundamental al ayudar a las organizaciones a construir equipos seguros, confiables y de alto desempeño, especialmente en entornos que manejan información sensible, operaciones financieras, datos de clientes y procesos globales de negocio.

En First Advantage, nuestra combinación de experiencia global, conocimiento de los mercados locales y tecnología avanzada permite a las empresas contratar con mayor confianza y eficiencia. Desde la verificación laboral y académica hasta los antecedentes penales y las pruebas de drogas, ayudamos a las organizaciones de toda América Latina a mitigar los riesgos de contratación y construir equipos confiables.

¹SSON Research & Analytics – State of Shared Services- <https://www.celonis.com/insights/reports/2025-sson-market>

²Deloitte – Global Shared Services Survey-<https://www.deloitte.com/us/en/services/consulting/services/shared-services-survey.html>

Este contenido se proporciona únicamente con fines informativos. First Advantage no es un despacho de abogados y este contenido no constituye ni pretende constituir asesoramiento legal. La información aquí contenida puede no representar la información legal u otra información más actualizada disponible. Los lectores de este contenido deben consultar a sus propios asesores legales con respecto a sus circunstancias específicas. Ningún lector o usuario de este contenido debe actuar o abstenerse de actuar basándose en la información aquí presentada. Solo su abogado o asesor legal puede garantizar que la información contenida en este documento —y su interpretación— sea aplicable o apropiada para su situación particular. El uso y acceso a este contenido no crean una relación abogado-cliente entre el lector o usuario de esta presentación y First Advantage.



Know your people™

Descubra cómo First Advantage puede apoyar las operaciones de su Centro de Servicios Compartidos en América Latina.

