

Deloitte.

Together makes progress

Encuesta Latinoamericana de Centros de Servicios Compartidos 2026



Contenido

5

Acerca de la Encuesta

11

Hallazgos y tendencias de los Centros de Servicios Compartidos

12

Geografía

14

Alcance de los servicios

21

Generación de valor

26

Operación y gobernanza

30

Organización, liderazgo y talento

36

Futuro de los CSC

42

Contactos

Prefacio

Los Centros de Servicios Compartidos (CSC) en Latinoamérica continúan consolidándose como un habilitador estratégico para las organizaciones, impulsados por una evolución hacia modelos más globales, multifuncionales y orientados a la eficiencia operativa. Los CSC están ampliando su alcance y sofisticación, atendiendo a más regiones y concentrando un mayor número de servicios no transaccionales y de valor agregado.

Los resultados de la Encuesta Latinoamericana de Centros de Servicios Compartidos 2026 muestran un avance significativo en relación con la madurez, ya que la mayoría de los CSC opera con múltiples funciones, expandiendo su cobertura global y fortaleciendo su portafolio de servicios mediante mayor estandarización, digitalización y capacidades Punta a Punta.

Asimismo, la adopción de nuevas tecnologías digitales, especialmente Inteligencia Artificial, está redefiniendo la manera en que los CSC generan valor. Aunque los beneficios actuales se reflejan principalmente en eficiencia y productividad, las organizaciones proyectan un impacto mucho mayor en los próximos años, conforme evolucionen la calidad de los datos, la gobernanza y los casos de uso avanzados.

En los próximos años, los CSC de la región serán más globales, analíticos y habilitados por IA; operarán con mayor integración funcional y continuarán evolucionando hacia modelos orientados a capacidades como servicio. Su papel seguirá siendo fundamental para mejorar la experiencia del cliente, fortalecer la toma de decisiones y aportar valor sostenible al negocio.

Encuesta Latinoamericana de Centros de Servicios Compartidos



Acerca de la Encuesta

Segunda Edición de la Encuesta Latinoamericana de Centros de Servicios Compartidos 2026

Introducción a la encuesta



Participantes

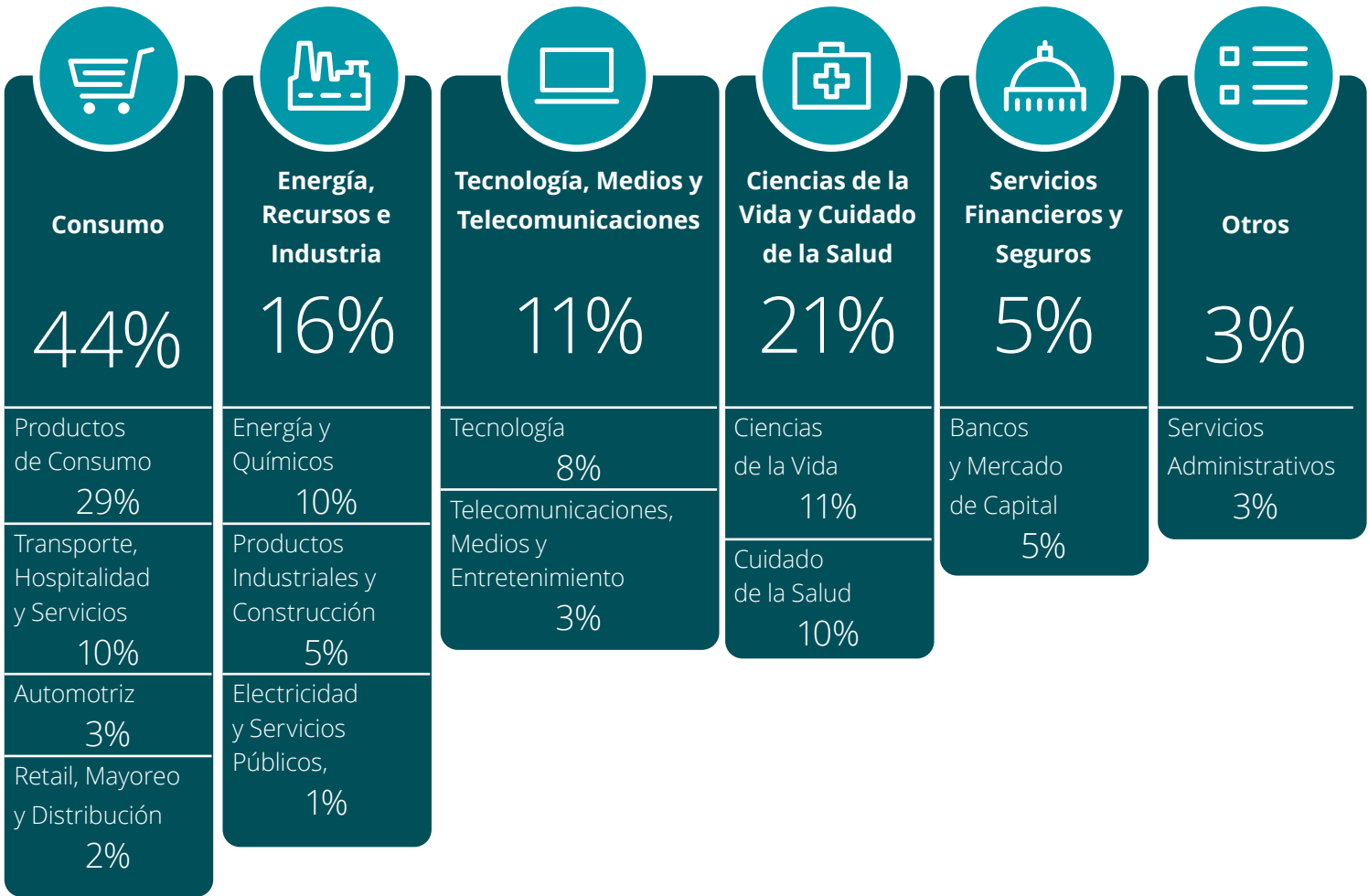
En reconocimiento a la relevancia y creciente madurez que los Centros de Servicios Compartidos (CSC) han alcanzado en la región, se extendió una invitación a líderes, directivos y ejecutivos de organizaciones que operan bajo este modelo en distintos sectores de Latinoamérica. El objetivo principal de esta encuesta es recopilar perspectivas estratégicas y operativas que permitan comprender, con mayor profundidad, las tendencias actuales, los retos emergentes y las oportunidades de evolución dentro del ecosistema de servicios compartidos. Los centros que participaron se encuentran en los siguientes países:



Ubicación de los Centros de Servicios Compartidos



La Encuesta de Centros de Servicios Compartidos regional tuvo una participación de 60+ empresas a través de 6 sectores diferentes



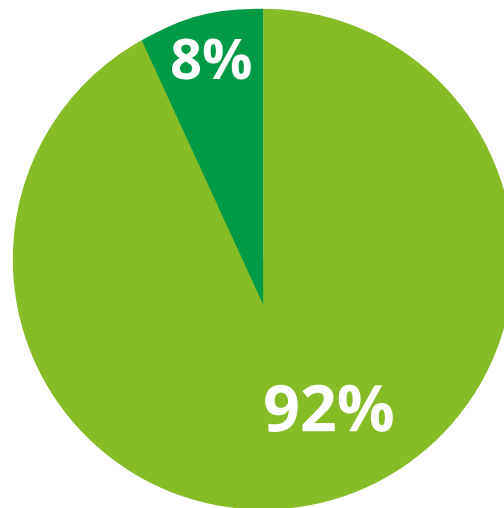
La encuesta fue respondida por más de 60 CSC distribuidos en 4 países.



Con respecto a la encuesta de 2023, la industria de Consumo sigue siendo la industria con mayor participación de los CSC.

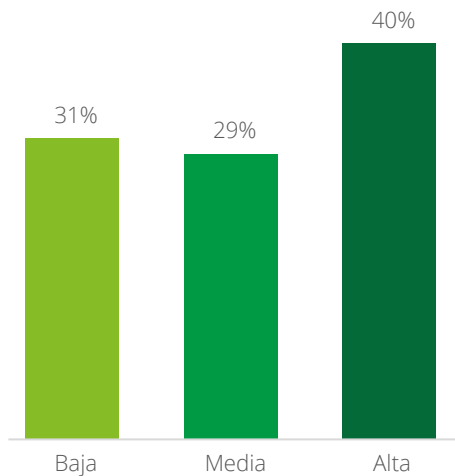
Los CSC avanzan hacia un alcance multifuncional

¿Realizan una única función o cuentan con multifunción?



■ Multifunción ■ Una Función

Madurez de los CSC



Madurez	Años de operación
Baja	1 a 5
Media	5 a 10
Alta	10+

Alcance y madurez de los CSC

- Solo un 8% mantiene un enfoque de una sola función, una disminución del 50% en comparación a 2023, lo cual indica que este modelo es cada vez menos común.
- Con respecto a la encuesta de 2023, se observa que los CSC han alcanzado una mayor madurez, pasando de un 23% que tenía madurez alta en 2023 a un 40% en 2026.
- En conjunto, la distribución muestra que, aunque existe diversidad en los niveles de madurez, la tendencia dominante se orienta hacia modelos más desarrollados.

La mayoría de los CSC participantes realizan 2 o más funciones independientemente de los años de operación

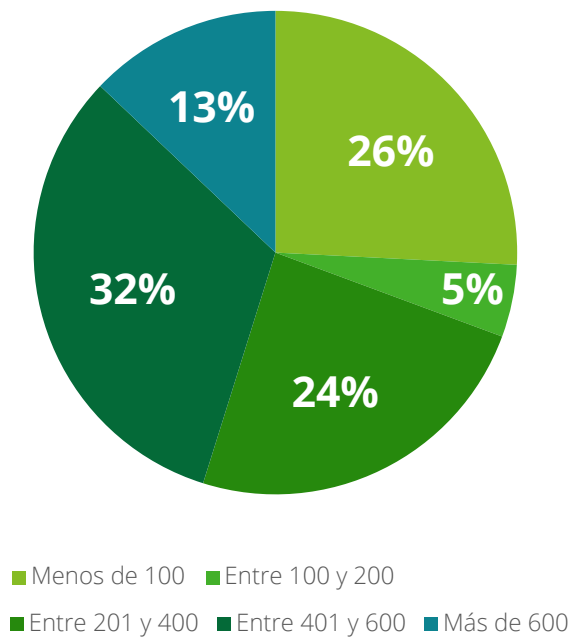
	1 Función	2-4 Funciones	4+ Funciones
1-3 Años	10%	45%	45%
3-5 Años	0%	50%	50%
5-10 Años	6%	50%	44%
10+ Años	8%	42%	50%

Funciones de los CSC

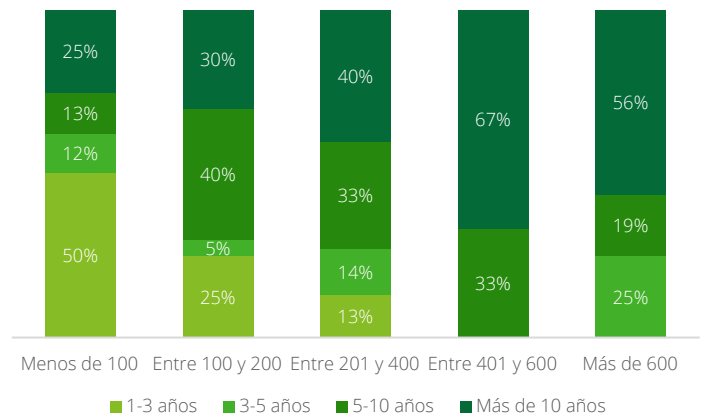
- Entre los CSC más jóvenes (1-3 años), el 90% ya opera con más de una función, mostrando que nacen con un enfoque integral desde el inicio de operaciones.
- La distribución demuestra que la antigüedad no determina la complejidad funcional: la multifuncionalidad es predominante en cualquier etapa de madurez del CSC.

Los CSC más maduros concentran la mayor cantidad de empleados

Cantidad de empleados de los CSC



Cantidad de empleados de los CSC en relación a su Madurez



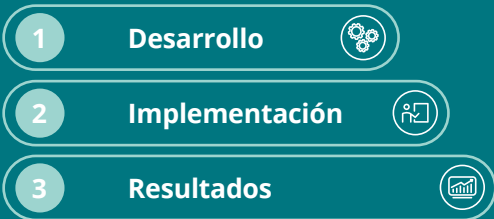
Empleados de los CSC

- La mayoría de los CSC participantes (56%) cuentan con entre 201 y 600 empleados.
- Los CSC con mayor número de empleados suelen ser los más maduros (con más de 10 años de operación).
- Los CSC con menor número de empleados suelen ser aquellos que iniciaron operaciones hace menos de 3 años.

Principales hallazgos de la Encuesta de Centros de Servicios Compartidos de Latinoamérica

Uso de IA

Los CSC han iniciado la implementación y el desarrollo de soluciones de IA, con el objetivo de incorporarlas en distintas áreas, como Finanzas y Recursos Humanos. Con estas iniciativas buscan reducir costos y mejorar tanto los tiempos de respuesta como la calidad de sus servicios.



Cultura como estrategia de retención

Las estrategias no monetarias se están convirtiendo en el principal atractivo para que las empresas puedan atraer y retener talento. Entre las más relevantes actualmente se encuentran las iniciativas de bienestar, los esquemas de trabajo flexible y las oportunidades de desarrollo profesional mediante un plan de carrera.



Perspectiva del Futuro

Los CSC buscan ampliar su portafolio de servicios para generar un mayor valor y fortalecer su rol en la empresa. Para lograrlo, están apostando por la inversión estratégica, la estandarización global de procesos y la atracción de talento especializado.



Generación de Valor

Los CSC han incrementado significativamente el valor que aportan al negocio mediante la mejora continua de sus procesos, el fortalecimiento de la calidad del servicio y la reducción de costos. Este avance ha sido posible gracias a la inversión en la estandarización y optimización de procesos, el robustecimiento del modelo de gobernanza y la gestión efectiva de los SLA, así como a una mayor inversión en tecnología.



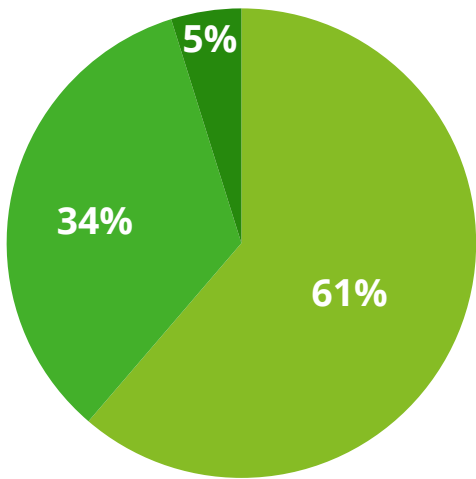
Hallazgos y tendencias de los Centros de Servicios Compartidos



Geografía

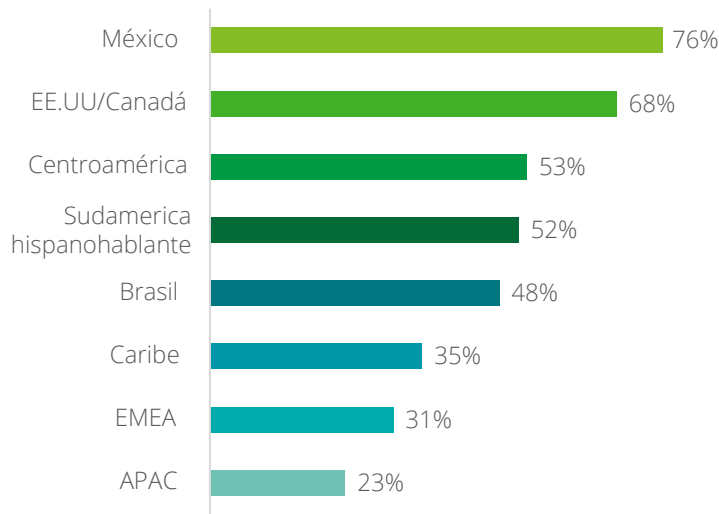
Los CSC operan principalmente con alcance global, atendiendo mayoritariamente a América

Alcance de los Servicios de los CSC



- Global: el CSC presta servicios a países fuera de LATAM
- Regional: el CSC presta servicios a países en LATAM
- Local: el CSC presta servicios únicamente dentro del mismo país donde se ubica

Alcance de los Servicios de los CSC

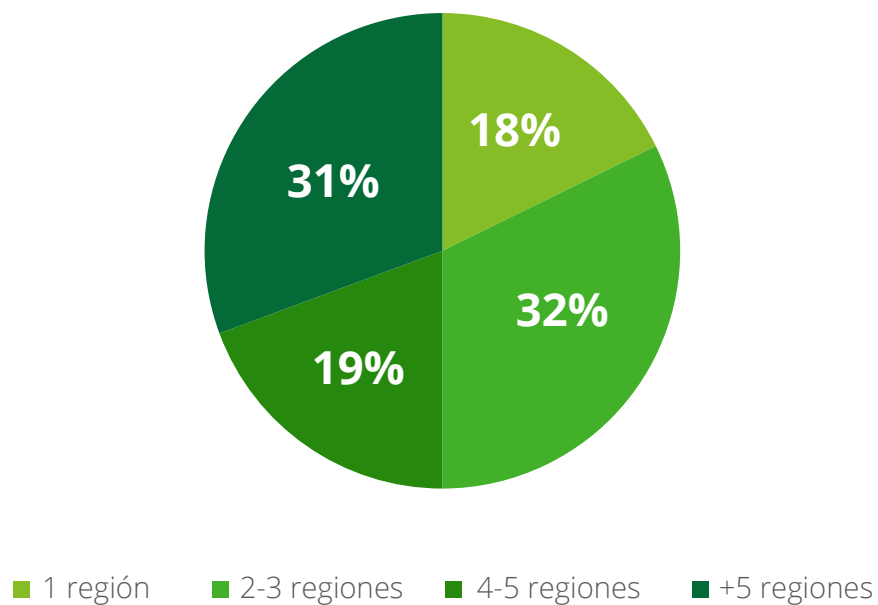


Alcance de la prestación de servicios

- El 61% de los CSC encuestados opera actualmente con un alcance global, lo que refleja una evolución significativa respecto a 2023, cuando la mayoría operaba principalmente dentro de la región (49%). Solo 5% mantiene un modelo de operación local.
- Las regiones que reciben la mayor proporción de servicios son México, Norteamérica y Centroamérica, consolidándose como los principales destinos de atención de los CSC de la región.
- Los CSC tienden a establecerse en las capitales de cada país, donde existe mayor infraestructura, talento especializado y conectividad.

La mayoría de los centros atienden 4 o más regiones

Número de regiones a los que brinda servicio su CSC



Alcance de la prestación de servicios

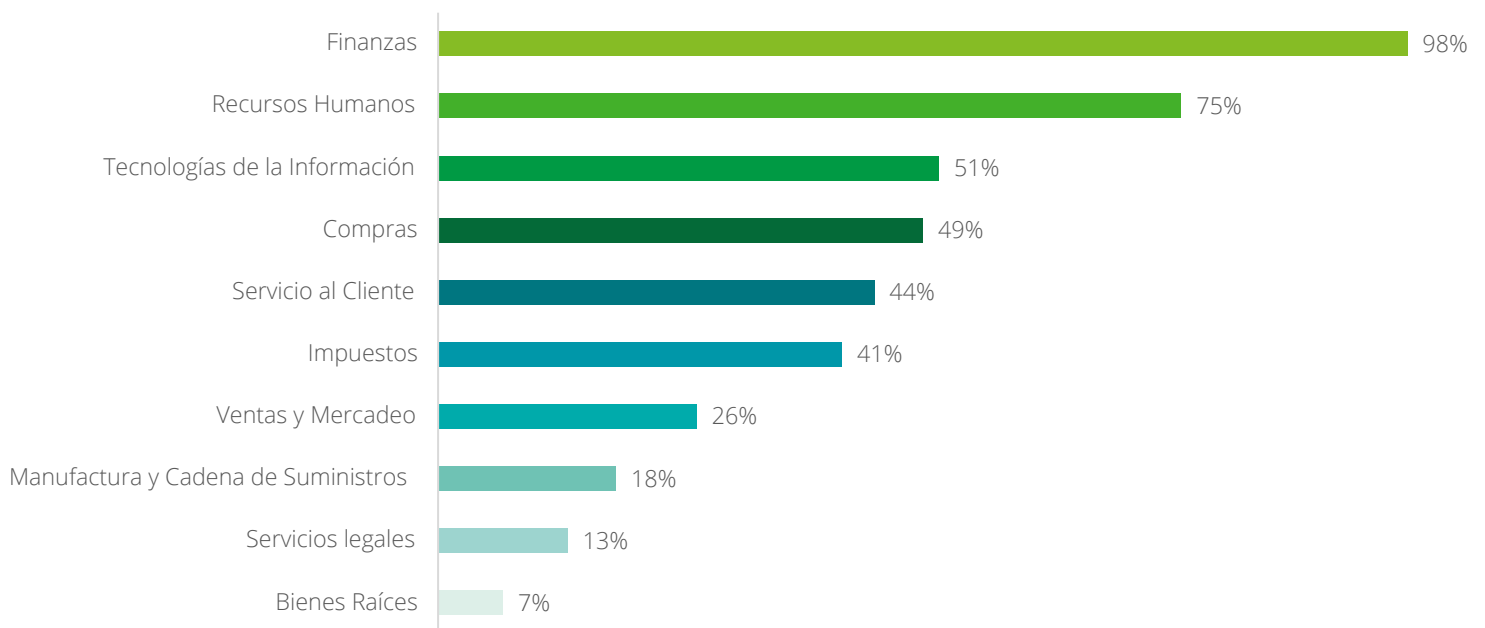
- Los CSC participantes brindan servicio en promedio a 4 distintas regiones.
- La mitad de los CSC ya opera en 4+ regiones.

Alcance de los servicios



Finanzas se mantiene como la función con mayor número de procesos en los centros, seguido de Recursos Humanos y Tecnologías de la Información

¿Cuáles procesos/servicios se desarrollan en el CSC?

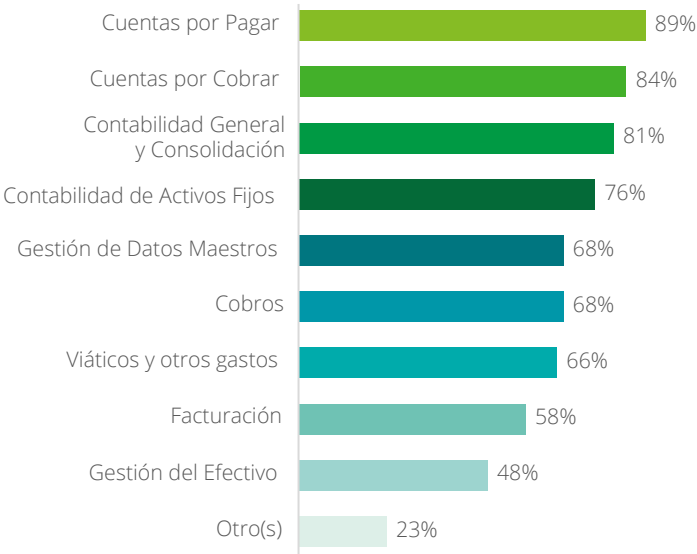


Hallazgos de los procesos

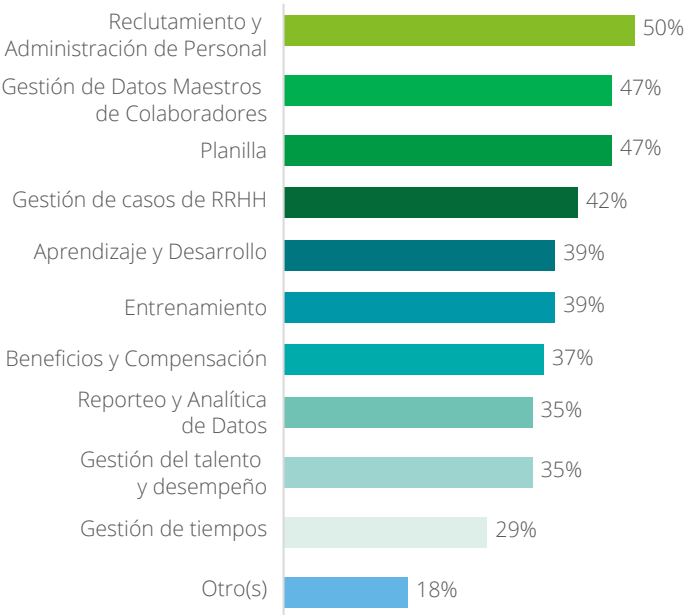
- Las tres grandes funciones de los CSC son Finanzas, Recursos Humanos y TI para todas las industrias.
- TI superó a impuestos y se colocó como el tercer proceso más desarrollado para 2026.
- La mayoría de los procesos dentro de los CSC continúan fortaleciéndose desde 2023.
- La función que tuvo mayor crecimiento respecto a la encuesta del 2023 fue Ventas y Mercadeo creciendo más del triple.

Finanzas y Recursos Humanos presentan aumentos generales de +10 pp y +27 pp en la adopción de subprocesos, destacando Cuentas por Pagar y Reclutamiento

Principales procesos de Finanzas desarrollados en los CSC



Principales procesos de Recursos Humanos desarrollados en los CSC

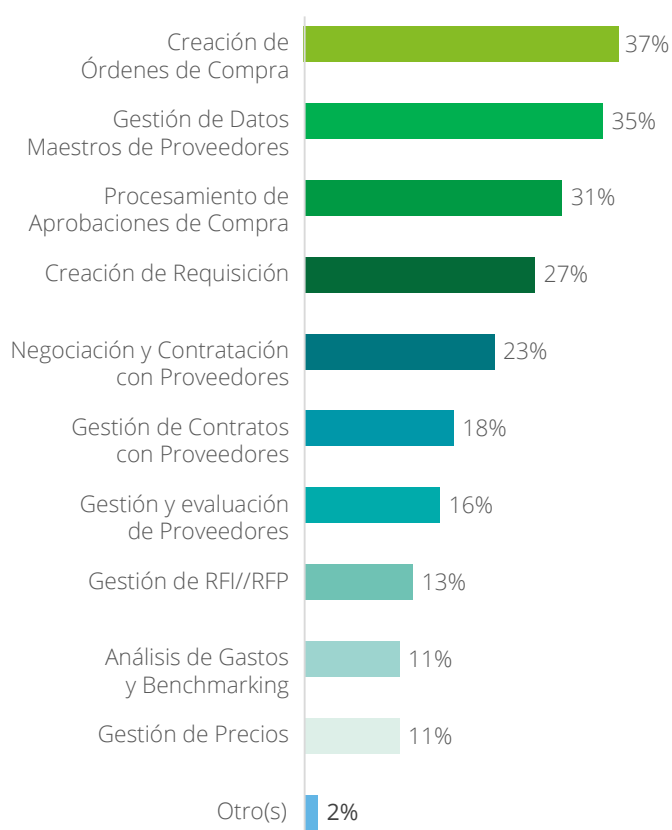


Alcance de los procesos

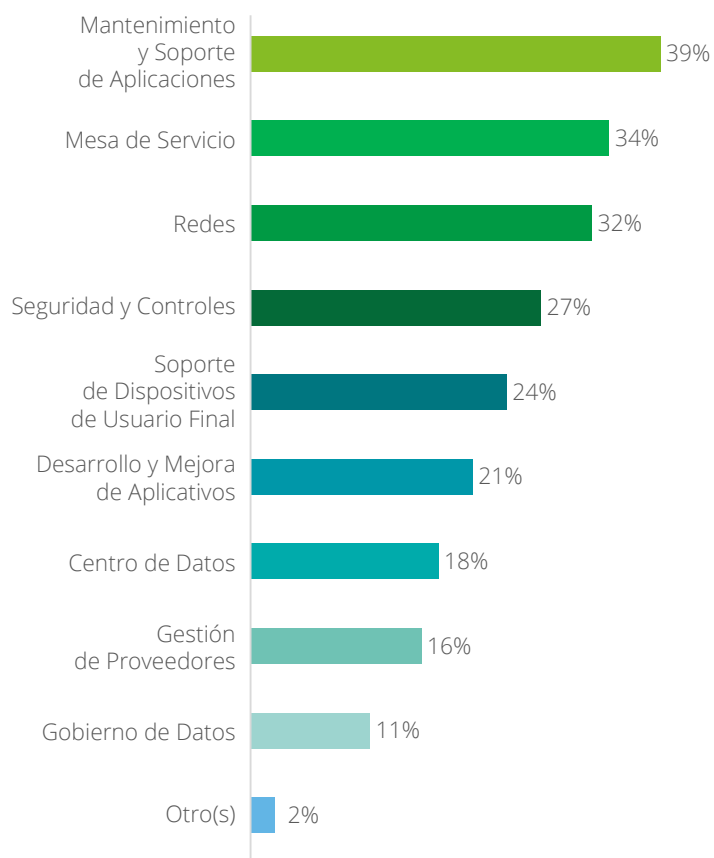
- Cuentas por Pagar, Cuentas por Cobrar y Contabilidad General, siguen siendo los procesos de Finanzas más implementados dentro de los CSC desde 2023.
- La mayoría de los procesos de Finanzas han mostrado aumentos en los CSC desde 2023, lo que demuestra una adopción y un crecimiento continuo del modelo CSC.
- En Recursos Humanos, los procesos más frecuentes corresponden a Reclutamiento y Administración de Personal, Gestión de Datos Maestros y Planilla. Estos dos últimos representan nuevos procesos dentro de RH, mientras que el primero se ha mantenido en la misma posición desde 2023.

Compras y TI presentan aumentos generales de +5 pp y +13 pp en la adopción de subprocesos, destacando Creación de Órdenes de Compra y Soporte de Aplicaciones

Principales procesos de Compras desarrollados en los CSC



Principales procesos de TI desarrollados en los CSC

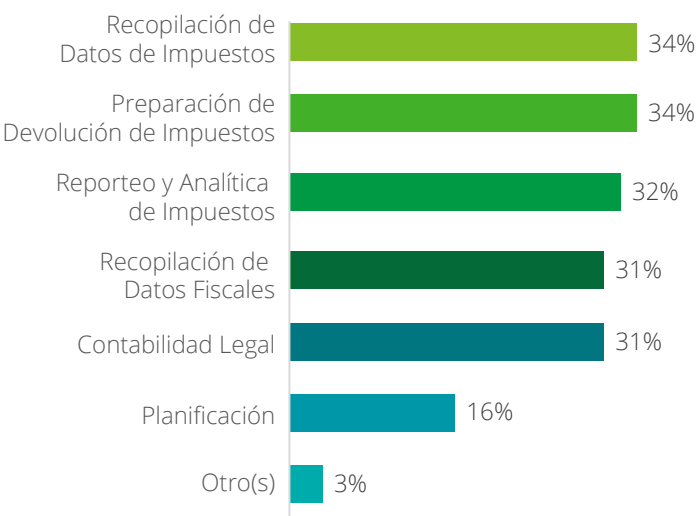


Alcance de los procesos

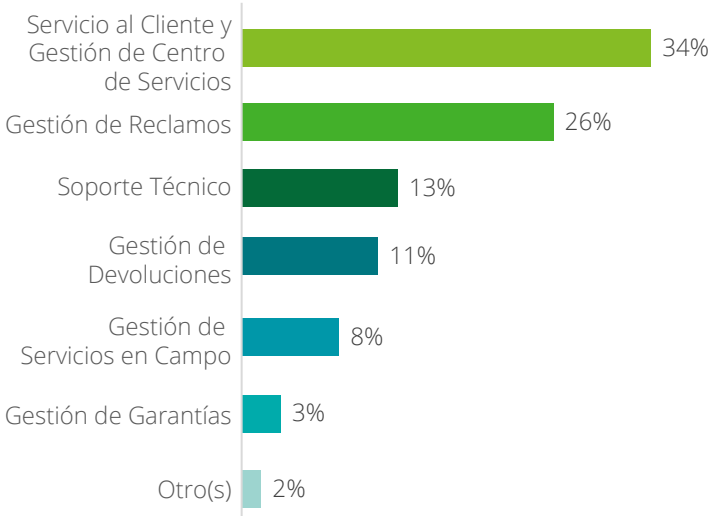
- En Compras, los procesos más frecuentemente implementados en los CSC son la Creación de Órdenes de Compra, la Gestión de Datos y el Procesamiento de Aprobaciones. De ellos, el primero es el único que se ha mantenido dentro del top tres desde 2023, mientras que Procesamiento de Aprobaciones subió una posición y Gestión de Datos aparece como un proceso nuevo en el ranking.
- La mayoría de los procesos del área han mostrado un crecimiento en su participación en el CSC, especialmente Creación de Órdenes de Compra y Gestión de Datos, con incrementos de +14 pp y +21 pp respectivamente, desde 2023.
- En TI, los procesos más frecuentes son Mantenimiento y Soporte de Aplicaciones, Mesa de Servicio y Redes. El primero representa el único cambio dentro del top tres respecto a 2023, al subir cinco posiciones desde ese año.

Servicio al Cliente presenta un aumento general de +9 pp en la adopción de subprocesos, destacando Gestión de Servicios

Principales procesos de Impuestos desarrollados en los CSC



Principales procesos de Servicio al cliente desarrollados en los CSC

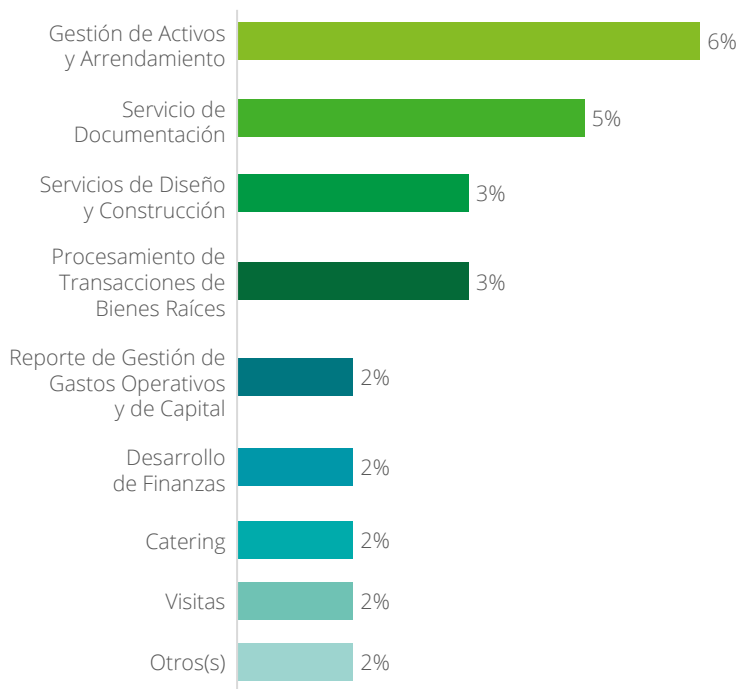


Alcance de los procesos

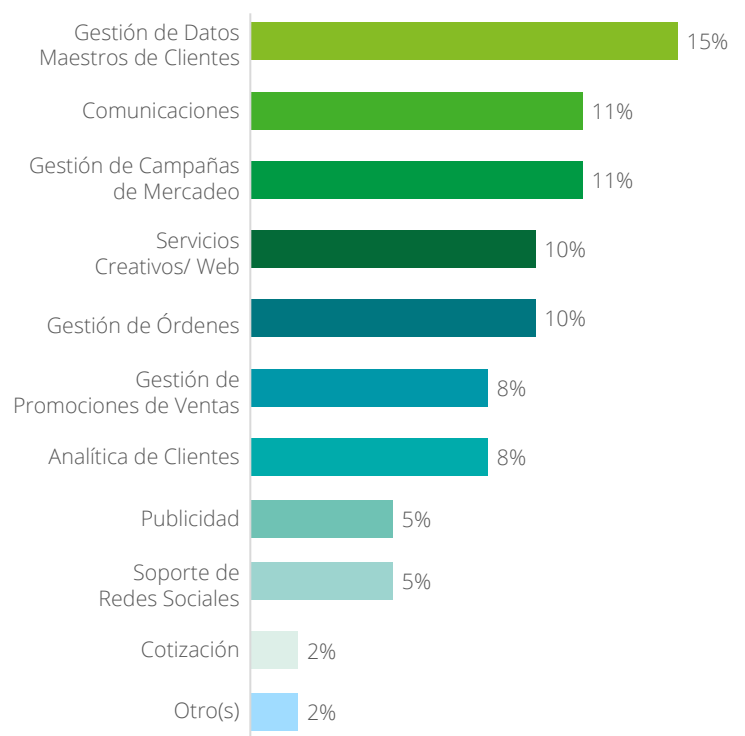
- Los procesos de Recopilación de Datos, Devoluciones de Impuestos y Reporteo se consolidan dentro del área de Impuestos, siendo el segundo de ellos el único cambio dentro del top tres respecto a 2023, ya que se incorpora como un proceso nuevo que no se desarrollaba en ese año.
- En Servicio al Cliente, los procesos de Servicio al Cliente y Gestión de Centros de Servicios, Gestión de Reclamos y Soporte Técnico son los más implementados, siendo Soporte Técnico el único cambio dentro del top tres respecto a 2023, al subir tres posiciones con relación a ese mismo año.

Ventas y Mercadeo presenta un aumento general de +9 pp en la adopción de subprocesos, destacando Gestión de Datos

Principales procesos de Bienes Raíces desarrollados en los CSC



Principales procesos de Ventas y Mercadeo desarrollados en los CSC

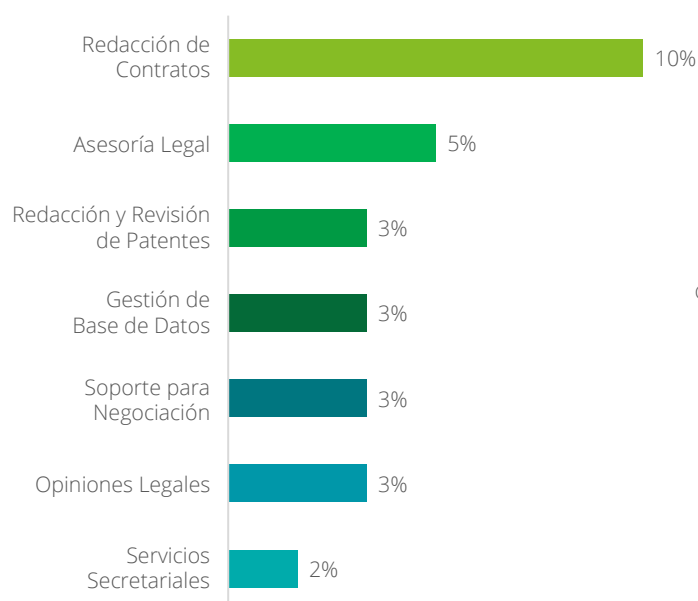


Alcance de los procesos

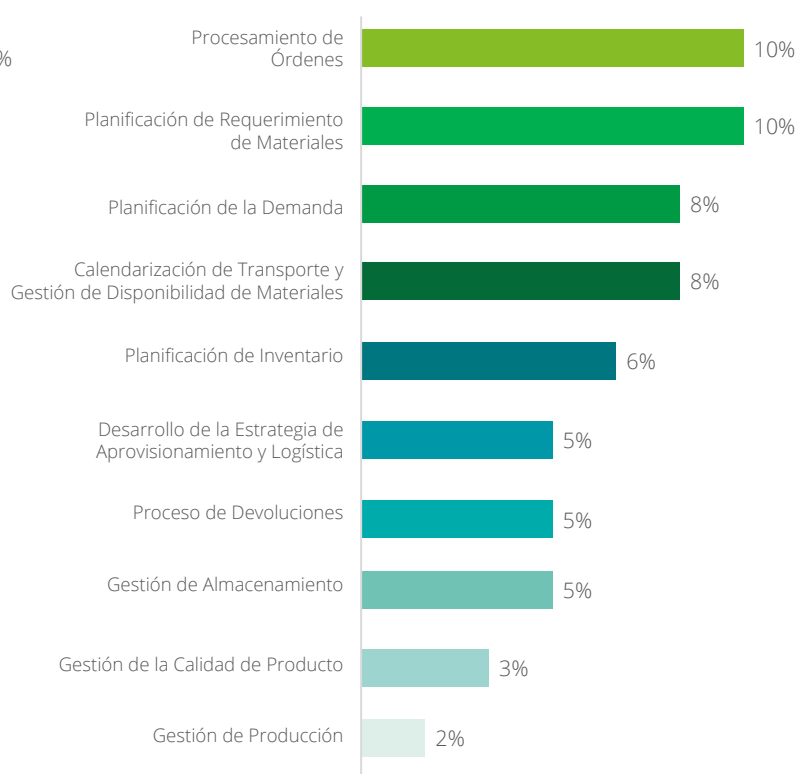
- En Bienes Raíces, los procesos de Gestión de Activos, Servicio de Documentación y Servicios de Diseño son los más implementados, siendo este último el único cambio dentro del top tres desde 2023, al subir siete posiciones respecto a ese mismo año.
- En Ventas y Mercadeo, los procesos de Gestión de Datos, Comunicaciones y Gestión de Campañas son los más implementados, todos distintos a los que integraban el top tres en 2023. Estos procesos han subido siete, cuatro y cuatro posiciones desde ese año, respectivamente, superando a los tres procesos más ejecutados en 2023: Precios, Web y Gestión de Eventos. Los procesos del área han mostrado un crecimiento significativo desde entonces, especialmente Gestión de Datos Maestros de Clientes, que se ha posicionado en el primer lugar.

Legal y Cadena de Suministro presentan aumentos generales de +2 pp en la adopción de subprocesos, destacando la Redacción de Contratos y el Procesamiento de Órdenes

Principales procesos de Legal desarrollados en los CSC



Principales procesos de Cadena de Suministro desarrollados en los CSC



Alcance de los procesos

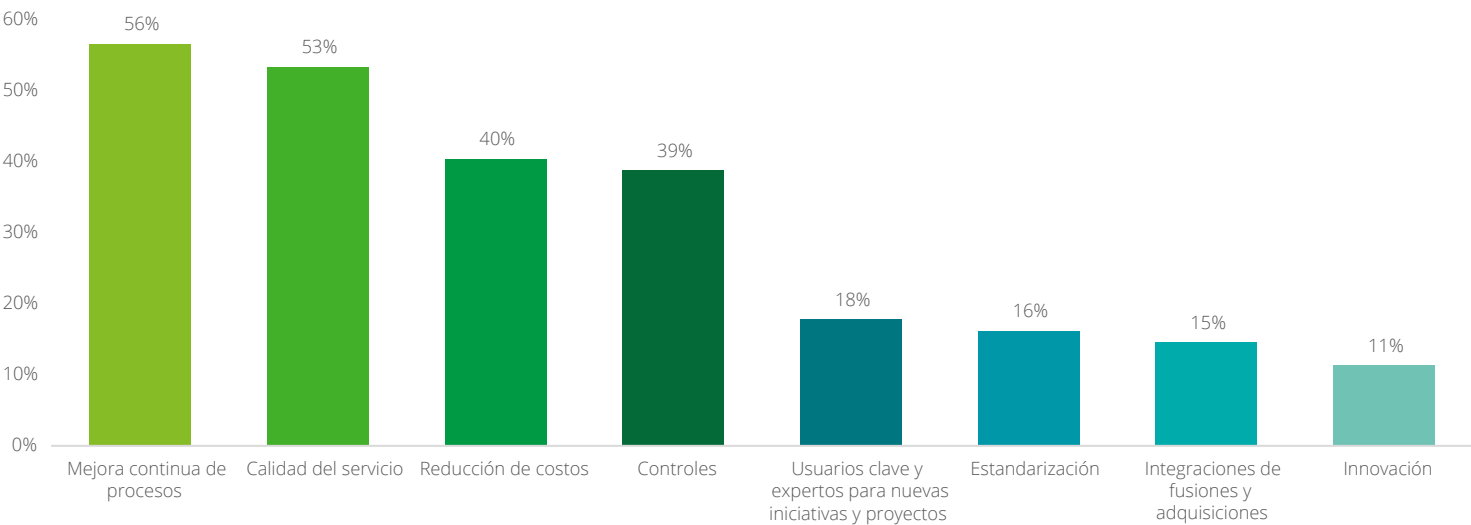
- En el área de Legal, los procesos de Redacción de Contratos, Asesoría Legal y Revisión de Patentes se mantienen en el top tres desde 2023.
- En Cadena de Suministro, los procesos más implementados fueron Procesamiento de Órdenes, Planeación de Requerimientos de Materiales y Planeación de la Demanda, siendo el segundo de ellos el único cambio dentro del top tres respecto a 2023, al subir tres posiciones desde ese año. En general, todos los procesos desarrollados mostraron un crecimiento significativo.

Generación de Valor



La mejora continua de procesos y la calidad del servicio lideran la generación de valor en los CSC

¿Dónde se ha obtenido la principal generación de valor en su CSC?

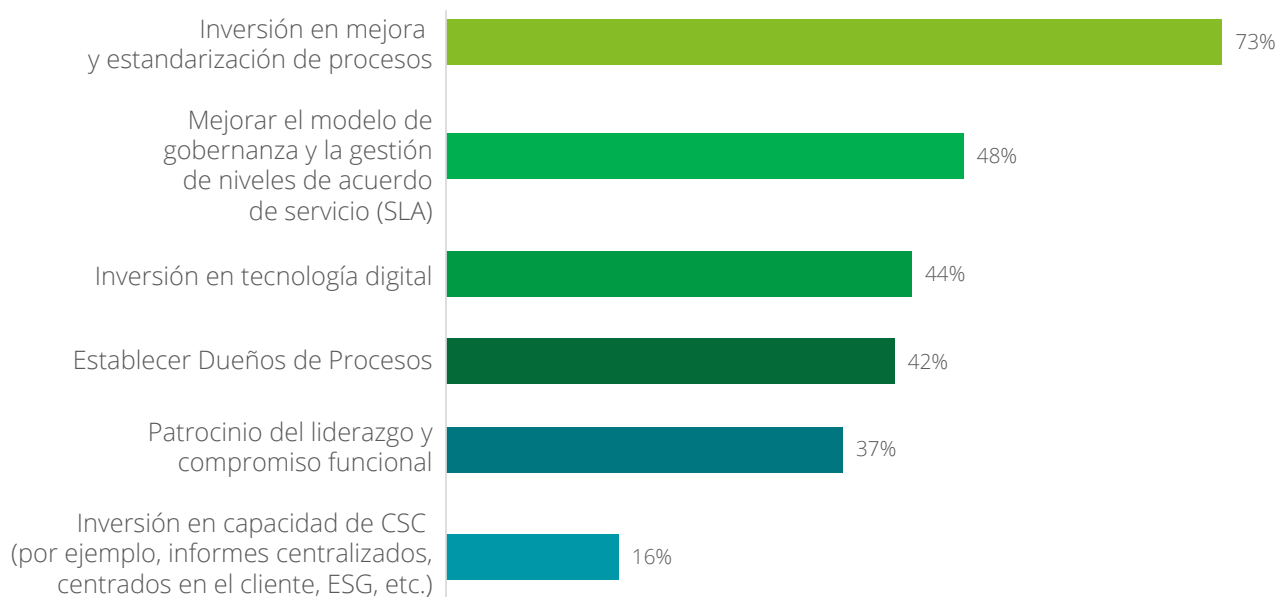


Generación de valor en los CSC

- La Mejora Continua de Procesos pasó del quinto lugar en 2023 al primer lugar en la percepción de generación de valor para los CSC, con un crecimiento de +23 pp desde ese año.
- La Calidad del Servicio se mantiene en la segunda posición, incrementando +9 pp, mientras que la Reducción de Costos continúa ocupando el tercer lugar.
- En general, la mayoría de las palancas de valor muestran un crecimiento respecto a 2023.

Procesos, gobernanza y tecnología: los pilares para alcanzar los objetivos de generación de valor en los CSC

¿Cuáles son los principales habilitadores para alcanzar estos objetivos?

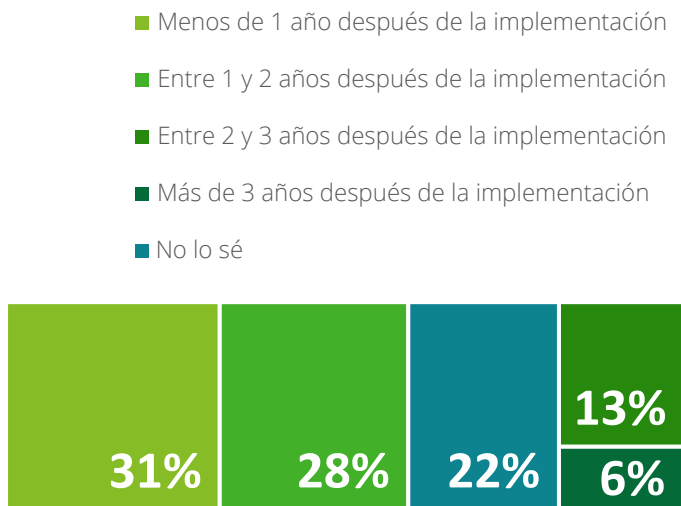


Habilitadores para alcanzar los objetivos de los CSC

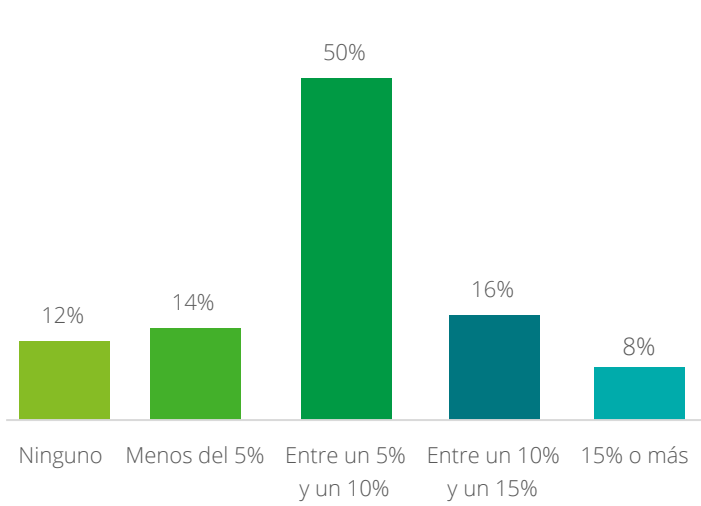
- La inversión en mejora y estandarización de procesos (73%) es el habilitador más determinante para generar valor dentro de los CSC.
- El fortalecimiento del modelo de gobernanza y la gestión de SLA (48%) aparece como el segundo habilitador más relevante, destacando la importancia del alineamiento organizacional y la claridad en responsabilidades.

Las implementaciones en los CSC muestran amortizaciones rápidas y mejoras sostenidas en productividad

¿Cuál fue el periodo de recuperación de su última implementación significativa de CSC? (por ejemplo, incluir una nueva función dentro del CSC)



¿Cuál ha sido la mejora en productividad promedio anual lograda por su CSC?

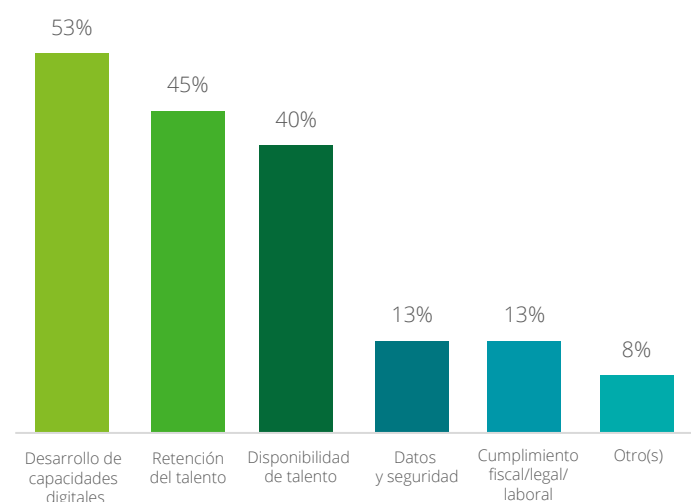


Amortización de implementaciones y productividad anual

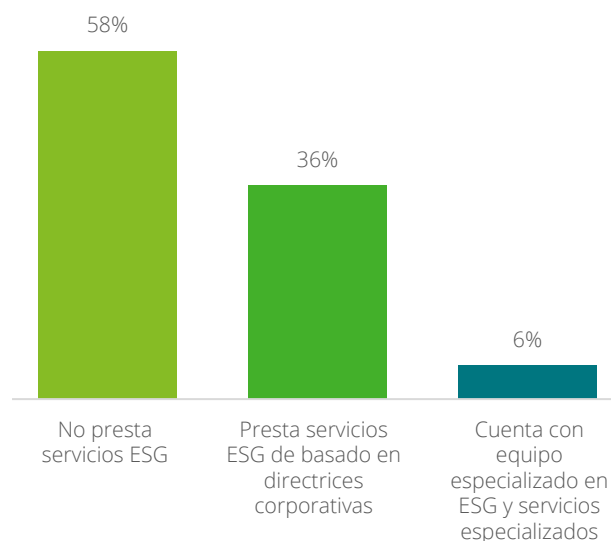
- Las organizaciones están logrando recuperar rápidamente la inversión de nuevas iniciativas dentro del CSC, lo que refleja una mayor madurez en planificación, despliegue y gestión del cambio.
- Asimismo, el 74% de los encuestados reporta una mejora en su productividad anual promedio mayor al 5%.
- Por otro lado, el 26% indicó que experimentó un 5% o menos de mejora de productividad.

Los CSC enfrentan retos críticos en talento y capacidades digitales, mientras ESG (Environmental, Social and Governance) avanza lentamente

¿Cuáles son los principales retos en su CSC?



¿Cuál es el papel de su CSC en asuntos ESG (Environmental, Social and Governance)?



Retos de los CSC y asuntos ESG

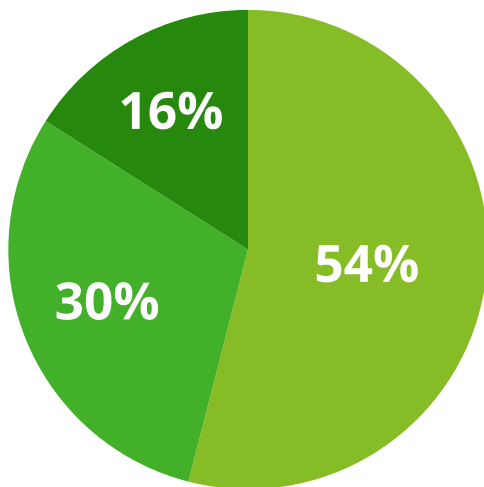
- Aunque Seguridad y Datos y Cumplimiento Regulatorio son prioridades crecientes, aparecen como los mas rezagados. Esto indica que la prioridad de los CSC es el desarrollo de capacidades digitales y Talento.
- Los CSC se encuentran en una etapa de adopción temprana en temas ESG, debido a que la mayor parte no presta servicios relacionados con temas ESG.

Operación y Gobernanza



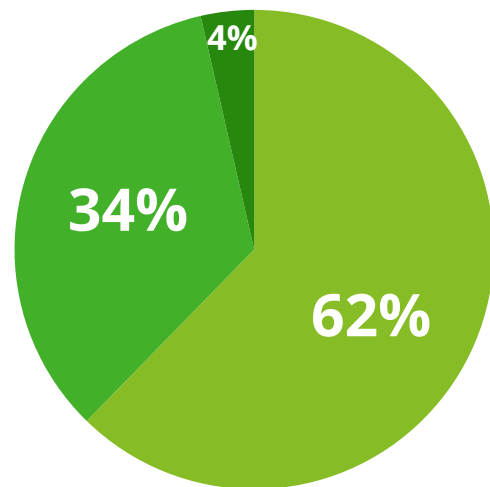
El outsourcing avanza y los CoE se expanden

Grado de adopción de outsourcing



- No hay outsourcing ni estrategia
- Ya opera con outsourcing
- Se está evaluando desarrollar outsourcing

Grado de adopción de CoE



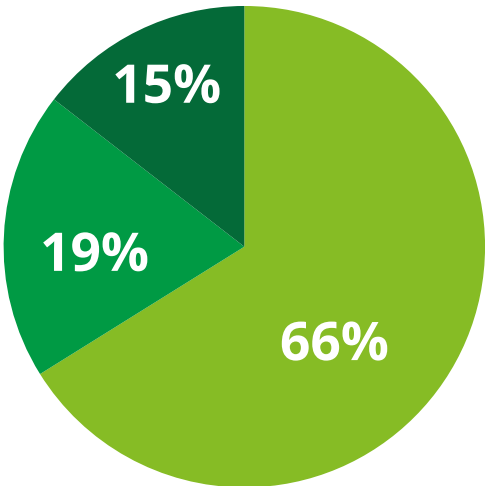
- Ya operan con CoE
- Se está evaluando desarrollar un CoE
- No hay CoE ni estrategia de desarrollar uno

Estrategia de Outsourcing

- La mayoría de los encuestados indica que no cuenta con servicios de outsourcing ni con una estrategia definida para su desarrollo.
- La mayoría de los encuestados indica que ya cuenta con un Centro de Excelencia (CoE) o que se encuentra evaluando su creación, lo que representa un crecimiento del +16 pp en comparación con 2023.
- La falta de estrategia es más común en etapas tempranas, lo que sugiere que muchas organizaciones comienzan a subcontratar sin un modelo claro y formalizado.

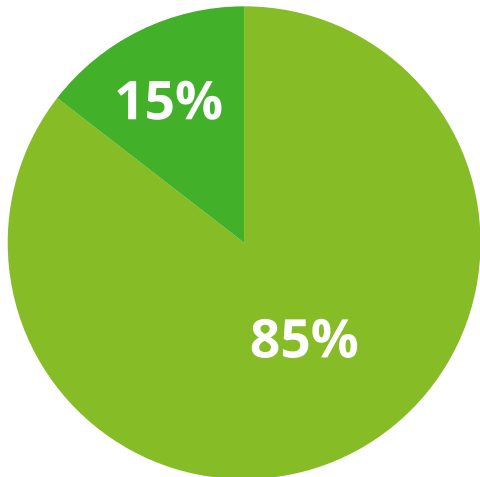
Los CSC evolucionan hacia modelos End-to-End y capacidades como servicio

¿Dónde considera que está su CSC hoy?



- **Acelerado:** CSC busca valor transversal en sus funciones y desarrollar capacidades digitales
- **Líder:** CSC dedicado a procesos End-to-End y al desarrollo de “Capacidades como Servicio”
- **Rezagado:** CSC enfocado en arbitraje laboral y servicios transaccionales

¿Dónde espera que su CSC esté en 5 años?



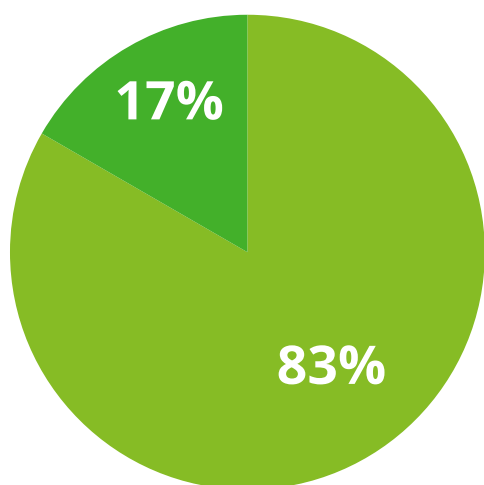
- **Líder:** CSC dedicado a procesos End-to-End y al desarrollo de “Capacidades como Servicio”
- **Acelerado:** CSC busca valor transversal en sus funciones y desarrollar capacidades digitales

Estado de los CSC

- La mayoría de los CSC se encuentran en fase “Acelerado” (66%): dos de cada tres CSC están impulsando valor transversal y capacidades digitales, pero aún no operan E2E ni como servicio.
- La aspiración es fuertemente ambiciosa: 85% de las organizaciones esperan que su CSC opere como Líder en 5 años, es decir, con procesos End-to-End y con capacidades-como-servicio escalable.

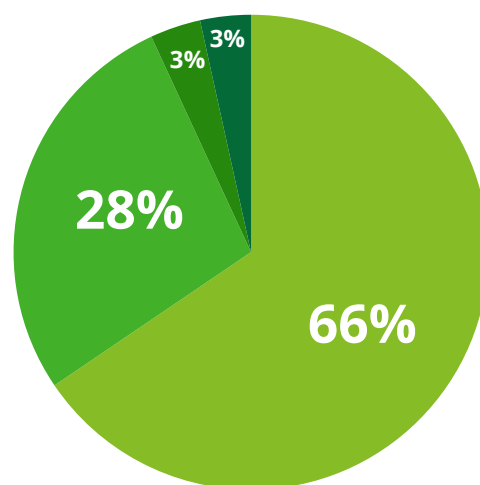
Las encuestas de satisfacción son el principal mecanismo para evaluar la calidad del servicio en los CSC

¿Hay en su CSC un método para calificar su servicio al cliente?



■ Sí ■ No

¿Cómo se mide la puntuación del servicio al cliente en su CSC?



■ Encuesta de Satisfacción del cliente
 ■ Indicadores de Desempeño
 ■ Métricas Operativas Internas
 ■ Evaluaciones Estructuradas de Desempeño

Puntuación Servicio al cliente CSC

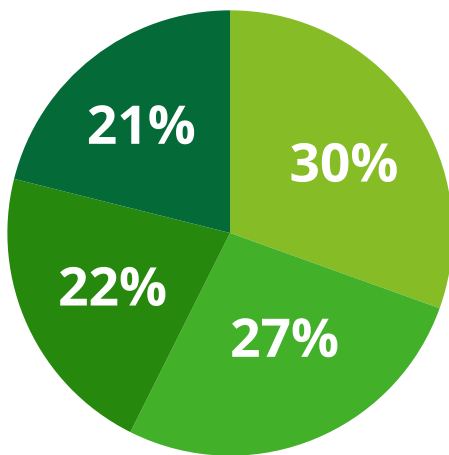
- El 83% de los CSC cuenta con al menos un método formal para evaluar su servicio al cliente, lo que refleja una cultura de medición y control de calidad.
- Entre quienes sí miden el servicio, las encuestas de satisfacción son el mecanismo dominante (66%), lo cual indica un enfoque fuerte en capturar directamente la percepción del cliente y utilizar su retroalimentación para mejorar la calidad del servicio.

Organización, Liderazgo y Talento



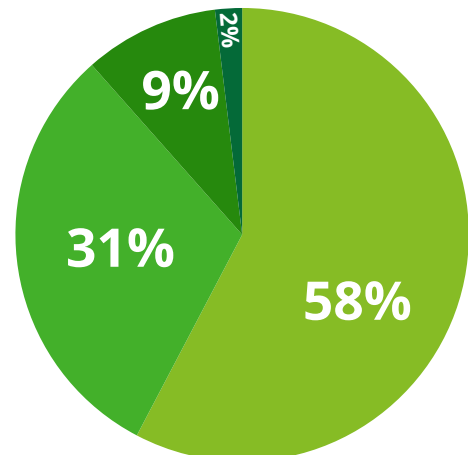
El crecimiento multilíneal emerge como la principal palanca de expansión en los CSC

¿Cuál es el crecimiento esperado para su CSC en los próximos 3 años? (en términos de Full Time Employees-FTEs)



- Más de un 10% de crecimiento de FTEs
- Hasta un 5% de crecimiento de FTEs
- Entre un 5% y un 10% de crecimiento de FTEs
- Sin crecimiento esperado

¿Cuáles son las principales palancas de crecimiento en su CSC?



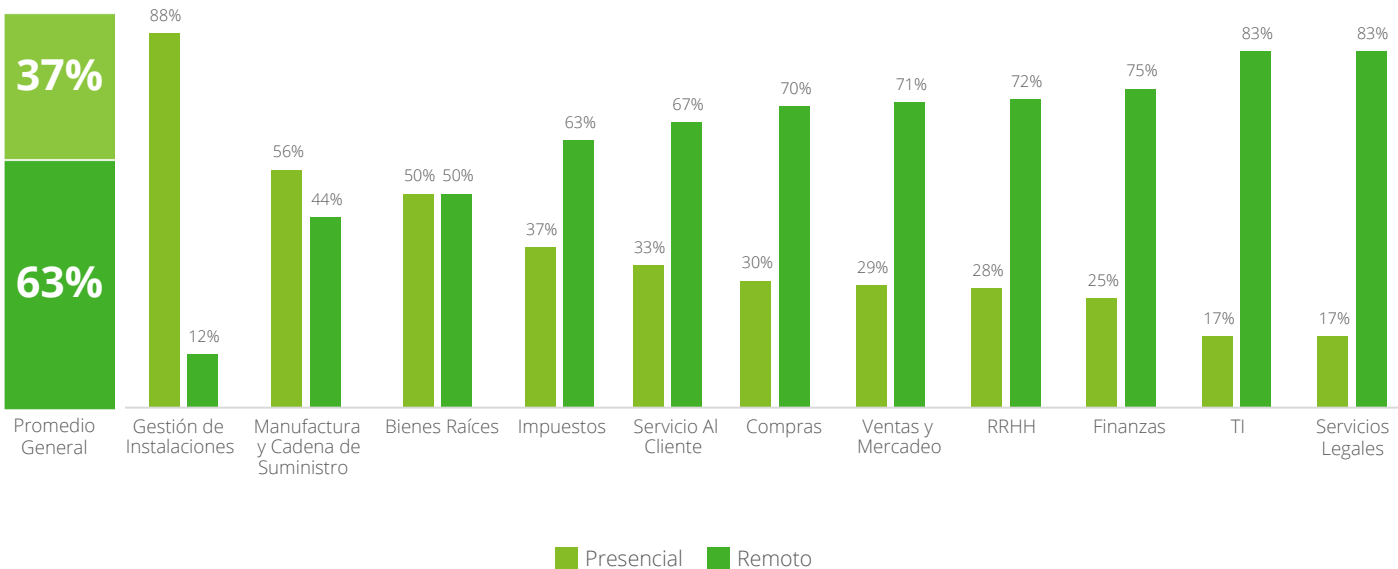
- Crecimiento multilíneal (combinación de palancas)
- Expansión de servicios y funciones
- Ampliación de cobertura E2E
- Expansión a nuevas geografías

Crecimiento y palancas de los CSC

- La curva de crecimiento muestra que la mayoría anticipa expansión, reforzando la idea de que los CSC siguen siendo vehículos estratégicos para absorber demanda operativa y centralizar procesos.
- Más de la mitad (58%) identifica el crecimiento multilíneal como la principal palanca, lo que indica que el desarrollo del CSC no depende de una sola iniciativa, sino de portafolios combinados: ampliar servicios, profundizar E2E y explorar nuevas geografías simultáneamente.

El modelo híbrido domina en funciones técnicas dentro del CSC

¿Qué porcentaje de FTEs están remotos versus presenciales en su CSC?

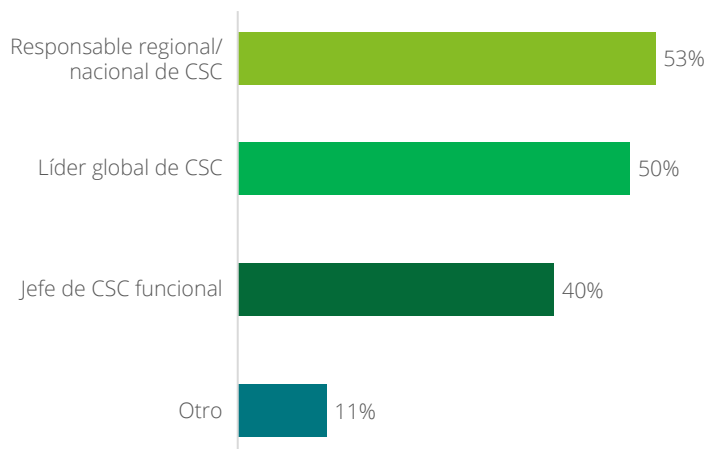


Modalidad de trabajo

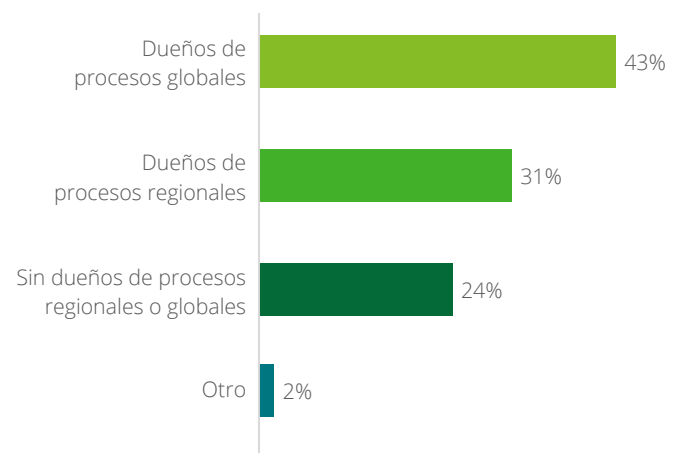
- Existe un patrón claro por tipo de función: las actividades altamente técnicas o basadas en conocimiento (TI, Servicios Legales, Finanzas, RRHH) presentan más del 70–80% en modalidad remota, mientras que funciones operativas o de infraestructura tienden a mantener mayor presencialidad.
- El trabajo remoto domina la operación: casi dos tercios de los FTEs trabajan fuera de la oficina.

El liderazgo de los CSC se concentra en roles regionales y globales, con una gobernanza cada vez más global

¿Qué tipos de funciones de líder de CSC tiene su organización?



¿Se han establecido dueños de procesos (Process Owners) regionales o globales como parte de la estructura de gobierno de su organización de CSC?

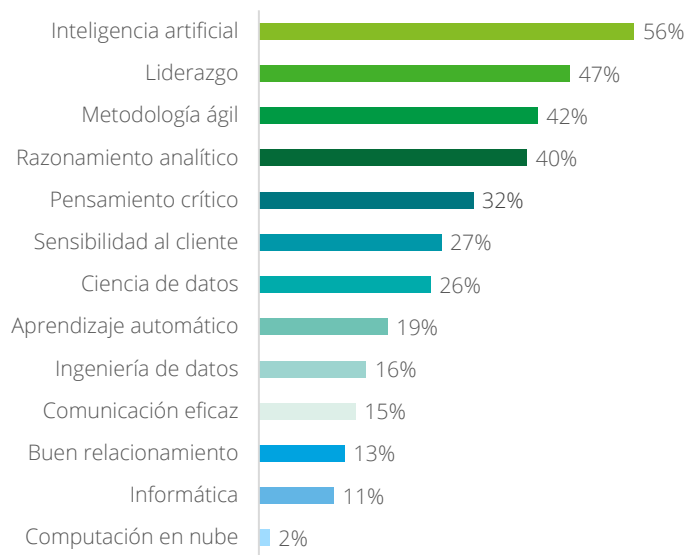


Tipo de Liderazgo

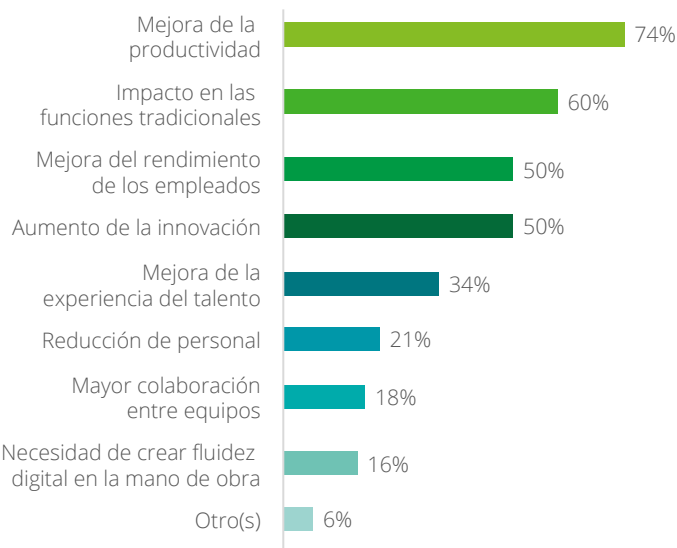
- Los roles de Responsable Regional/Nacional y Líder Global de CSC son los tipos de liderazgo más destacados entre los centros de servicios encuestados.
- La mayoría de los Centros de Servicios opera con una sola función de liderazgo, lo que puede influir en su agilidad y capacidad de respuesta.
- La mayoría ha establecido dueños de procesos globales, lo que refleja un enfoque hacia la estandarización y la coherencia operativa a nivel internacional.

IA y Liderazgo encabezan las habilidades críticas para el futuro del CSC

¿Qué habilidades y capacidades son las más valiosas para el futuro de su CSC?



¿Qué cambios en la fuerza laboral se esperan en su CSC debido al aumento de Inteligencia Artificial?

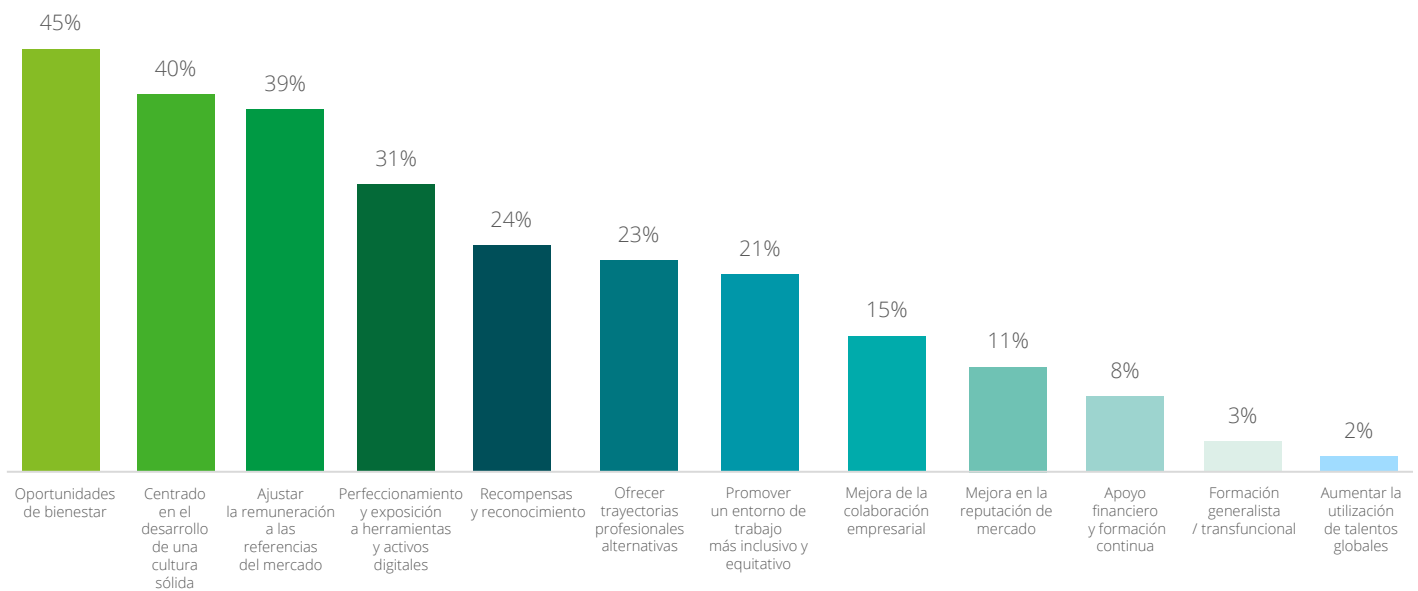


Habilidades y Cambios para el futuro de los CSC

- La mayoría de los CSC coinciden en que sus capacidades y habilidades en el uso de IA, junto con el liderazgo, serán elementos clave para su futuro.
- La mezcla general refleja un CSC que requiere tanto capacidades técnicas avanzadas como habilidades humanas estratégicas, reforzando la idea de un modelo “tecnológico-humano híbrido”.
- La expectativa dominante es la mejora de la productividad (74%), señalando que la IA es vista principalmente como un habilitador de eficiencia y no como un sustituto directo de personal.

El bienestar del empleado se consolida como la estrategia de talento más relevante en los CSC

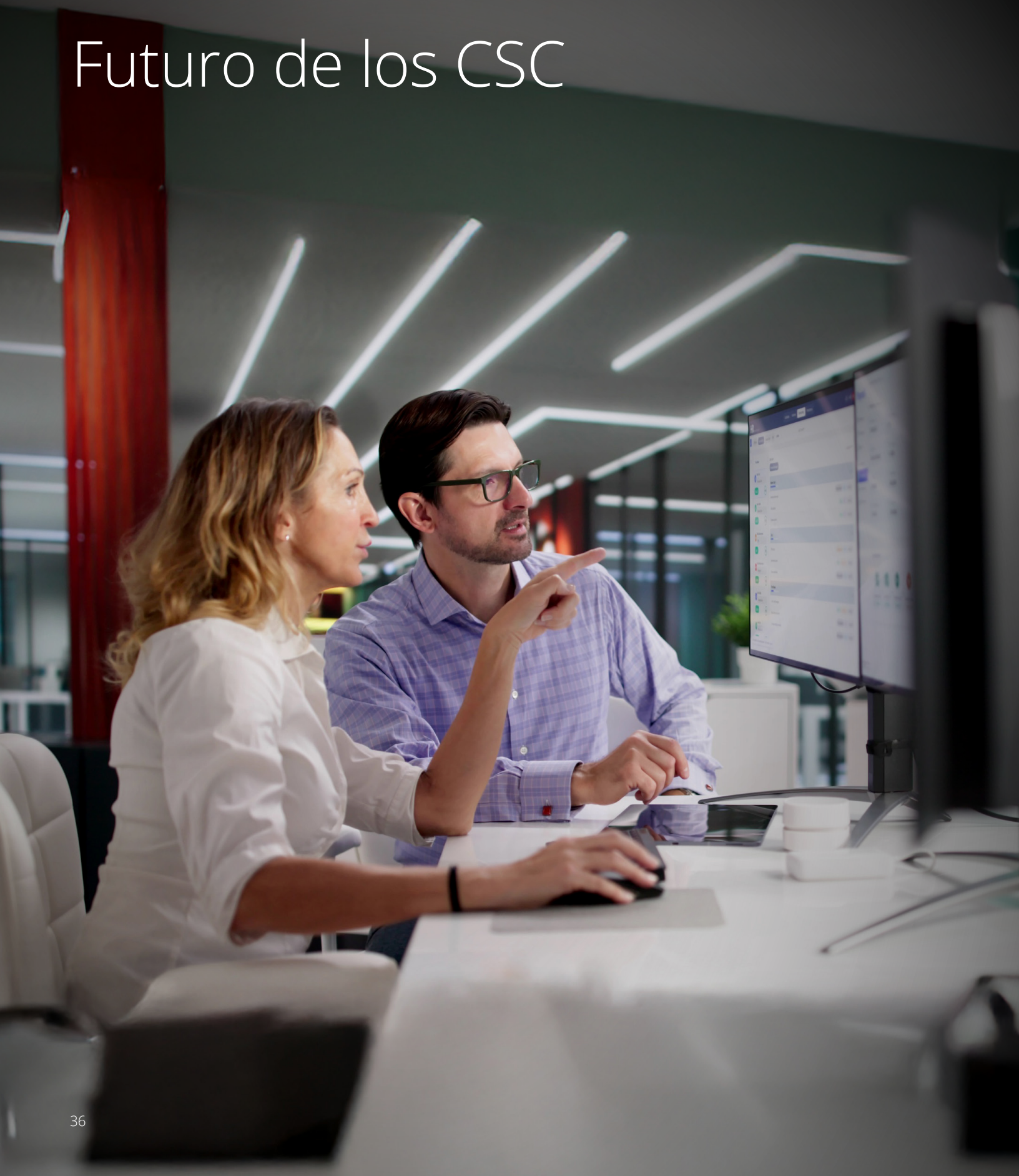
¿Cuáles son las 3 principales estrategias de talento (contratación, retención, bienestar, etc.) que está utilizando o prevé utilizar su CSC en los próximos 1 a 3 años?



Estrategias de Talento

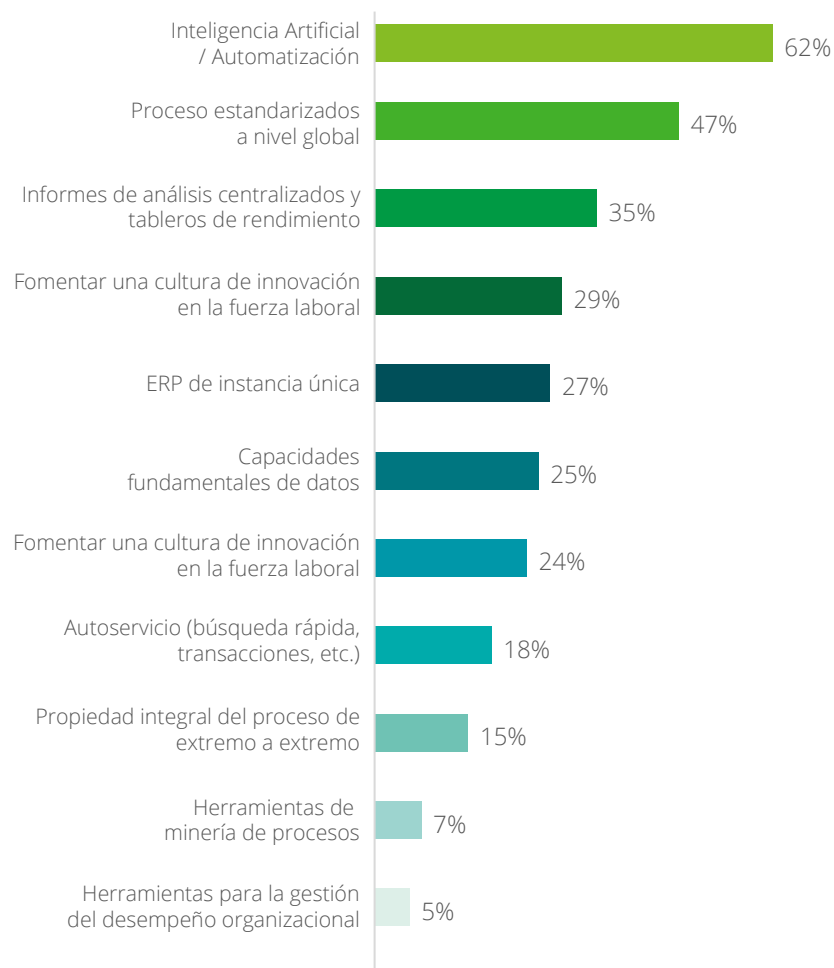
- Las estrategias más prioritarias están centradas en el bienestar y la cultura (45% y 40%), lo que confirma que los CSC ven la retención como un desafío crítico y están apostando más a la experiencia del empleado que a medidas puramente financieras.
- Ajustar la remuneración a las referencias del mercado (39%) es la táctica financiera más fuerte, sugiriendo que el mercado laboral competitivo está presionando a los CSC a actualizar bandas salariales para evitar fuga de talento.

Futuro de los CSC

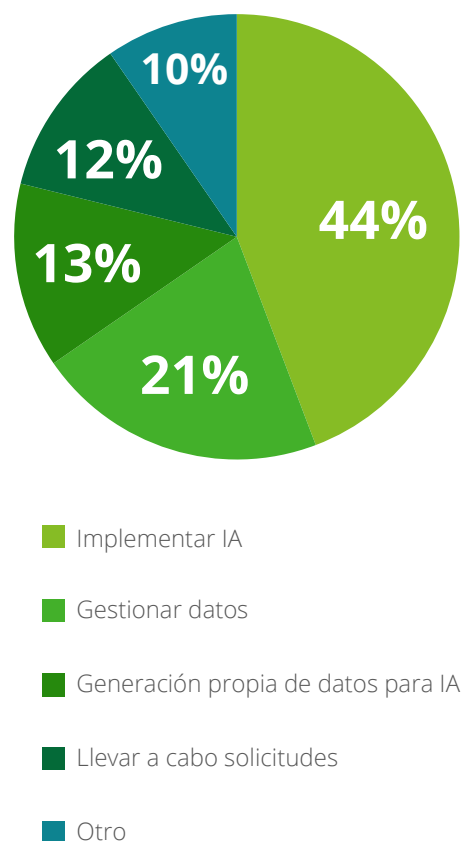


La IA y la automatización se consolidan como la principal prioridad de inversión de los CSC

En los próximos 1-3 años ¿Cuáles serán las tres principales prioridades de inversión de su organización CSC?



¿Cuál es el papel principal de su CSC en la entrega de Inteligencia Artificial (IA)?

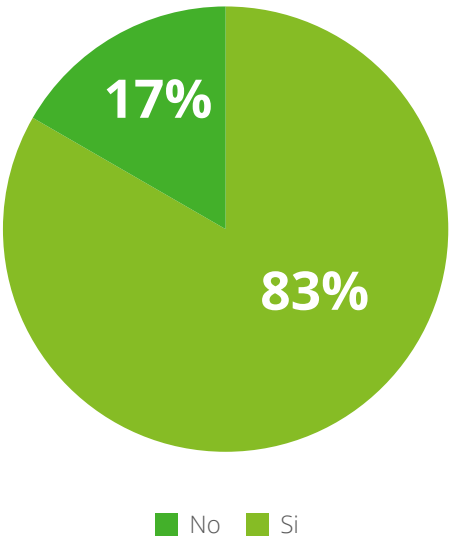


Inversión y adopción de IA

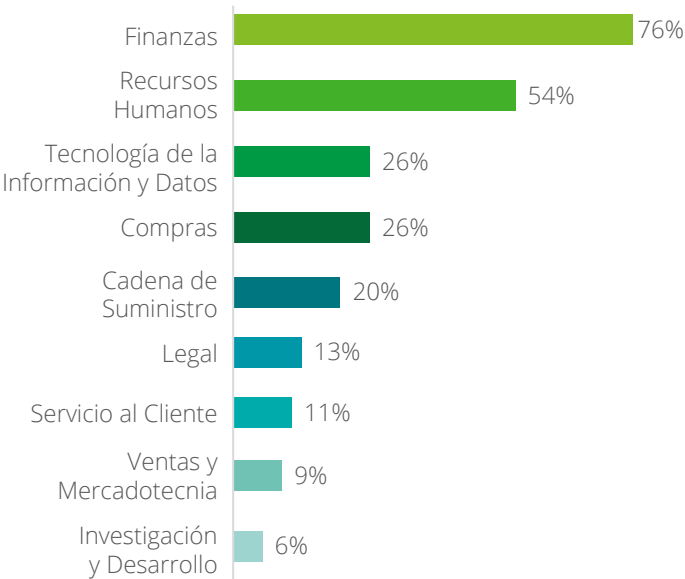
- La IA y automatización (62%) domina claramente el panorama, consolidándose como la principal prioridad de inversión y evidenciando una apuesta por escalar eficiencia, reducir tiempos y habilitar modelos operativos más inteligentes.
- El patrón general muestra una transición del CSC hacia funciones más técnicas y estratégicas, especialmente alrededor de implementación y gestión de datos, elementos clave del ciclo de vida de IA.

La adopción de IA se generaliza en los CSC, con foco en Finanzas y Recursos Humanos

¿Se está implementando Inteligencia Artificial en su CSC?



¿En qué funciones de su CSC se está implementando o se planea implementar Inteligencia Artificial en su CSC?

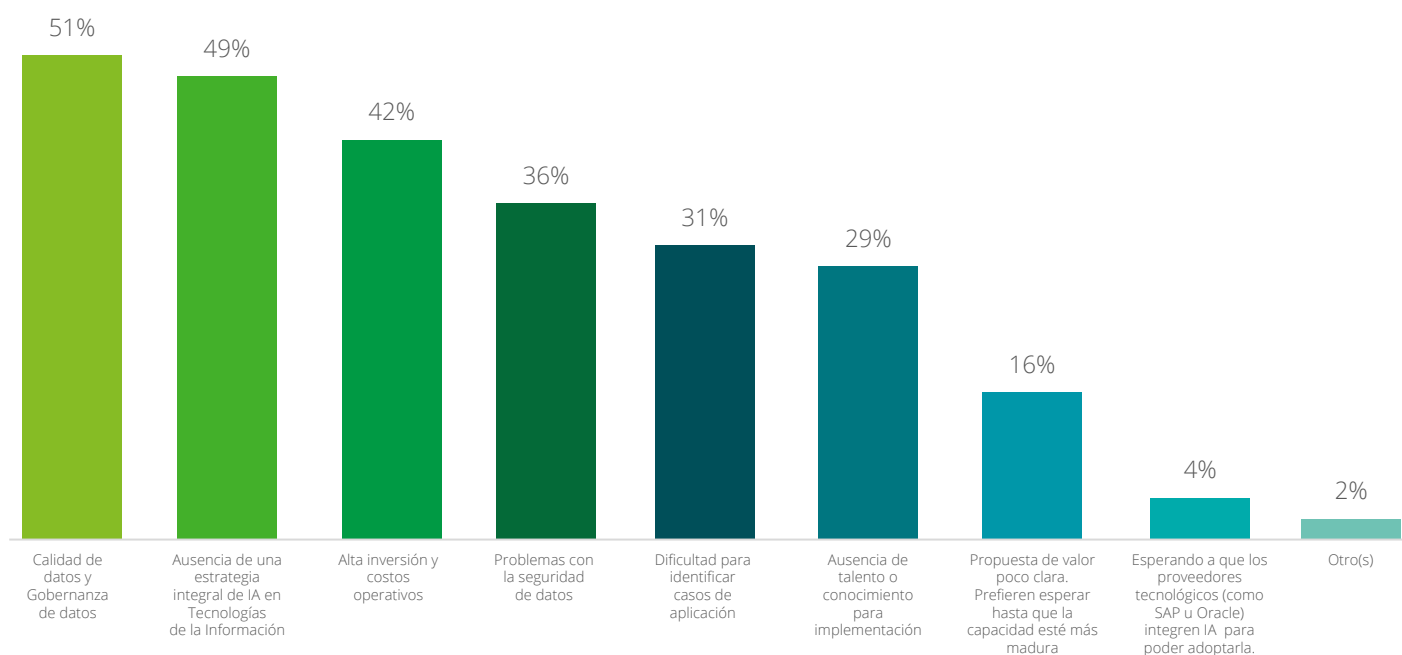


Funciones de la IA en los CSC

- La mayor parte (83%) de los CSC ya ha comenzado con la implementación de IA.
- Las principales áreas en las que los CSC buscan implementar la IA son Finanzas (76%) y Recursos Humanos (54%).
- El patrón general indica que la IA está siendo adoptada primero en funciones con alto volumen transaccional, y progresivamente se expande hacia áreas más especializadas y analíticas.

La calidad de datos es el principal freno para escalar la IA en los CSC

¿Cuáles son los principales retos en su experiencia con la IA?

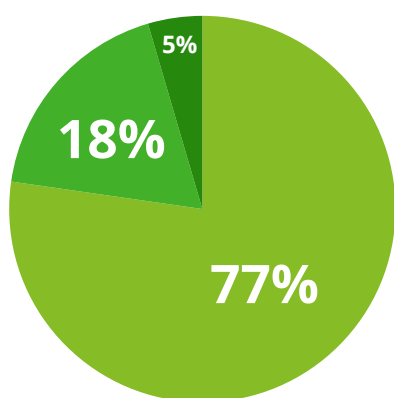


Retos de la IA

- Cerca del 50% de los CSC encuestados coinciden en que los mayores retos relacionados con la IA son la calidad y la gobernanza de los datos, así como la ausencia de una estrategia integrada de IA.
- La alta inversión (42%) y la ausencia de una estrategia integral de IA (49%) frenan la adopción, incluso más que la falta de casos de uso o valor claro.

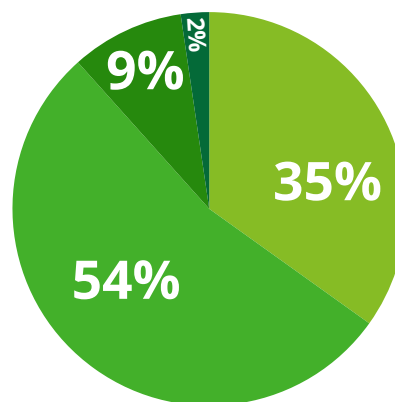
La IA muestra ahorros iniciales moderados, pero con expectativas de impacto significativamente mayores

¿Qué nivel de ahorro ha logrado a través de la IA?



- No se han percibido ahorros
- Menos de 10%
- 10-20%

¿Qué nivel (%) de ahorro espera su CSC obtener con Inteligencia Artificial (IA)?



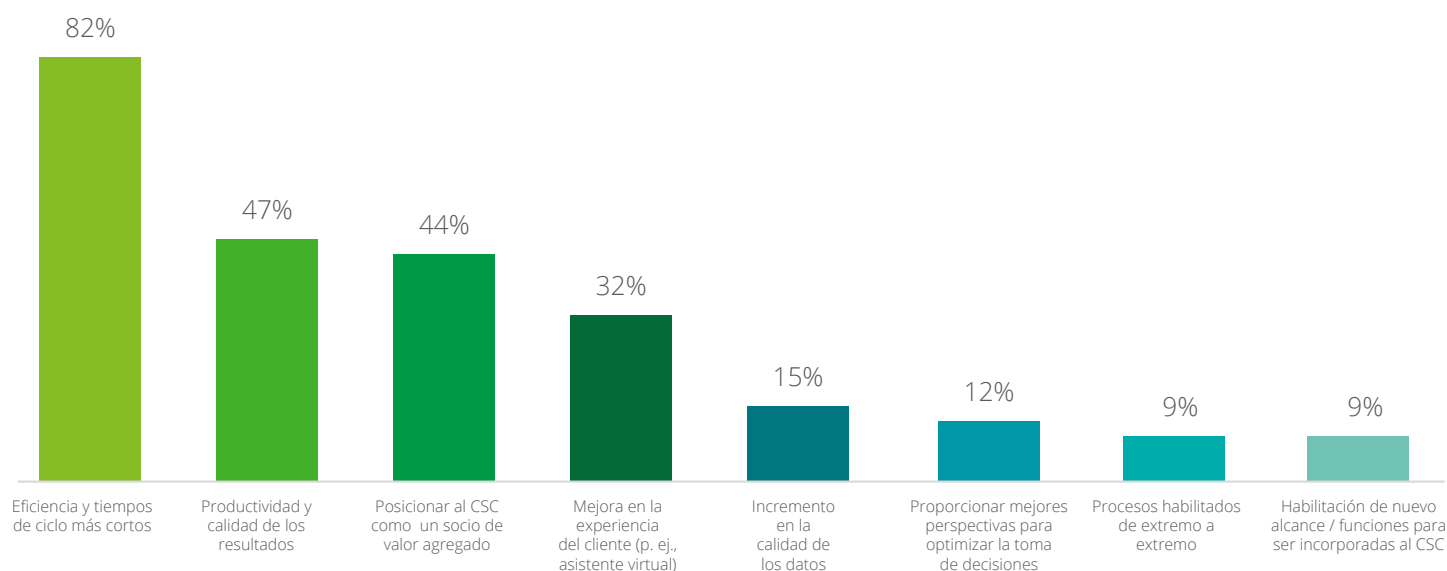
- Menos de 10%
- 10-20%
- 21-40%
- 41-60%

Ahorro con IA

- Los resultados actuales reflejan que la IA está más en fase de adopción y experimentación, no en fase de impacto financiero tangible.
- Las expectativas de ahorro son mucho más altas que los resultados actuales, demostrando una fuerte confianza en el potencial de IA como acelerador de eficiencia.
- Existe una brecha natural entre lo que la IA está generando hoy y lo que se espera a futuro, porque la implementación es nueva y los casos de uso todavía no han madurado.

La IA ya genera beneficios tangibles, principalmente en eficiencia y productividad

¿Cuáles han sido los beneficios adicionales (no relacionados con ahorro) que ha obtenido su CSC a través de IA?



Beneficios

- El 82% de las empresas indica que la eficiencia y los tiempos han mejorado.
- La productividad y la calidad también han aumentado.
- Los CSC han logrado un mejor posicionamiento como socios estratégicos.

Contactos

Carla Firpo**Socia Global Business Services**

Deloitte Spanish Latin America

cfirpo@deloittemx.com**Manuel Ostos****Socio Global Business Services**

Deloitte Spanish Latin America

mostos@deloittemx.com**Victoria Volonté****Socia Global Business Services**

Deloitte Spanish Latin America

mvolonte@deloitte.com

Equipo de la Encuesta

Daniel Primo**Gerente Global Business Services**

Deloitte Spanish Latin America

daprimo@deloittemx.com**Erick Ibarra****Consultor Global Business Services**

Deloitte Spanish Latin America

eribarra@deloittemx.com**Centro de contacto**

+52 55 5080 6633

centrodecontacto@deloittemx.com

Deloitte se refiere a una o más entidades de Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), su red global de firmas miembro y sus sociedades afiliadas a una firma miembro (en adelante "Entidades Relacionadas") (colectivamente, la "organización Deloitte"). DTTL (también denominada como "Deloitte Global") así como cada una de sus firmas miembro y sus Entidades Relacionadas son entidades legalmente separadas e independientes, que no pueden obligarse ni vincularse entre sí con respecto a terceros. DTTL y cada firma miembro de DTTL y su Entidad Relacionada es responsable únicamente de sus propios actos y omisiones, y no de los de las demás. DTTL no provee servicios a clientes. Consulte <https://www.deloitte.com/about> para obtener más información.

Deloitte ofrece servicios profesionales líderes a casi el 90% de las empresas de la lista Fortune Global 500® y a miles de empresas privadas. Nuestra gente ofrece resultados medibles y duraderos que ayudan a reforzar la confianza del público en los mercados de capitales y permiten que los clientes se transformen y prosperen. Sobre la base de sus 180 años de historia, Deloitte abarca más de 150 países y territorios. Descubra cómo las aproximadamente 470,000 personas de Deloitte en todo el mundo tienen un impacto importante en www.deloitte.com.

Tal y como se usa en este documento, Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C., tiene el derecho legal exclusivo de involucrarse en, y limita sus negocios a, la prestación de servicios de auditoría y otros servicios profesionales bajo el nombre de "Deloitte". Deloitte Impuestos y Servicios Legales, S.C., tiene el derecho legal exclusivo de involucrarse en, y limita sus negocios a, la prestación de servicios de consultoría fiscal, asesoría legal y otros servicios profesionales bajo el nombre de "Deloitte". Deloitte Audit Delivery Center, S.C., tiene el derecho legal exclusivo de involucrarse en, y limita sus negocios a, la prestación de servicios de auditoría y otros servicios profesionales bajo el nombre de "Deloitte". Deloitte Asesoría en Riesgos, S.C., tiene el derecho legal exclusivo de involucrarse en, y limita sus negocios a, la prestación de servicios de asesoría en riesgos y otros servicios profesionales bajo el nombre de "Deloitte". Deloitte Asesoría Financiera, S.C., tiene el derecho legal exclusivo de involucrarse en, y limita sus negocios a, la prestación de servicios de asesoría financiera y otros servicios profesionales bajo el nombre de "Deloitte". Y Deloitte Consulting Group, S.C., tiene el derecho legal exclusivo de involucrarse en, y limita sus negocios a, la prestación de servicios de consultoría y otros servicios profesionales bajo el nombre de "Deloitte".

Esta comunicación contiene únicamente información general, y ninguna de las empresas miembro de Deloitte Touche Tohmatsu Limited (DTTL), su red global de firmas miembro o sus entidades relacionadas (colectivamente, la "organización Deloitte") está, por medio de esta comunicación, prestando asesoramiento o servicios profesionales. Antes de tomar cualquier decisión o realizar cualquier acción que pueda afectar sus finanzas o su negocio, debe consultar a un asesor profesional calificado. No se dan declaraciones, garantías o compromisos (expresos o implícitos) en cuanto a la exactitud o integridad de la información en esta comunicación, y ni DTTL, ni sus firmas miembro, entidades relacionadas, empleados o agentes será responsable de ninguna pérdida o daño que surja directa o indirectamente en relación con cualquier persona que confíe en esta comunicación. DTTL y cada una de sus empresas miembro, y sus entidades relacionadas, son entidades jurídicamente separadas e independientes.