



CENTROS DE SERVICIOS COMPARTIDOS (CSC) EN MÉXICO Y LATINOAMÉRICA



Reflexión de Instituto Adecco México sobre los Centros de Servicios Compartidos (CSC) en México y Latinoamérica

Los Centros de Servicios Compartidos (CSC) representan mucho más que un mecanismo de reducción de costos; constituyen una palanca de competitividad y transformación organizacional. La centralización de procesos permite no solo optimizar recursos, sino también generar un estándar de calidad, control y escalabilidad que resulta esencial para empresas que operan en mercados globalizados.

En este sentido, para Instituto Adecco México, países de Latinoamérica y México se posicionan como hubs estratégicos gracias a su ubicación, a la disponibilidad de talento joven y a la creciente infraestructura tecnológica. Para las organizaciones multinacionales, establecer CSC en la región no solo significa eficiencia, sino también cercanía con mercados clave y la posibilidad de operar en un contexto bilingüe y multicultural.

La incorporación de tecnologías como la automatización robótica de procesos (RPA) y la inteligencia artificial (IA) amplifica este valor estratégico: los CSC ya no son únicamente centros de soporte, sino espacios de innovación capaces de aportar insights, análisis de datos y mejoras continuas al negocio. En este marco, el talento deja de ser operativo para convertirse en un diferenciador competitivo, pues aporta capacidades analíticas, técnicas y de gestión que transforman la función de soporte en un motor de crecimiento.

Sin embargo, la estrategia empresarial debe contemplar desafíos críticos, como la alta rotación de personal y la necesidad de capacitación constante. Estos factores, si no se gestionan con visión de largo plazo, pueden erosionar el valor generado. Por ello, las compañías que apuesten por este modelo deberán acompañar la inversión tecnológica con estrategias sólidas de atracción, retención y desarrollo del talento.

En suma, los Centros de Servicios Compartidos (CSC) en Latinoamérica son una herramienta estratégica para aumentar la eficiencia, innovar en procesos y reforzar la competitividad global. **La clave estará en que las empresas logren integrar tecnología, talento y visión de futuro en un modelo flexible y sostenible, capaz de evolucionar con la misma rapidez que lo hace el entorno empresarial.**

CREANDO
FUTURO
FORMAL.



Grupo Adecco México 2026

Análisis general de los centros de servicios compartidos en México y Latinoamérica	4
Creación de nuevos roles de análisis y gestión en los centros de servicios compartidos	6
Demanda de talento multilingue	9
Condiciones de trabajo remoto e híbrido en los centros de servicios compartidos	11
Retos de retención de personal por alta rotación	14
Perspectivas a futuro	16
Conclusión	18
Fuentes	21

ÍNDICE.



0.4

ANÁLISIS GENERAL DE LOS CENTROS DE SERVICIOS COMPARTIDOS EN MÉXICO Y LATINOAMÉRICA.

Análisis general de los Centros de Servicios Compartidos en México y Latinoamérica

Los Centros de Servicios Compartidos (CSC) son unidades organizacionales que centralizan procesos y servicios administrativos, financieros, de recursos humanos, legales, tecnológicos, entre otros, para diferentes áreas o unidades de negocio dentro de una misma empresa o grupo. Este modelo busca eliminar duplicidades, reducir costos operativos y elevar la eficiencia mediante concentración y especialización en funciones de soporte.

México y algunos países de Latinoamérica se han consolidado como destinos atractivos para el desarrollo de Centros de Servicios Compartidos (CSC) debido a factores como la competitividad en costos laborales, presencia de talento joven y especializado, infraestructura tecnológica creciente y ubicación geográfica estratégica para atender mercados globales y bilingües. En la última década, los CSC han evolucionado para integrar tecnologías como la automatización robótica de procesos (RPA), la inteligencia artificial (IA) y la digitalización, lo que mejora la calidad, control y eficiencia operativa.

En cuanto a empleo, se ha visto una transformación importante: el perfil tradicional de roles administrativos transaccionales ha venido siendo complementado o reemplazado por perfiles con habilidades más analíticas, técnicas y de gestión, requiriendo además capacitación en nuevas tecnologías y manejo de información compleja.

El talento joven, debido a su adaptabilidad y motivación para el aprendizaje, es ampliamente buscado por estos centros, aunque la rotación de personal sigue siendo un reto constante para el sector.



0.6

**CREACIÓN DE NUEVOS ROLES
DE ANÁLISIS Y GESTIÓN DE
SERVICIOS COMPARTIDOS**

Creación de nuevos roles de análisis y gestión en los Centros de Servicios Compartidos

La automatización, robotización de procesos (RPA) e inteligencia artificial han transformado radicalmente la estructura del empleo administrativo en los Centros de Servicios Compartidos (CSC) de México y Latinoamérica. Según el mercado global de RPA, se espera que crezca a una tasa compuesta anual del 33.6% hasta 2028, lo que indica una revolución en la forma de gestionar operaciones empresariales.

Transformación del perfil laboral tradicional

Los roles administrativos tradicionales centrados en tareas repetitivas están siendo reemplazados por perfiles especializados en supervisión, análisis y gestión de procesos automatizados. Según McKinsey, el 45% de las actividades laborales podrían ser automatizadas utilizando tecnología RPA, convirtiendo esta herramienta en un aliado estratégico para las compañías. En México específicamente, se estima que 16 millones de empleos estarán expuestos a la IA en el horizonte de un año, cifra que aumentará a 22 millones en cinco años.

Nuevos perfiles emergentes en los CSC

Desarrollador y Analista RPA: Responsables del diseño, desarrollo e implementación de soluciones de automatización utilizando herramientas como UiPath, Automation Anywhere o Blue Prism. Sus funciones incluyen el análisis de procesos susceptibles a automatización, validación de viabilidad y soporte técnico. En Ciudad de México, la demanda de estos perfiles ha crecido significativamente, con ofertas que requieren experiencia en Python, GitHub y procesamiento inteligente de documentos.

Especialista en Business Intelligence: Estos profesionales interpretan grandes volúmenes de datos para identificar tendencias, riesgos y oportunidades que soporten la toma de decisiones estratégicas. En México hay más de 4,000 empleos disponibles en esta área, reflejando la alta demanda del mercado.

Consultor en Transformación Digital: Lideran iniciativas de cambio organizacional hacia una cultura digital, alineando tecnología, talento y procesos. El 71% de las empresas en México se encuentran ejecutando un proceso de transformación digital.

Analista de Automatización Inteligente: Se encargan de la hiperautomatización, combinando RPA con inteligencia artificial, machine learning y gestión de procesos de negocio (BPM) para automatizar la mayor cantidad posible de procesos empresariales.

Impacto en sectores específicos

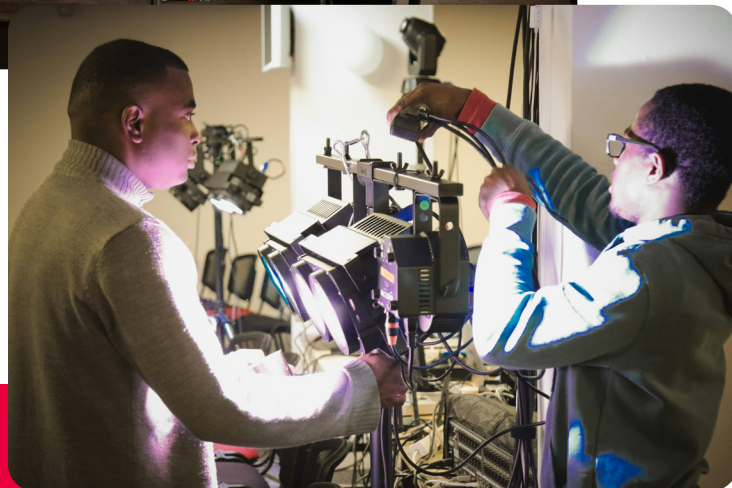
En el sector manufacturero, que representa aproximadamente el 17% del PIB nacional y emplea a millones de trabajadores, la introducción de tecnologías de IA está reemplazando tareas repetitivas como el ensamblaje y control de calidad, pero simultáneamente genera la necesidad de roles especializados en diseño y mantenimiento de sistemas automatizados.

El sector financiero también experimenta transformaciones significativas, donde el uso de algoritmos para analizar grandes volúmenes de datos y detectar fraudes está optimizando procesos, eliminando empleos tradicionales en áreas de atención al cliente y análisis financiero, pero creando demanda de especialistas en IA, ciberseguridad y ciencia de datos.

Tendencias de capacitación y reskilling

Las organizaciones han implementado programas intensivos de reskilling y upskilling. Según el Informe de Madurez Digital 2025, solo el 1% de las empresas ha alcanzado la “madurez en IA”, es decir, la completa integración de la IA en los flujos de trabajo. Esto evidencia la necesidad de capacitación continua en herramientas de automatización, análisis de datos y metodologías ágiles.

Los próximos 12 meses serán fundamentales para que las empresas mexicanas inviertan en herramientas de IA generativa y destinen recursos en capacitación continua para manejar y entender todo el potencial que ofrece esta tecnología.





0.9

DEMANDA DE TALENTO
MULTILINGUE

Demanda de Talento Multilingüe

La globalización de las operaciones y la atención a clientes en múltiples idiomas han consolidado la demanda de talento multilingüe en los Centros de Servicios Compartidos de México y Latinoamérica. Este requisito no solo responde a la necesidad de servir mercados angloparlantes, sino también francófonos, germanoparlantes y lusófonos en función de las sedes corporativas y la diversificación de clientes.

Importancia estratégica

La atención a procesos de soporte financiero, servicio al cliente, recursos humanos y back office para regiones de Norteamérica, Europa y Sudamérica requiere operadores con competencias avanzadas en inglés, francés, alemán o portugués. En particular, el dominio del inglés es considerado básico, mientras que el conocimiento de un tercer idioma especializado aporta un diferencial competitivo para promover posiciones de mayor nivel y responsabilidad.

Fuentes de talento multilingüe

Las empresas suelen reclutar graduados de carreras como idiomas, traducción e interpretación, así como profesionales con experiencia internacional. En México, los estados con mayor oferta de candidatos multilingües son Ciudad de México, Estado de México, Jalisco y Nuevo León, donde se concentran universidades con programas de idiomas y carreras afines.

Perfil y competencias requeridas

- Nivel mínimo de B2/C1 en inglés según el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER).
- Conocimiento adicional de un tercer idioma (francés, alemán o portugués) valorado en zonas de nearshoring que atienden mercados de la Unión Europea o Brasil.
- Habilidades de comunicación escrita y verbal, adaptabilidad cultural y manejo de herramientas digitales de colaboración y atención al cliente.

Impacto en estructura salarial

Los puestos multilingües suelen tener un salario 20-30% superior al promedio de roles administrativos monolingües, debido al plus de especialización. Esto incide en la estrategia de compensación de los CSC para atraer y retener a este talento.



11

CONDICIONES DE TRABAJO REMOTO E HÍBRIDO EN LOS CENTROS DE SERVICIOS COMPARTIDOS

Condiciones de trabajo remoto e híbrido en los Centros de Servicios Compartidos

La modalidad de trabajo remoto e híbrido se ha consolidado como una práctica estándar en los Centros de Servicios Compartidos (CSC) de México y Latinoamérica, derivada de la necesidad de flexibilidad, optimización de costos y adaptación a la era digital.

Adopción y alcance

Un estudio de JLL revela que el 72% de las empresas en Latinoamérica ya implementan esquemas híbridos o flexibles, aunque con distintos grados de madurez según el país: Brasil lidera con 86% de adopción, mientras que México reporta un 31% de presencialidad total y una creciente transición hacia esquemas mixtos. El 67% de los empleados en la región prefiere un modelo híbrido que combine días en oficina y días remotos.

Modelos de trabajo predominantes

- Esquema híbrido fijo: Días predeterminados para oficina y remotos, por ejemplo 3 días en la oficina y 2 días en casa.
- Esquema híbrido flexible: Empleados eligen libremente sus días de trabajo remoto, sujeto a validación de líderes.
- Totalmente remoto con hubs satélite: Opciones de trabajo desde casa complementadas con centros de coworking o telecentros para reuniones puntuales.
- Hot desking y hotelling: Reservación de escritorios flexibles en oficinas para optimizar el uso de espacios y reducir costos de infraestructura.

Beneficios y desafíos

El trabajo remoto e híbrido ofrece beneficios como reducción de costos operativos en infraestructura, mejora en la calidad de vida de los colaboradores y acceso a talento de distintas regiones sin barreras geográficas. Sin embargo, plantea desafíos significativos para los CSC:

- Coordinación y comunicación: Mantener la cohesión de equipos distribuidos requiere inversión en plataformas colaborativas (Teams, Slack, Zoom) y protocolos claros de comunicación.
- Seguridad de la información: Proteger datos confidenciales en entornos remotos exige políticas de ciberseguridad robustas, VPNs y soluciones de Zero Trust.



- Medición de productividad: Cambiar de un enfoque de control presencial a uno basado en resultados y objetivos, con métricas acordadas y seguimiento continuo.
- Regulación laboral: En México, el marco legal sobre teletrabajo establece derechos y obligaciones que las empresas deben cumplir, como provisión de equipo, registro de jornadas y políticas de desconexión.

Para 2030, se prevé que la mayoría de los CSC adopten un modelo de cuatro días presenciales, con oficinas reconvertidas en espacios colaborativos potenciados por IA para reuniones eficientes y design thinking, mientras el resto del tiempo se trabaje de forma remota. Esta tendencia impulsará la transformación cultural y tecnológica de los CSC, orientándolos hacia una gestión híbrida nativa.



14

RETOS DE RETENCIÓN DE PERSONAL **POR ALTA ROTACIÓN**

Retos de retención de personal por alta rotación

La alta rotación de personal es uno de los principales desafíos en los Centros de Servicios Compartidos (CSC) de México y Latinoamérica. Esta es causada por diversos factores, desde la naturaleza transaccional de muchos puestos hasta las expectativas de crecimiento profesional de los colaboradores.

Magnitud del problema

En México, la tasa de rotación laboral promedio alcanza el 17%, la más alta de Latinoamérica según la Asociación Mexicana en Dirección de Recursos Humanos. En los contact centers, que tienen procesos y dinámicas similares a los CSC, la rotación es incluso mayor, ya que muchos empleados ven estos roles como temporales en lugar de carreras a largo plazo.

Causas principales

La investigación revela cuatro causas fundamentales de la alta rotación en los CSC:

1. **Falta de oportunidades de crecimiento profesional:** Los colaboradores perciben escasas vías de promoción y desarrollo, lo que les lleva a buscar nuevas oportunidades.
1. **Insatisfacción salarial y de beneficios:** Aunque los salarios en CSC suelen ser competitivos, los ajustes no siempre mantienen el ritmo de la inflación ni de la demanda por habilidades técnicas avanzadas.
1. **Clima laboral y reconocimiento:** La ausencia de programas de reconocimiento y una cultura organizacional fuerte reducen el compromiso y generan desvinculación.
1. **Naturaleza rutinaria de las tareas:** Las labores transaccionales, repetitivas y de bajo valor agregado impulsan a los empleados a buscar puestos más desafiantes.

Impacto económico y operativo

La alta rotación genera costos directos de reclutamiento y formación, además de pérdidas de productividad y conocimiento institucional. Se estima que reemplazar un colaborador puede costar entre el 50% y 200% de su salario anual. Este ciclo constante de bajas y altas deteriora la eficiencia operativa de los CSC.

Estrategias emergentes de retención

Para mitigar la rotación, las empresas de CSC están implementando:

- **Planes de carrera y desarrollo profesional:** Creación de rutas de crecimiento claras, mentorías y capacitación continua en tecnologías como RPA e IA.
- **Programas de reconocimiento y cultura corporativa:** Incentivos no monetarios, reconocimiento público y actividades de team building para fortalecer el sentido de pertenencia.
- **Mejora de compensaciones variables:** Bonos por cumplimiento de objetivos, esquemas de participación en utilidades y compensaciones basadas en desempeño.
- **Uso de tecnología para fidelizar:** Herramientas de people analytics y sistemas de gestión del talento que identifican patrones de riesgo de abandono y proponen acciones preventivas.
- **Con la adopción de estas iniciativas,** algunos CSC han logrado reducir su tasa de rotación a niveles inferiores al 10%, mejorando la retención de talento calificado.



16

PERSPECTIVAS
A FUTURO

Perspectivas a futuro

La continua integración de automatización, RPA e IA en los Centros de Servicios Compartidos (CSC) plantea un escenario de evolución y adaptación constante, tanto para las organizaciones como para la fuerza laboral administrativa.

Evolución tecnológica y de procesos

Se espera que la próxima fase de la automatización en los CSC combine RPA con capacidades de IA generativa, visión por computadora y análisis predictivo, permitiendo la denominada hiperautomatización. Esto elevará la eficiencia operativa al automatizar no solo tareas estructuradas, sino también procesos no estructurados como la interpretación de correos electrónicos o documentos escaneados.

Transformación de la fuerza laboral

Los trabajadores administrativos deberán transitar hacia roles cada vez más estratégicos, centrados en:

- **Gestión de excepciones y decisiones complejas:** Supervisión de los flujos automatizados y resolución de casos atípicos.
- **Innovación de procesos:** Diseño e implementación de mejoras continuas apoyadas en data analytics.
- **Ética y gobernanza de IA:** Asegurar el uso responsable de algoritmos, privacidad de datos y cumplimiento normativo.

La demanda de habilidades híbridas (técnicas y blandas) continuará en aumento, especialmente en analítica, gestión del cambio y colaboración transversal.

Impacto en la oferta de talento

Latinoamérica mantiene una ventaja competitiva gracias a su población joven, bilingüe y con creciente formación en tecnologías digitales. Sin embargo, para capitalizar esta oportunidad será clave:

- Fortalecer alianzas entre empresas y universidades para alinear planes de estudio con las necesidades de los CSC.
- Incentivar la formación continua en plataformas de e-learning y bootcamps especializados.
- Desarrollar políticas públicas que promuevan la reconversión laboral de perfiles en riesgo de automatización.

Sostenibilidad y responsabilidad social

Los CSC tendrán que equilibrar la eficiencia tecnológica con estrategias de responsabilidad social, asegurando reinversión en capital humano, apoyo a la empleabilidad local y mitigación de impactos sociales por desplazamiento de roles transaccionales.

La simbiosis entre humanos y máquinas definirá el futuro de los Centros de Servicios Compartidos. El éxito residirá en gestionar eficazmente la transformación tecnológica, promover el aprendizaje permanente y diseñar entornos laborales inclusivos y flexibles.



16

CONCLUSIÓN.

Conclusión

El análisis de los Centros de Servicios Compartidos (CSC) en México y Latinoamérica revela una transformación profunda en el empleo administrativo impulsada por la automatización, robotización de procesos (RPA) e inteligencia artificial. Esta evolución presenta tanto oportunidades como desafíos significativos que requieren estrategias integrales de adaptación.

Transformación del empleo administrativo

La automatización está reconfigurando radicalmente los roles tradicionales en los CSC. Mientras que el 50% del trabajo en México es susceptible de automatización, esto no implica necesariamente una pérdida masiva de empleos, sino una evolución hacia funciones de mayor valor agregado. Los puestos transaccionales están siendo reemplazados por roles especializados en análisis, supervisión de procesos automatizados y gestión de tecnologías emergentes. La creación de nuevos perfiles como desarrolladores RPA, especialistas en business intelligence y consultores en transformación digital evidencia que la tecnología está generando oportunidades laborales que requieren competencias híbridas técnico-analíticas. Sin embargo, esta transición demanda inversiones significativas en capacitación y reskilling para evitar la exclusión de trabajadores con habilidades tradicionales.

Ventajas competitivas regionales

El talento multilingüe sigue siendo un diferenciador estratégico para los CSC latinoamericanos, especialmente en el contexto del nearshoring. La proximidad geográfica con Estados Unidos, combinada con competencias en inglés y otros idiomas, posiciona a la región como un destino atractivo para operaciones de servicios globales. Esta ventaja se ve reforzada por las tendencias de trabajo remoto e híbrido, que amplían el pool de talento disponible sin restricciones geográficas.

Retos estructurales

La alta rotación de personal emerge como el principal obstáculo para la sostenibilidad de los CSC. Con tasas que alcanzan el 17% en México, este fenómeno genera costos significativos e interrumpe la continuidad operativa. Las organizaciones están respondiendo con estrategias integrales que incluyen mejores planes de carrera, programas de reconocimiento y la implementación de tecnologías de people analytics para predecir y prevenir renuncias.

Impacto social y responsabilidad

La automatización plantea desafíos éticos y sociales importantes. Los grupos tradicionalmente vulnerables –mujeres, adultos mayores y trabajadores de empresas pequeñas– son los más afectados por el desplazamiento tecnológico. Esto exige políticas públicas y estrategias empresariales que garanticen una transición laboral justa, incluyendo programas de protección social, reconversión profesional y reducción de desigualdades.

Perspectivas futuras

Hacia 2030, los CSC evolucionarán hacia modelos de Global Business Services (GBS) digitalmente nativos, donde la hiperautomatización y la IA generativa serán estándar. El 95% de los líderes de servicios compartidos creen que la transformación digital conducirá a cambios radicales en sus modelos operativos, aunque solo el 55% tiene una estrategia formal para ejecutar esta transformación.

Recomendaciones Estratégicas

Para maximizar los beneficios y mitigar los riesgos de esta transformación, se recomienda:

1. **Desarrollar ecosistemas de innovación** que integren empresas, universidades y gobierno para alinear la formación del talento con las necesidades futuras de los CSC.
2. **Implementar programas de reskilling** masivos que preparen a la fuerza laboral actual para roles emergentes en análisis, gestión de procesos y supervisión tecnológica.
3. **Fortalecer políticas de responsabilidad social** que aseguren que los beneficios de la automatización se distribuyan equitativamente en la sociedad.
4. **Promover modelos de trabajo híbrido** que aprovechen las ventajas de la flexibilidad sin comprometer la cohesión organizacional ni la seguridad de la información.
5. **La transformación de los CSC en México y Latinoamérica** representa una oportunidad histórica para posicionar a la región como líder en servicios globales digitales.

El éxito dependerá de la capacidad de gestionar efectivamente el cambio tecnológico, desarrollar el capital humano necesario y crear entornos laborales inclusivos y sostenibles que beneficien tanto a las organizaciones como a los trabajadores.



18

FUENTES.

Fuentes

Aristegui Noticias. (2025, 2 de junio). México crecerá solo 0.4% en 2025, el nivel más bajo de América Latina:

OCDE. Aristegui Noticias. <https://aristeguionoticias.com/0306/dinero-y-economia/mexico-crecera-solo-0-4-en-2025-el-nivel-mas-bajo-de-america-latina-ocde/>

Atento. (2025, 7 de enero). El futuro del RPA y las oportunidades empresariales para 2025.

<https://atento.com/es/insight/el-futuro-del-rpa-y-las-oportunidades-empresariales-para-2025>

Auxis. (2025, 19 de marzo). 10 Shared Services Trends Shaping the GBS Industry in 2025.

<https://www.auxis.com/10-shared-services-trends-shaping-the-gbs-industry-in-2025/>

Campos, C. (2025, 4 de agosto). 5 puestos de funcionarios que van a desaparecer con la IA ¿será el tuyo?

<https://concepcioncampos.org/5-puestos-de-funcionarios-que-van-a-desaparecer-con-la-ia-sera-el-tuyo/>

CESLA. (s.f.). México triplica demanda de expertos en IA en Latinoamérica.

<https://www.cesla.com/detalle-noticias-de-latinoamerica.php?Id=48959>

Deloitte. (2023, 14 de junio). Encuesta Latinoamericana de Centros de Servicios Compartidos 2023.

<https://www.deloitte.com/latam/es/services/consulting/research/encuesta-centros-de-servicios-compartidos-2023.html>

Digital Robots. (2025, 19 de enero). El Futuro de la Automatización Robótica de Procesos (RPA) en 2025: Eficiencia e innovación redefinidas.

<https://www.digital-robots.com/noticias/el-futuro-de-la-automatizacion-robotica-de-procesos-rpa-en-2025-eficiencia-e-innovacion-redefinidas>

Digital Robots. (2025, 22 de enero). Revolución en la Automatización: RPA y sus Perspectivas para 2025.

<https://www.digital-robots.com/noticias/revolucion-en-la-automatizacion-rpa-y-sus-perspectivas-para-2025>

DPL News. (2025, 19 de agosto). México ante la ola de Inteligencia Artificial: empleo, reconversión y política pública.

<https://dplnews.com/mexico-ante-la-ola-de-inteligencia-artificial-empleo-reconversion-y-politica-publica/>

EY. (2024, 14 de febrero). Centros de Servicios Compartidos ¿Cuál es el papel de México y Latinoamérica en la atracción de este tipo de inversiones?

https://www.ey.com/es_mx/nearshoring/centro-servicios-mexico-latinoamerica-atraccion-inversiones

EY. (s.f.). Centros de Servicios Compartidos: un complemento para potenciar las inversiones de nearshoring.

https://www.ey.com/es_mx/services/nearshoring/centros-servicios-compartidos-potenciar-inversiones-nearshoring

Foro Consultivo Científico y Tecnológico. (s.f.). Retos de la automatización y digitalización para el empleo en México.

http://www.foroconsultivo.org.mx/proyectos_estrategicos/img/8/6.pdf

Futuver. (2024, 23 de octubre). Tendencias laborales en México 2025.

<https://www.futuver.com/tendencias-laborales-en-mexico-2025/>

Gestión RH. (2025, 5 de enero). Trabajo híbrido y remoto: el futuro del entorno laboral 2025.

<https://gestionrh.com.mx/sin-categoria/trabajo-hibrido-y-remoto-el-futuro-del-entorno-laboral-2025/>

Global Analytica. (2025, 20 de febrero). Tendencias de la Automatización con IA para empresas en Ciudad de México para 2025.

<https://globalanalytica.org/tendencias-de-la-automatizacion-con-ia-para-empresas-en-ciudad-de-mexico-para-2025/>

HR Visma Latam. (2025, 11 de febrero). Trabajo híbrido: ¿Qué es y cómo se prepara Latam en 2025?

<https://hr.vismalatam.com/articulos/trabajos-hibridos-que-son-y-por-que-se-espera-que-sigan-siendo-relevantes/>

IDC Online. (2021, 25 de octubre). ¿Qué son los Centros de Servicios Compartidos y cómo reducen costos operativos?

<https://idconline.mx/corporativo/2021/10/26/que-son-los-centros-de-servicios-compartidos-y-como-reducen-costos-operativos>

Indeed México. (2025, 7 de septiembre). Nuevos trabajos de Centro de servicios compartidos en Ciudad de México.

<https://mx.indeed.com/q-centro-de-servicios-compartidos-l-ciudad-de-m%C3%A9xico-empleos.html>

Indeed México. (2025, 8 de mayo). Empleos de RPA en Ciudad De México.

<https://mx.indeed.com/q-rpa-l-ciudad-de-m%C3%A9xico-empleos.html>

Ikusi. (2025, 26 de agosto). Transformación Digital, IA y Reforma Laboral en México 2025.

<https://www.ikusi.com/mx/blog/transformacion-digital-ia-y-reforma-laboral-en-mexico-2025/>

Índice Corporativo. (2025, 17 de agosto). Latinoamérica, nuevo imán de talento joven y cualificado a nivel global.

<https://indicecorporativo.com/2025/08/latinoamerica-nuevo-iman-de-talento-joven-y-cualificado-a-nivel-global/>

Instituto Adecco. (2019, 3 de septiembre). Nuevos Modelos de Servicio y la Integración de IA y Automatización en la Gestión del Talento y el Ciclo de Vida del Empleado.

<https://institutoadecco.com.mx/tendencias/nuevos-modelos-de-servicio-y-la-integracion-de-ia-y-automatizacion-en-la-gestion-del-talento-y-el-ciclo-de-vida-del-empleado/>

JC Magazine. (2025, 12 de agosto). El futuro del trabajo híbrido en Latinoamérica.

<https://jcmagazine.com/el-futuro-del-trabajo-hibrido-en-latinoamerica/>

Kaizen. (2025, 12 de enero). Los desafíos de la transformación digital en los servicios compartidos.

<https://kaizen.com/es/insights-es/desafios-transformacion-digital-servicios-compartidos/>

LinkedIn México. (2025, 24 de marzo). 4.000 empleos de Business Intelligence en México.
<https://mx.linkedin.com/jobs/business-intelligence-empleos>

McKinsey & Company. (2023, 2 de octubre). La experiencia de los empleados sigue siendo importante: la retención del talento en los GCC.
<https://www.mckinsey.com/featured-insights/destacados/la-experiencia-de-los-empleados-sigue-siendo-importante-la-retencion-del-talento-en-los-gcc/es>

Michael Page. (2023, 13 de diciembre). Retener el talento es prioridad para directivos en Latinoamérica.
<https://www.michaelpage.com.mx/advice/tendencias-del-mercado/retener-el-talento-es-prioridad-para-directivos-en-latinoam%C3%A9rica>

OCC Mundial. (2025, 27 de agosto). Ofertas de trabajo de business intelligence en Ciudad de México.
<https://www.occ.com.mx/empleos/de-business-intelligence/en-ciudad-de-mexico/>

Page Personnel. (s.f.). Compañías voltean hacia México para el desarrollo de Centros de Servicios Compartidos.
<https://www.pagepersonnel.com.mx/contenidos/comunicados-de-prensa/compa%C3%B1as-voltean-hacia-m%C3%A9xico-para-el-desarrollo-de-centros-de>

Portal ERP. (2025, 3 de febrero). Alta rotación en los contact centers, un desafío para empresas en LATAM.
<https://portalerp.com.mx/alta-rotacion-en-los-contact-centers-un-desafio-para-empresas-en-latam>

Prodensa. (2025, 10 de febrero). How Nearshoring is Driving Growth in Shared Service Centers in Mexico.
<https://www.prodensa.com/insights/blog/how-nearshoring-is-driving-growth-in-shared-service-centers-in-mexico>

RPA Connect. (2024, 26 de diciembre). Tendencias en Automatización Inteligente para 2025.
<https://www.rpaconnect.io/tendencias-en-automatizacion-inteligente-para-2025/>

RRHHD Digital. (2025, 17 de mayo). Los mejores países de Latinoamérica para la movilidad profesional internacional en 2025.
<https://www.rrhhdigital.com/secciones/actualidad/772094/los-mejores-paises-de-latinoamerica-para-la-movilidad-profesional-internacional-en-2025/>

Universidad Autónoma de Querétaro. (2025, 3 de septiembre). Los Centros de Servicios Compartidos como estrategia de mejora organizacional.
<https://ri-ng.uaq.mx/handle/123456789/12301>

Universidad Nacional Autónoma de México. (2023, 8 de octubre). El 50% del trabajo en México, proclive a la automatización.
<https://www.gaceta.unam.mx/el-50-del-trabajo-en-mexico-proclive-a-la-automatizacion/>

Valle-Cruz, D., Ruvalcaba-Gómez, E. A., & García-Contreras, R. (2024). El Impacto de la Inteligencia Artificial y la Automatización en el Futuro del Trabajo en el Sector Público. Revista Estado y Políticas Públicas, 24, 51-68.
https://revistaeypp.flacso.org.ar/files/revistas/1748565496_51-68.pdf

Vásquez, E. (2024, 27 de diciembre). El Futuro del empleo en México en la era de la transformación y la adaptación.

<https://www.edgarvasquez.com/el-futuro-del-empleo-en-mexico-en-la-era-de-la-ia-transformacion-y-adaptacion/>

Wellhub. (2024, 1 de julio). Rotación de personal en México: El gran reto para Recursos Humanos.

<https://wellhub.com/es-mx/blog/comunicados-de-prensa/rotacion-de-colaboradores-as-en-mexico/>

Wellhub. (2024, 1 de julio). Trabajo híbrido en México: guía de implementación 2025.

<https://wellhub.com/es-mx/blog/desarrollo-organizacional/trabajo-hibrido/>

PERSONAS QUE MUEVEN EMPRESAS.



Grupo Adecco México 2026