

The background image shows a man and a woman in a modern office setting. They are seated at a long white table, looking at documents. The woman is on the left, holding a document, and the man is on the right, looking at another document. There is a white mug on the table. Large windows in the background show green trees outside. The overall lighting is bright and professional.

# Valoración de los Servicios Profesionales en las Organizaciones

Resultados de encuesta

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el desarrollo de las organizaciones está compuesto por una multiplicidad de elementos. Por eso, abordarlos, analizarlos y entenderlos, es una de las principales oportunidades hacia la prosperidad de las compañías.

A medida que las empresas comienzan a volcarse hacia aquellos trabajos que mejor saben realizar, los servicios profesionales externos crecen en importancia, a través de una oferta cada vez más enfocada en sus objetivos y necesidades.

Desde **BDO** decidimos profundizar sobre esta investigación con el objetivo de conocer el valor que representan no solo los servicios brindados, sino también aquellas compañías que los proveen.

Este análisis está basado en una encuesta realizada a líderes y profesionales de distintas industrias distribuidas por todo el país, con el fin de analizar en profundidad los procesos que fortalecen este tipo de vínculos entre las organizaciones.

Se realizó una investigación cuantitativa de tipo descriptivo a través de un cuestionario online enviado por correo electrónico, diseñado y enfocado a líderes corporativos de distintas industrias y tamaños de empresas.

Encuestas realizadas en el marco del Ciclo de Investigaciones diseñado por el área de marketing de BDO en Argentina. Participaron 120 encuestados pertenecientes a grandes empresas (34%), medianas empresas (43%) y pequeñas empresas (23%).



## EXPERIENCIA Y CONFIANZA DE LAS COMPAÑÍAS

A partir del vínculo entre las compañías que brindan servicios profesionales y aquellas que los contratan, es fundamental tener en cuenta a la hora de analizar esta dinámica el tipo de prestación, el tiempo por el cual se ha desarrollado y la experiencia de los clientes.

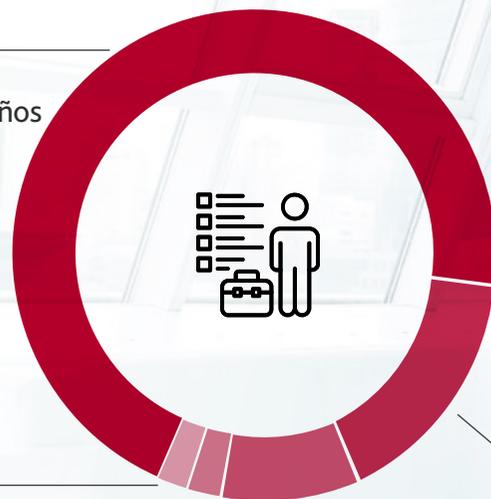
En base a la encuesta realizada por BDO, casi un 70% de las firmas consultadas han utilizado servicios profesionales tercerizados de auditoría, consultoría, impuestos o outsourcing por más de 5 años. Esto se suma al 16% que ha hecho lo propio por un período de entre 3 y 5 años.

Por su parte, el hecho de que solo 2% de las compañías hayan asegurado jamás haberlos utilizado, marca la importancia de este tipo de servicios para las organizaciones, así como el valor que se le da a dichas relaciones.

¿DURANTE CUÁNTO TIEMPO HA ESTADO TU EMPRESA UTILIZANDO SERVICIOS PROFESIONALES TERCERIZADOS COMO AUDITORÍA, CONSULTORÍA, IMPUESTOS & LEGALES, OUTSOURCING, ETC.?

**71%**

● Más de 5 años



**16%**

● 3 a 5 años

**2%**

● Ya no utilizamos

**2%**

● Menos de 1 año

**9%**

● 1 a 3 años



Estos puntos se reflejan a su vez en que más del **40%** de las empresas ha manifestado su experiencia como consolidada, mientras que un **30%** la ha catalogado como experta y un **28%** ha determinado que todavía se encuentra en desarrollo. Esta estabilidad y confianza por parte de las organizaciones proveedoras de servicios puede resaltarse a partir de que ninguna de las organizaciones encuestadas se refirieron a estos servicios como “principiantes”.

### ¿CÓMO CALIFICARÍAS A LA ORGANIZACIÓN POR SU EXPERIENCIA CON LOS SERVICIOS PROFESIONALES?



Si bien es necesario destacar que la confianza no es un atributo que se construya a partir de una sola variable, es claro que la experiencia, los años de servicio y la percepción en torno al trabajo realizado es esencial para su construcción. De esta manera, a la hora de establecer nuevas colaboraciones, el análisis destaca que se vuelve crucial evaluar tanto la experiencia como el historial de éxito de las firmas que brindan este tipo de servicios.



# LOS DESAFÍOS DE LAS ORGANIZACIONES

A partir de la multiplicidad de desafíos que enfrentan las organizaciones, sus necesidades en torno a la adquisición de servicios profesionales son varias. Entre los ejemplos más mencionados durante esta encuesta se destacan la optimización de procesos, con un 40%; seguido de auditoría y cumplimiento, consultoría estratégica, e impuestos y legales.

## ¿CUÁLES SON LAS PRINCIPALES NECESIDADES O DESAFÍOS QUE LA EMPRESA ACTUALMENTE ENFRENTA EN TÉRMINOS DE SERVICIOS PROFESIONALES?



Todos estos puntos están enfocados en torno a distintos retos que enfrentan las empresas durante su actividad comercial. Si bien este apartado está directamente vinculado a la industria o área en la que se desarrolla la compañía, más de la mitad de los encuestados detallaron la mejora de procesos y la optimización de costos entre los principales aspectos solicitados.

De la misma forma, otras de las soluciones destacadas pasan por la toma de decisiones de forma estratégica, los procesos de innovación y de transformación digital, el cumplimiento normativo o la gestión de riesgos.

## ¿CÓMO CREÉS QUE LOS SERVICIOS PROFESIONALES PUEDEN AYUDAR A ABORDAR ESTAS NECESIDADES O DESAFÍOS?

- ▶ 1 · Mejora de procesos
- ▶ 2 · Optimización de costos
- ▶ 3 · Toma de decisiones estratégicas
- ▶ 4 · Innovación y transformación digital
- ▶ 5 · Cumplimiento normativo

Estas cuestiones pueden ser tomadas como puntos de partida por parte de las firmas con el objetivo de identificar aquellos proveedores que puedan dar respuestas a sus desafíos, comprendiendo sus objetivos y conduciendo a resultados más efectivos.

Poseer una mirada global y entender en profundidad aquellos conflictos que atraviesan los distintos sectores es uno de los principales pilares sobre los que deben sustentarse las organizaciones proveedoras de servicios profesionales a la hora de desarrollar su propuesta y diagramar su trabajo.

La innovación tecnológica, la privacidad de datos, los desafíos en sostenibilidad y la adquisición de talento han sido algunos de los retos más importantes para las organizaciones, tanto para las proveedoras de servicios como en aquellas con foco en el cliente o consumidor.

Incluso, se puede destacar que los objetivos cruciales para abordar por las organizaciones de cara al futuro, giran en la misma línea. En este sentido, casi la mitad de los sondeos se refirió a la mejora continua de procesos, opción que se suma, entre otras a la expansión continua de mercados, las estrategias de transformación digital, el desarrollo de nuevas capacidades tecnológicas y la adaptación a cambios normativos y legales.

## VÍNCULO CON EL PROVEEDOR

A la hora de entender los vínculos que unen a las organizaciones que proveen servicios profesionales de aquellas que los contratan, es importante tener en cuenta que dicha relación no solo acapara el trabajo realizado, sino que se extiende a períodos previos y posteriores al propio proceso.

De acuerdo a la encuesta realizada, alrededor de un 46% de las compañías pone el foco en estudios o agencias dedicadas a tareas específicas a la hora de elegir un servicio en una primera etapa. En tanto, más de una tercera parte confía en firmas que son expertas en distintas áreas. Por último, en torno a un 19% elige, por el contrario, profesionales particulares tercerizados.

### A LA HORA DE ELEGIR UN PROVEEDOR DE SERVICIOS PROFESIONALES, ¿EN DÓNDE SUELE PONER EL FOCO LA EMPRESA?



Es importante no dejar de lado que esta elección está sujeta a otros factores igualmente importantes, como el historial de la empresa proveedora, la experiencia previa y los trabajos realizados anteriormente con la misma organización.

En este sentido, entre los aspectos específicos considerados entre los más valiosos, se destacan la calidad de asesoramiento, el cumplimiento en tiempo-forma, la relación costo-beneficio, la experiencia sectorial y la atención al cliente, entre otras.

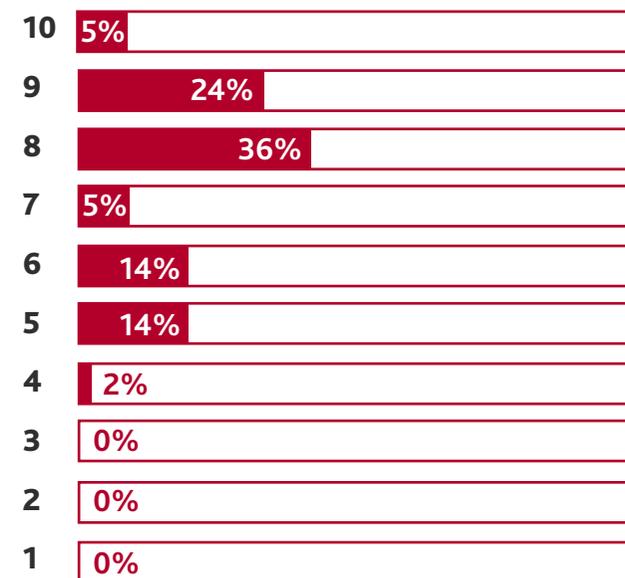
### ¿QUÉ ASPECTOS ESPECÍFICOS DE LOS SERVICIOS PROFESIONALES CONSIDERÁS MÁS VALIOSOS PARA TU EMPRESA?



Si bien estos apartados variarán a partir del tipo de trabajo y el contexto en el que se realiza, es importante resaltar que las formas y procedimientos tienen una importancia tan relevante como la propia labor realizada.

En términos de establecer un vínculo que extienda el proceso, cabe destacar que el 74% de las compañías ha considerado o está dispuesta a establecer una colaboración continua con proveedores de servicios. Esto puede deberse a que en líneas generales las organizaciones perciben en un alto valor los servicios obtenidos, con un 60% calificándolo en una puntuación de entre 8 y 9, y solo un 16% haciéndolo por debajo de los 5 puntos.

### ¿CÓMO CALIFICARÍAS EL VALOR PERCIBIDO DE LOS SERVICIOS PROFESIONALES RECIBIDOS EN EL ÚLTIMO AÑO, EN UNA ESCALA DEL 1 AL 10 DONDE 1 ES EL MÍNIMO Y 10 ES EL MÁXIMO?



## PROCESOS Y MEDICIÓN DE RESULTADOS

A la hora de calificar los servicios prestados, establecer mecanismos de medición ocupa un lugar primordial que repercute no solo en procesos de selección posteriores, sino también en las decisiones que se puedan tomar respecto a otros servicios.

Las formas a través de las cuales una compañía valora un servicio serán diferentes en cada caso y probablemente estén basadas no solo en el resultado esperado sino también en los distintos focos que hayan buscado establecerse de manera previa.

En líneas generales se puede destacar a la eficiencia operativa como una de las principales razones a través de la cual se evalúan los servicios contratados. Alrededor de un 57% de los encuestados estableció este apartado como uno de los seleccionados, basado principalmente en resultados positivos que se dan durante los procesos de trabajo.

Otros indicadores, más vinculados al resultado final como el logro de objetivos estratégicos, la satisfacción del cliente o la mejora de indicadores financieros también se encuentran entre las opciones más elegidas.

En tiempo donde la agilidad y el desarrollo tecnológico tienen cada vez más importancia, también se puede destacar entre las opciones elegidas a la innovación y desarrollo, con un 19%, y la adaptación a cambios del mercado, con un 12%.

### ¿CÓMO MIDEN EL ÉXITO O LOS RESULTADOS OBTENIDOS POR PARTE DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS?



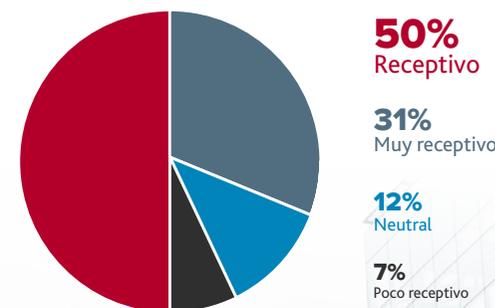
En tanto, respecto a la relación y comunicación entablada, esta es percibida en términos generales como buena, mientras que alrededor de un 38% asegura que ha sido excelente. A su vez, el 20% restante se divide entre aceptable y que necesita una mejoría.



Todos estos puntos resaltan la importancia de realizar una medición de forma integral y ratifica al mismo tiempo el impacto que estos análisis, así como los procesos llevados a cabo por proveedores, pueden tener dentro de la organización.

Por su parte, respecto a esta valoración, un 50% de las organizaciones ha asegurado que los proveedores de servicios profesionales son "receptivos" a sus necesidades específicas, mientras que más de un 30% los ha catalogado como "muy receptivos".

### ¿QUÉ TAN RECEPTIVOS SON A LAS NECESIDADES ESPECÍFICAS DE TU EMPRESA?



# CONCLUSIONES

Los principales hallazgos establecidos por esta encuesta ratifican la multiplicidad de variables que están insertas durante todo este proceso. Por eso, es importante resaltar los distintos apartados que la influyen, como el tipo de industria, el nivel de trabajo realizado, el tipo de vínculo establecido.

Sin embargo, entender y considerar esta variabilidad de indicios, es el primer paso para comprender de una manera más profunda a las organizaciones que contratan este tipo de servicios, evaluar los tipos de trabajos realizados y entender el vínculo existente entre este tipo de empresas.

De acuerdo a los resultados desplegados de la encuesta se puede ratificar que este tipo de lazos es sólido, basado en relaciones confiables. Esto, atado a los indicadores de calidad y otros elementos como la experiencia y el historial de éxito, son puntos cruciales a la hora de entender la continuidad luego del trabajo realizado.

Con el paso de los años, las compañías se enfrentan a nuevos desafíos, y es precisamente sobre estas necesidades que se sostiene este vínculo. La optimización y agilidad de procesos, los retos vinculados al compliance y la importancia de obtener una consultoría estratégica e innovadora

reflejan las principales soluciones que se demandan de estos servicios.

Comprender estos objetivos es la llave de las organizaciones proveedoras para ofrecer un servicio más personalizado, cercano y adaptado a las tendencias de la actualidad. En esta misma sintonía la capacidad de adaptación y la especialización en áreas específicas genera nuevas oportunidades para para el proveedor.

La calidad de asesoramiento y el cumplimiento en tiempo y forma de los procesos planificados influyen en el reconocimiento generalizado al valor que este tipo servicios aporta. Sostener los estándares más altos de profesionalidad y calidad, así como una comunicación efectiva con sus clientes abre nuevos caminos con el objetivo de enriquecer el vínculo mutuo y generar una retroalimentación entre ambas partes.

En líneas generales, el fortalecimiento de estas relaciones es el pilar para construir una mayor eficiencia en todo este proceso, con resultados más satisfactorios para ambas partes que permitan abrir nuevas oportunidades de cara al futuro.



[www.bdoargentina.com](http://www.bdoargentina.com)

