

# Perspectivas España 2019

Sector de Servicios a empresas



## Personas y máquinas, de la mano

**La transformación digital y la gestión de los recursos humanos son los principales retos para el sector de Servicios a Empresas\*. Estas compañías están centrándose en mejorar las operaciones de front office, adaptarse a los cambios regulatorios y aprovechar oportunidades de crecimiento inorgánico e internacional, según el estudio *Perspectivas España 2019*.**

Un 83% de los directivos del sector de Servicios a Empresas tienen previsto invertir en herramientas tecnológicas, lo que evidencia la profunda transformación digital en que se halla inmerso el sector. La analítica y los datos (58%), las tecnologías Cloud (53%) y la robotización de procesos (32%) parecen ser el motor de este cambio, que se orienta a mejorar procesos e incrementar la satisfacción del cliente. Las personas tienen mucho que decir en esta revolución digital del sector: más de la mitad de las empresas invertirán en RR. HH. en los próximos 12 meses. Como principales riesgos en el horizonte destacan los regulatorios (73%), en un sector que está en proceso de concentración y de expansión internacional. Esas son algunas de las conclusiones de la edición del sector de Servicios a empresas del informe *Perspectivas España 2019* elaborado por KPMG con la colaboración de la CEOE.

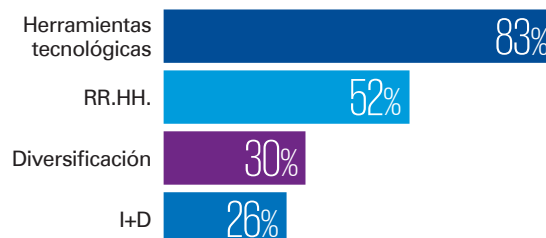


El volumen de información y de empleados que caracteriza a las compañías del sector de Servicios a Empresas las hace especialmente sensibles a las disrupciones tecnológicas (cada vez más eficaces y accesibles) y a la regulación laboral (cada vez más cambiante). En los últimos meses estamos siendo testigos y partícipes de una auténtica revolución en el sector.

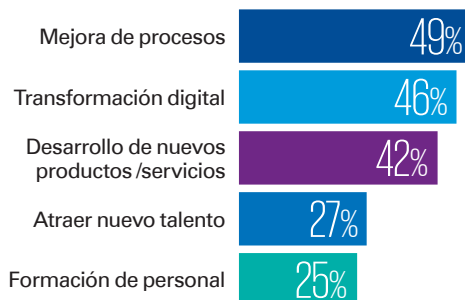


**Francisco Rabadán Molero**  
Socio responsable del Sector de Servicios a  
Empresas en KPMG España

### ¿En qué áreas tiene previsto invertir?



### ¿Cuáles son sus prioridades estratégicas para los próximos 12 meses?



\*Agrupar a empresas de servicios de externalización de procesos (BPO); servicios a edificios / Facility Services (seguridad, limpieza, jardinería, etc.); servicios de empleo; y servicios profesionales (consultoría, servicios jurídicos, certificación, etc.).

## Coyuntura del sector en España



58% 54%

de los directivos  
califican la situación  
de su sector de  
positiva



41% 49%

pretenden aumentar  
su inversión



66% 69%

esperan aumentar su  
facturación este año

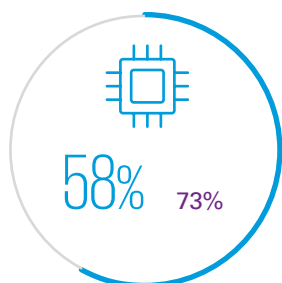


47% 39%

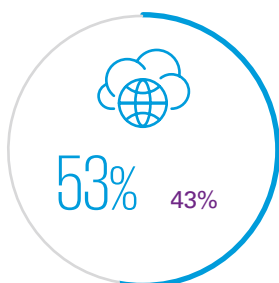
prevén que su  
plantilla crezca en  
2019

## Las herramientas del cambio

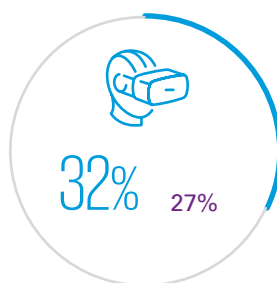
¿En qué herramientas tecnológicas tiene previsto invertir?



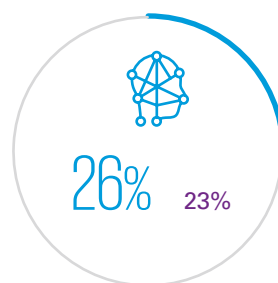
Big Data & Analytics



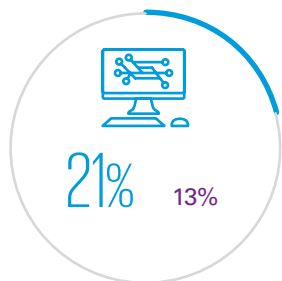
Cloud



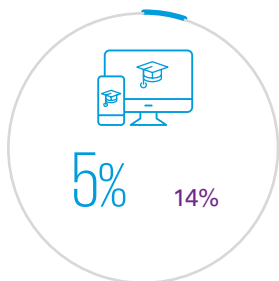
Robotic Process  
Automation (RPA)



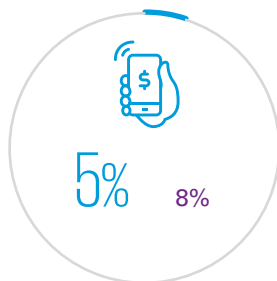
Inteligencia Artificial



Otros



Machine Learning



Blockchain

## Foco en el front office

De cara a la transformación digital de su empresa, ¿cuál es su principal prioridad para los próximos 12 meses?

Operaciones de front office  
(ej. Customer Service)

35%

Comercial/Ventas

26%

Finanzas

14%

IT

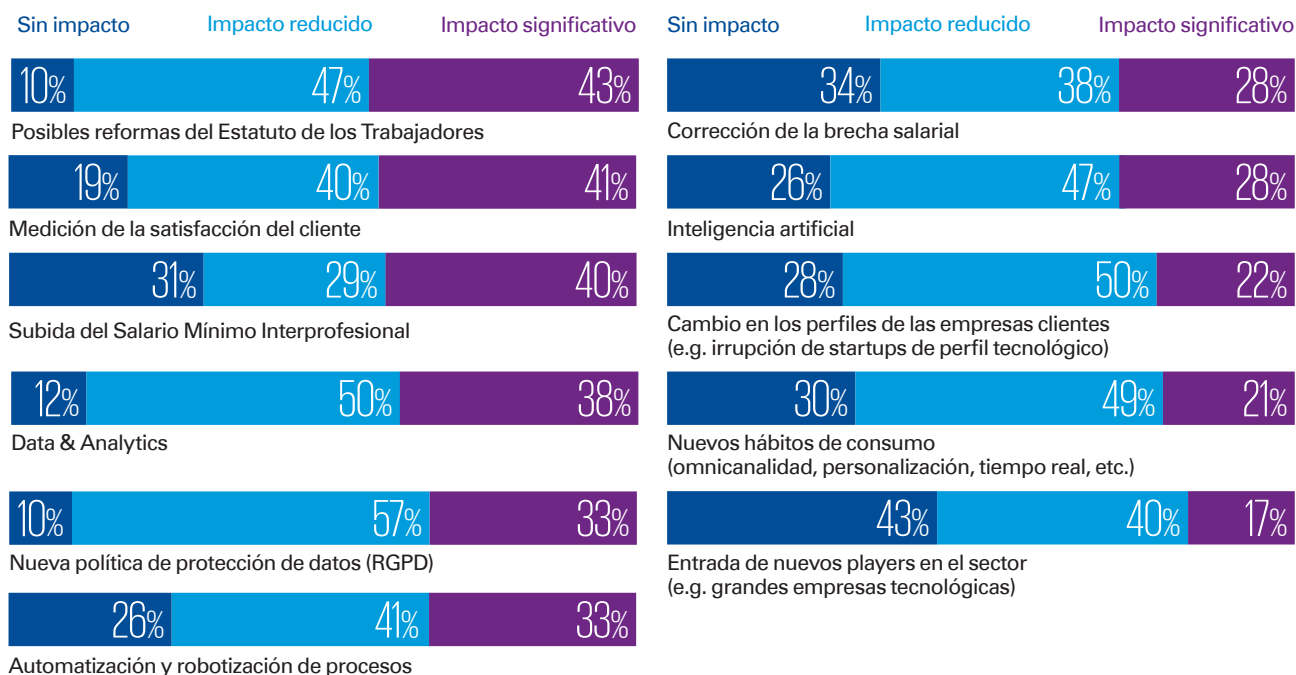
12%

## Especial preocupación por la regulación

¿Cuáles son los principales riesgos para su negocio?

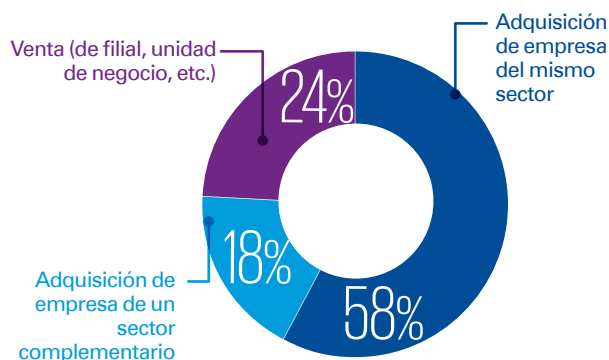


¿Qué impacto para su empresa tendrán los siguientes aspectos/tendencias en los próximos 12 meses?



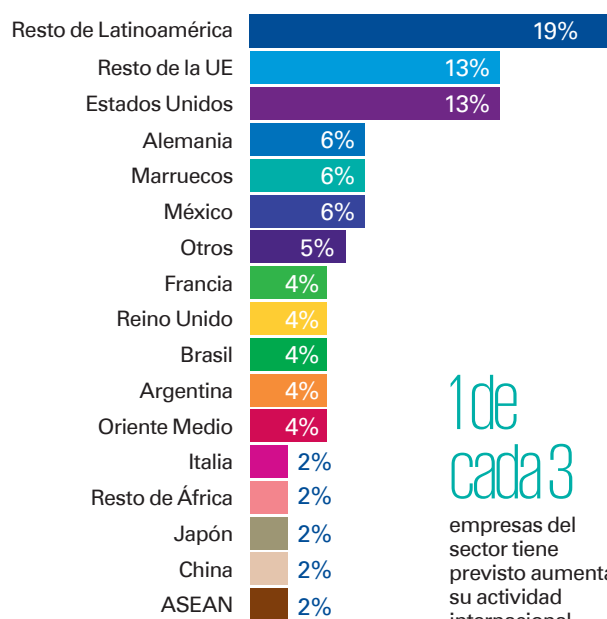
## Un sector en proceso de concentración...

¿Qué movimiento es más probable que protagonice su empresa en los próximos 12 meses?



## ...y de internacionalización

Indique en qué zona/s tiene previsto aumentar su presencia internacional



1 de cada 3

empresas del sector tiene previsto aumentar su actividad internacional

# Cómo puede ayudarte KPMG

En KPMG disponemos de un grupo de trabajo especializado en el sector de Servicios a Empresas, compuesto por consultores de estrategia, tecnología y riesgos, abogados laboralistas, especialistas fiscales, auditores, expertos en transacciones, etc. con amplia experiencia en asesorar a compañías de servicios.

A través de este grupo, te ofrecemos un apoyo integral que desglosamos en cuatro áreas interconectadas:

**Transformación digital:** estrategia y plan digital; desarrollo de nuevos canales y servicios digitales; gestión de la experiencia y satisfacción del cliente; habilitadores digitales (ciberseguridad, cloud, D&A, IA); cumplimiento de RGPD; etc.

**Eficiencia:** optimización de procesos a través de tecnologías de automatización, analítica avanzada,

inteligencia artificial, etc.; búsqueda de eficiencias fiscales, financieras y organizacionales; gestión y prevención del fraude; modelos eficientes de compras y outsourcing/insourcing; etc.

**Personas:** apoyo en la adaptación a la nueva regulación laboral (e.g., decreto de igualdad, decreto de jornada, subida SMI, etc.); transformación de la función de RR. HH.; gestión del cambio y de la cultura organizativa; gestión del talento; compensación y beneficios; movilidad internacional; etc.

**Crecimiento y sostenibilidad:** expansión internacional y coordinación de la actividad internacional; fusiones y adquisiciones; auditoría de cuentas anuales y estados financieros; información no financiera; etc.

## Para más información, contacte con

**Francisco Rabadán Molero**  
**Socio responsable del sector de Servicios a Empresas**  
**KPMG en España**  
**E:** frabadan@kpmg.es

**Juan Rojas Osuna**  
**Manager sector de Servicios a Empresas**  
**KPMG en España**  
**E:** juanrojas@kpmg.es