


portada

ACTUALIDAD
EDITORIAL
OPINION
INFO ESPECIAL
ENTREVISTA
NEGOCIOS
FINANZAS
TECNOLOGIA
POLITICA
INTERNACIONAL
ISTMO
GERENCIA
LEGALES
ESTILOS DE VIDA
SUPLEMENTOS

Suscriptores

Archivo
Directorio
Indicadores

 buscar

Avanzada

Visite:



Lunes 21 Apr, 2003 | Edición 408 - Costa Rica

SERVICIOS | Industria mundial off-shore crecerá cuatro veces en próximos 10 años

País sin liderazgo para atraer call centers

Carlos Cordero Pérez - El Financiero

Se necesita coordinar esfuerzos de instituciones

Para el año 2015 se calcula que la industria de servicios -sobretudo en el sector de tecnología de información- tendrá más de tres millones de empleos ubicados en países del tercer mundo por el traslado de los centros de llamadas (call centers) y plantas de soporte de las firmas estadounidenses, en especial .

Costa Rica ya cuenta con una buena cantidad de empresas y una estrategia impulsada por la Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (Cinde) que le permite promocionarse con cierta ventaja a nivel latinoamericano.

No obstante, carece de una entidad que lidere y coordine los esfuerzos de diferentes entidades para competir frente a otras naciones latinoamericanas y mejorar la infraestructura existente, disminuir los costos de telecomunicaciones, e incrementar la cantidad de personal bilingüe preparado a nivel técnico y profesional, entre otras condiciones.

De no atender esas necesidades, se podrían perder las oportunidades que vendrán con el repunte de la industria de tecnología de información, esperado para finales del 2003 y principios del 2004 cuando las compañías empiecen a renovar los equipos de computación que habían adquirido para atender el cambio al año 2000.

De hecho, según Cinde, ya varias empresas desecharon la posibilidad de invertir en el país por la calidad y el precio de los servicios de telecomunicaciones. "En Costa Rica hay una gran voluntad, pero muchas instituciones con diferentes proyectos", dijo Richard Knudson , presidente de PanGenesis , una firma estadounidense consultora en el área de servicios. "Cada una está por su lado y sin un plan estratégico que integre sus tareas".

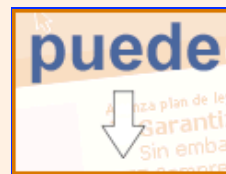
Aunque existe una visión narcisista que parece subvalorar las condiciones de Panamá (donde ya se desarrolla una experiencia piloto con dos call centers), El Salvador, México, Argentina y Chile como competidores, esas naciones tienen también grandes expectativas por el crecimiento de la industria off-shore, así denominada por los estadounidenses por el traslado de plantas e inversiones de EE. UU. a otros países.

De hecho, sólo en India, China, México y Filipinas la cantidad de empleos en ese sector crecerá cuatro veces entre el 2005 y el 2015 en diversas áreas que van desde las ciencias de la salud hasta la administración (véase gráfico: "Empleo off-shore en 2015"). Las firmas buscan disminuir sus costos de mano de obra entre 50% y 60%.




Hacia nichos

La industria de servicios viene creciendo por la contratación de firmas ubicadas en países de tercer mundo para que realicen los servicios de centros de llamadas y desarrollo de software, generalmente a través del modelo de outsourcing.

También hay firmas que trasladan operaciones, como los casos de [Procter & Gamble](#) o [Western Union](#) en Costa Rica, modalidad que es conocida como back office.



ESTE ARTICULO

-  Para Imprimir
-  Enviar por E-mail
-  Agregar a favoritos



EN ESTA SECCION

Perciben pocos logros en ciencia y tecnología

País sin liderazgo para atraer call centers

TECNOVEDADES

CIBERCULTUR@

E-learning en la empresa

Edición 407

Arranca evaluación de red de tercera generación

ARTICULOS RELACIONADOS

Canadá liderará hospital de cáncer

Alquile aplicaciones

Estos son dos de los nichos a los que la estrategia de Cinde se enfocó, además de servicios compartidos (shared services), centros de contacto y de diseño.

Hasta el momento eso permitió atraer al país a empresas como Procter & Gamble, LL Bean , Wal Mart , Western Union, Equifax , Maersk Americas ,Language Line , Align Technologies, Sykes , Supra Telecom, PC Call Center , Access Rx , Amadeus , entre otros. Solamente cuatro de ellas brindan empleo a unas 2.350 personas.

EMPRESAS

Procter & Gamble
Western Union
Financial Services,
Inc.

Al mismo tiempo, algunas empresas costarricenses empezaron a brindar servicios tanto a firmas estadounidenses como a compañías nacionales en diferentes sectores. "Tenemos un crecimiento anual del 10% de puestos de atención", aseguró Álvaro Villalobos , gerente general de ITS InfoComunicación , la cual brinda servicios de call center.

Sin embargo, las posibilidades de continuar atrayendo inversiones dependen de la calidad de los servicios de telecomunicaciones y de la disponibilidad de recursos humanos con las competencias demandadas en las áreas técnica -como el manejo de paquetes de informática- e idiomática -como el dominio del inglés y de su dicción-.

"Incluso, será necesario propiciar procesos de certificación internacional en áreas como contabilidad, finanzas e ingenierías", dijo Edna Camacho , directora general de Cinde.

Según Knudson, de PanGenesis, es necesario también contar con centros de arbitraje y asesoría legal para garantizar la contratación entre firmas, incrementar la capacidad para el desarrollo de negocios en empresas nacionales -en especial las de informática-, y contar con bases de datos sobre oferta y demanda.

El listado de condiciones requeridas se incrementa hasta incluir los cambios en las leyes laborales. Pero todo eso requerirá de una gran dosis de decisión, según David Andersen , presidente del Grupo Utopia International S.A. , una firma desarrolladora de software. Andersen participó activamente en la instalación del primer call center de Acer, actualmente Sykes, y organiza un seminario sobre el tema para finales de abril.

"No tengo duda que los ticos están listos para el reto", dijo Anderson. "Lo que me cuestiono es si aquellos que pueden hacer los cambios, estarán dispuestos a hacerlos".

[[REGRESAR](#)] [[PORTADA](#)]

[¿Quiénes Somos?](#) | [Condiciones de Uso](#) | [Privacidad](#)
[Anunciese en CapitalFinanciero.com](#)

Sitio en construcción, envíe sus comentarios

© 2003 El Financiero. El contenido de capital financiero.com no puede ser reproducido, transmitido ni distribuido total o parcialmente sin la autorización previa y por escrito de El Financiero.