

# En los últimos dos años, diez empresas decidieron no establecerse en Costa Rica

## Centros de llamadas desisten del país

Cinde asegura que el costo y calidad de telecomunicaciones, así como el nivel de inglés, ponen en desventaja a Costa Rica

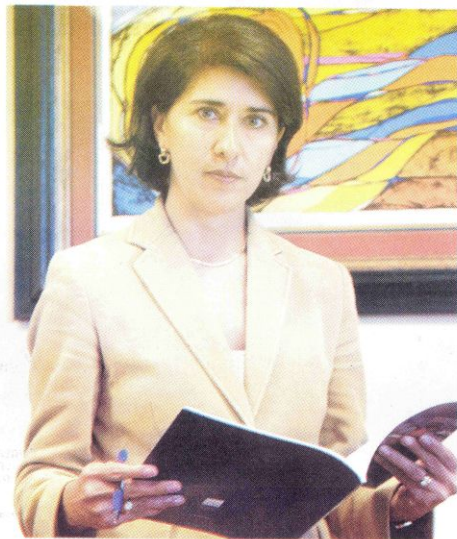
INDIANA CORRALES  
icorrales@larepublica.net

El potencial de Costa Rica para la instalación de centros de llamadas parece no ser suficiente para las empresas interesadas en ofrecer este servicio desde el país.

En los últimos dos años, al menos diez compañías han desistido de la idea de radicarse en el país, principalmente por dos debilidades, un bajo nivel de inglés en los técnicos y las tarifas de telecomunicaciones.

Recientemente, la multinacional tecnológica Dell, proveedora de equipos de cómputo, anunció que en 2005 abrirá un centro de contacto en El Salvador. Voceros de la compañía afirmaron que la decisión se basó en la calidad de recurso humano. Este centro de llamadas brindará empleo a 500 salvadoreños.

Hace dos años, esta compañía analizó la posibilidad de abrir un centro de servicio al cliente en Costa Rica. Sin embargo, desistió



Edna Camacho, directora de Cinde, aseguró que existen dos factores que en ocasiones han puesto en desventaja a Costa Rica, el costo y calidad de telecomunicaciones, y el nivel de inglés de los costarricenses.

de la idea para optar por Panamá.

Existen dos factores importantes que en ocasiones han puesto en desventaja a Costa Rica; estos son el costo y calidad de telecomunicaciones y el nivel de inglés de los

costarricenses, según Edna Camacho, directora de la Coalición de Iniciativas de Desarrollo (Cinde).

"Hay que hacer un esfuerzo monumental para mejorar el nivel de inglés, pero este debe ser de

### Los que han dicho sí

Aunque algunas compañías se han negado para establecer su centro de llamadas para atender a clientes que se ubican en países como Estados Unidos y Canadá, existen otras empresas que, a pesar de las adversidades, han decidido arrancar sus negocios en Costa Rica.

Sykes  
Language Line  
Alienware Latin America  
ITS  
Western Union  
Supra Telecom  
Qualfon  
Amadeus

Fuente: Cinde

gran envergadura para satisfacer la demanda tan grande que hay", argumentó Camacho.

Otros empresarios comparten la opinión de que el nivel de inglés y el costo y calidad de telecomunicaciones frenan a que empresas extranjeras se instalen en el país.

"El ICE no ha hecho lo suficiente para atraer este tipo de negocios en Costa Rica", afirmó David Anderson, presidente de Grupo Utopía, que en 1994 instaló el primer centro de llamadas en Costa Rica, Ilamorado Acer.

Por su parte, Alvaro Villalobos,

gerente general de ITS, considera que los costos de telecomunicaciones son altos en Costa Rica.

"El problema es cuando uno necesita líneas para comunicarse al extranjero, ahí es cuando perdemos competitividad", afirmó.

En cuanto al nivel de inglés, Villalobos consideró que en Costa Rica sí existe un buen nivel en ese idioma, pero no de forma masiva.

"Aquí hay gente que habla inglés perfecto y que se ha capacitado en instituciones nacionales, pero la mano de obra no es barata. Si uno por el contrario busca personas de muy bajo costo no va a encontrar un buen nivel de inglés en Costa Rica", consideró.

Con más opciones a lo largo de región latinoamericana, Costa Rica debe asegurar la inversión por parte de este tipo de compañías. Ante esto, debe desarrollar estrategias para atraer empresarios extranjeros.

"Costa Rica debe aceptar que ha perdido la ventaja en el negocio de los centros de llamadas y ahora la única forma de recuperar el liderazgo es con estrategias muy agresivas", manifestó Anderson.

Según el fundador de Acer, una buena opción es que el gobierno cree una oficina responsable en atraer inversión extranjera que, en este sentido, trabaje en conjunto con Cinde. De esta manera, ambos entes pueden conjuntamente ayudar a los inversionistas que —según Anderson— a pesar de su interés por Costa Rica muchos han sido ignorados.