



Tipo de Cambio:
Compra: 390.40
Venta: 391.17

[Inicio](#) | [Noticias y Negocios](#) | [Deportes](#) | [Galería](#) | [La Machaca](#) | [Nota de Tano](#) | [Editorial](#) | [Clasificados](#)

[Suscríbese](#) | [Anúnciese](#) | [Comentarios](#) | [Contáctenos](#) | [Columnistas](#) | [Ediciones Anteriores](#)

Conéctese

Correo Gratis

- Revisar Correo
- Obtenga su Correo Gratis

Suscríbese:

- La República impresa
- Versión e-mail

Enlaces

- [Chat](#)
- [Foros](#)
- [Ind. Financieros](#)
- [Compras](#)
- [Empleos](#)

Suplementos

B2B
[Nuestro Agro](#)

Información

- [Anúnciese](#)
- [Contáctenos](#)
- [Comentarios](#)
- [Mapa del Sitio](#)
- [¿Quiénes Somos?](#)
- [Suscripciones](#)

La Machaca



CONECTATE AL
CHAT
HAZ CLICK AQUI >>

NOTICIAS Y NEGOCIOS

Jueves, 24 de Abril, 2003

Outsourcing, una oportunidad para Costa Rica

David Scott Anderson
Presidente de Grupo Utopia International S.A.

Pasaron diez años desde que Acer fundó el primer centro de llamadas en Costa Rica. Desde esa fecha se ha desarrollado una sólida industria técnica en el país, pero desafortunadamente no se ha cumplido la promesa que Acer inspiró. El éxito de firmas como Sykes, ITS, PC Call Center y un número de compañías de software demostró el potencial de Costa Rica como un anfitrión para actividades de centros de llamadas internacionales.

Además, la avanzada telefonía en Costa Rica y su infraestructura tecnológica, la alta tasa de alfabetismo y su excepcional base de empresas de tecnología le dan una ventaja competitiva para este lucrativo mercado. Pero es necesario hacer más para vender las ventajas del país como un lugar de los negocios y outsourcing, los cuales actualmente se están marchando a otros países.

La India, por ejemplo, ha dejado atrás a Costa Rica en el desarrollo de esta industria lucrativa. De acuerdo con outsource2india, un sitio en la red dedicado a promover los centros de llamadas y desarrollo de software tipo outsource en la India, el país asiático cuenta con 25 centros habilitados para CTI (Computadores con Telefonía Integrada), así como de 300 a 500 centros sencillos.

Aprovechando esta situación, una subsidiaria de British Airways emplea a cerca de 750 personas en su call center de la India y se espera contratar 800 más, mientras que GE tiene un personal de 1.000 empleados en sus instalaciones en ese país. La brecha más grande en números entre la cantidad de compañías que brindan servicios outsourcing en la India en comparación con Costa Rica no es significativa; sin embargo, es mucho mayor la inversión que el Gobierno e industria indios han hecho para promover su país como un destino de outsourcing. Como dice el sitio web de outsource2india.com: "El Gobierno ha reconocido el potencial de los servicios de tecnología y ha tomado pasos positivos en proveer numerosos incentivos..."

Costa Rica tiene muchas ventajas intrínsecas sobre la India como destino para las empresas del outsourcing, entre ellas la proximidad a Estados Unidos, así como la estabilidad social y política de este país.

El outsourcing representa una excelente oportunidad para Costa Rica de tomar una posición aún más prominente como una de las economías latinoamericanas tecnológicamente más avanzadas. Para que el país tenga éxito en este campo más allá de un mercado nicho requerirá una reingeniería en su filosofía de negocios, y también un nivel de cooperación entre las comunidades económicas y políticas como nunca antes se vio.

Desde la fundación de Acer Information Services, Costa Rica se ha convertido en un centro de la comunidad de las apuestas on-line, o sea los llamados "sportbooks". Este negocio es un éxito para el país en lo que se refiere a los ingresos por impuestos, trabajos bien remunerados y ganancias para el ICE, así como para los vendedores de alta tecnología. Desdichadamente, este sector se convirtió en una bendición mixta para el país, dadas algunas presiones políticas de afuera para que salgan de aquí.

Expulsar las casas de apuestas de Costa Rica generaría un desfase negativo para la economía nacional, o bien podría convertirse en una oportunidad para el ICE de redistribuir el ancho de banda masivo usado por estas organizaciones. El desafío está en la creación de una visión clara y la planificación de una

están en
GenteTica.com



ya
puedes
crear
tu
cuenta
en
Terra



respuesta coordinada. La ejecución de la India en la creación de una próspera economía de outsourcing se ha basado sobre todo en una buena voluntad del Gobierno y organizaciones dispares para trabajar juntos con una visión común. El esfuerzo de Costa Rica requerirá un grado similar de cooperación, pero los beneficios son claros. La efectividad del Gobierno indio en trabajar con su comunidad empresarial para desarrollar este sector ha sonado la campana para el 82% de las empresas estadounidenses para catalogar al país como su primera opción para el outsourcing de software, a pesar de la inestabilidad política en la región de la India y Paquistán.

Aunque sea poco probable que Costa Rica tome el lugar de liderazgo de la India en un futuro previsible, es concebible que pueda aumentar en gran medida su parte de ingresos en outsourcing de call centers en el mundo.

Además, existe la oportunidad de lograr un avance significativo en los servicios outsourcing en los mercados del idioma español en Estados Unidos y Latinoamérica. En la edición del 10 de marzo de Information Week se publicó un artículo acerca de un call center recientemente abierto en Tijuana, México, que representa una tendencia de compañías estadounidenses de teleservicios de buscar gente capaz de brindar el servicio a sus clientes en español. Tal como lo indica el reportaje, hay cerca de 30 millones de hispanohablantes en Estados Unidos.

Por su parte, Panamá ha capitalizado en cableado transcontinental y años de infraestructura construida durante la administración norteamericana de la zona del Canal para crear una industria que rivaliza con la de Costa Rica. GBM recientemente eligió una compañía en Panamá para dar servicio outsourcing de soporte técnico. En este país el proyecto del Cable Maya constituye un recurso increíble que, combinado con un esfuerzo concentrado del ICE para proveer servicios competitivos a compañías que dependan de un alto ancho de banda en voz y datos y alguna flexibilidad creciente de parte del Gobierno para ofrecer incentivos a los centros de outsourcing, puede brindarle a la nación un paso más cercano a la promesa creada cuando 450 ticos ayudaron a levantar el primer centro de llamadas de alto volumen en Latinoamérica.



¡Envía este artículo!



Escríbele al editor



Imprime esta noticia



Visite nuestros Asociados:

Daily Telegraph | Chicago Sun-Times | Jerusalem Post

Copyright 2002, La República.