



Comunicado de Prensa

EMERGEN A NIVEL MUNDIAL NUEVOS DESTINOS DE *OUTSOURCING* DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

- **En los nuevos destinos favoritos como centros de outsourcing se incluyen 10 lugares de América Latina, entre ellos Guadalajara y Querétaro**
- **31 ciudades están emergiendo rápidamente como centros de tercerización de servicios (outsourcing), como una necesidad resultante de la crisis**

México, D.F., 17 de marzo de 2009.- La crisis crediticia está impulsando un incremento súbito en la demanda de servicios de tercerización (*outsourcing*) en el sector de Tecnologías de la Información (TI), por lo que nuevas ubicaciones a nivel mundial están emergiendo como centros viables para el *outsourcing* de Procesos de Negocios (BPO por sus siglas en inglés).

De acuerdo al estudio **Explorando Fronteras Globales** (*Exploring Global Frontiers*) de KPMG, firma que provee servicios profesionales de Auditoría, Impuestos y Asesoría, se identificaron 31 ciudades que rápidamente se están posicionando como aspirantes a las primeras posiciones del BPO que actualmente tienen ciudades como Bangalore, Chennai o Shanghai.

Debido a que esos lugares están alcanzando aceleradamente un punto de saturación, existe una considerable oportunidad para que las ubicaciones emergentes consuman una gran parte de los nuevos trabajos de *outsourcing* que la crisis está creando.

Los 31 lugares que se presentan en **Explorando Fronteras Globales** son una mezcla ecléctica que incluye ciudades en países desarrollados, así como poblados en mercados emergentes, lejanos de los destinos turísticos. Se incluyen ciudades como Querétaro (México), Guadalajara (México), Winnipeg (Canadá), Belfast (Irlanda), Brisbane (Australia), Ciudad de Davao (Filipinas) y Cluj-Napoca (Rumania).

Buenos Aires, con una población de casi 13 millones, aparece junto a Puerto Luis (130 mil habitantes), capital de las Islas Mauricio. A pesar de la diferencia en tamaño, ambas ciudades están surgiendo como importantes centros de *outsourcing*, y el segundo se está ganando rápidamente una reputación internacional como centro de servicios de recuperación de desastres.

Al respecto, Roberto Cabrera, Socio a Cargo de la Práctica de Servicios de Asesoría en Riesgos de KPMG en México, comentó: *“Los lugares tradicionales para la contratación externa que han estado a la vanguardia en el auge del outsourcing se están saturando. Actualmente los corporativos necesitan saber*



EMPRESA
SOCIALMENTE
RESPONSABLE

KPMG Cárdenas Dosal, S.C. la firma Mexicana miembro de
KPMG International, una cooperativa Suiza.

Aguascalientes, Ags.
Cancún, Q. Roo.
Ciudad Juárez, Chih.
Culiacán, Sin.
Chihuahua, Chih.
Guadalajara, Jal.
Hermosillo, Son.
Mérida, Yuc.
Mexicali, B.C.

México, D.F.
Monterrey, N.L.
Puebla, Pue.
Querétaro, Qro.
Reynosa, Tamps.
Saltillo, Coah.
San Luis Potosí, S.L.P.
Tijuana, B.C.
Toluca, Edo. de Mex.

qué lugares deben considerar para sus siguientes actividades de outsourcing. Existen muchos lugares del mundo que tienen potencial para llevarlas a cabo, no obstante, existen matices sutiles en términos de habilidades laborales, nichos de especialización e incentivos gubernamentales, con base en los cuales hemos resaltado estos 31 lugares como los protagonistas del futuro”.

“Los sucesos de índole económica de los últimos meses han resaltado la necesidad de desarrollar nuevos lugares rentables y viables para el outsourcing. Las empresas se están concentrando en reducir sus bases de costos, tanto para ganancias en el corto y largo plazo. Como resultado de lo anterior, más organizaciones consideran obtener ahorros mediante la subcontratación de sus operaciones. Es importante destacar que deberán estar convencidas de que al hacerlo no estarán sacrificando desempeño en aras de reducir costos. Nuestro estudio tiene la finalidad de destacar los beneficios que ofrecen las diferentes opciones de ciudades que tienen a su disposición”.

La lista completa de los destinos destacados incluyen a 10 lugares del continente Americano (Guadalajara, Querétaro, Buenos Aires, Campinas, Curitiba, Calgary, Winnipeg, Santiago, Boise e Indianapolis); 10 de la región Asia-Pacífico (Brisbane, Changsha, Hangzhou, Ahmedabad, Jaipur, Nagpur, Penang, Ciudad de Davao, Ciudad de Iloílo, Ciudad Ho Chi Minh); y 11 de Europa, Oriente Medio y África (Sofía, Zagreb, Cairo, Puerto Luis, Belfast, Gdansk, Cluj-Napoca, Rostov-on-Don, Belgrado, Túnez y Leópolis).

Las razones por las que estos lugares lograron aparecer en la lista de KPMG son diversas. Las ciudades del continente Americano deberán beneficiarse de los grandes fondos o grupos laborales, de la escalabilidad, una oferta más madura de servicios, de la proximidad a las principales bases de clientes y de múltiples capacidades lingüísticas. Asia-Pacífico se beneficia de menores costos, poblaciones más jóvenes, abundancia de incentivos gubernamentales y de las lecciones que se han aprendido de los diversos centros de *outsourcing* que ya operan en la región. Las regiones de Europa, Oriente Medio y África ofrecen una gran diversidad, excelente infraestructura y muchas áreas de especialización.

Cabrera finalizó diciendo: *“Estamos viviendo tiempos fascinantes en la selección de un nuevo proveedor o lugar de outsourcing, ya que tenemos demasiadas opciones de dónde escoger. En todo momento vemos emerger ciudades como contendientes de outsourcing, cada una de las cuales tiene diferentes características. Por ejemplo, dentro de las 31 ciudades se encuentran áreas de especialización específicas disponibles, como por ejemplo contabilidad, investigación y desarrollo o inclusive animación, motivadas por una clara inclinación de habilidades hacia el conjunto de graduados disponibles a nivel local. Sin embargo, estos lugares todavía están ‘emergiendo’ y, como tal, pueden conllevar cierto grado de riesgo. Por ello, toda decisión de ubicación para el outsourcing deberá analizarse detallada e individualmente. Tratándose de este tema no existe un enfoque aplicable a todos por igual”.*

###

Tabla 1
América del Norte y América del Sur

Ciudad**	Servicios de TI	Centros de atención de llamadas (Call Centers)	Servicios de apoyo (Back office)	Investigación y desarrollo	Servicios de ingeniería	Otros servicios
Buenos Aires	✓	✓			✓	Servicios creativos
Campinas	✓			✓		
Curitiba	✓		✓			
Calgary	✓				✓	
Winnipeg	✓	✓	✓			
Santiago	✓	✓	✓			
Guadalajara	✓		✓			
Querétaro	✓	✓				
Boise	✓			✓		
Indianápolis	✓					

** El cuadro se basan en el análisis que KPMG hace de los servicios que ofrecen los proveedores y de servicios compartidos que ya operan en la ciudad. El análisis no implica que estos servicios se ofrecerán desde la ciudad en el futuro cercano.

Tabla 2

México
Principales factores para que las ciudades emerjan como destinos favorable para el outsourcing en el sector de Tecnologías de la Información (TI)

<p>Guadalajara</p> <ul style="list-style-type: none"> La ciudad cuenta con importantes instituciones educativas de las que cada año surgen más de 18,000 egresados de cursos relacionados con TI. La proximidad geográfica de México con Estados Unidos y la zona de tiempo similar es una ventaja. La ciudad puede aprovechar su dominio del idioma español para brindar servicios de centros de contacto en español. La reserva de talento de la ciudad es también apropiada para brindar servicios externos de diseño de programas de cómputo e ingeniería. La ciudad cuenta con una infraestructura bien 	<p>Querétaro</p> <ul style="list-style-type: none"> Querétaro tiene una reserva de talento calificada, y también atrae a profesionistas de las áreas circunvecinas en México. La ciudad puede servir también como alternativa suplementaria o centros de apoyo para compañías en Monterrey y la Ciudad de México. La reserva de talento de Querétaro es perfectamente idónea para servicios técnicos y servicios de centros de contacto en idioma español. El plan de desarrollo 2004-09 para la ciudad pretende fortalecer las infraestructuras del
--	---

<p>desarrollada de espacio de oficinas de calidad, parques de tecnología y sistema de transporte para la industria de TI – Contratación de Servicios Externos para Procesos de Negocios.</p> <ul style="list-style-type: none">• El gobierno de la ciudad y el círculo industrial y académico colaboran en varias estrategias del sector y en investigación tecnológica para fortalecer al conglomerado de alta tecnología de la ciudad.• El gobierno estatal de Jalisco ha fijado como objetivo lograr mejoras en los procesos administrativos que redunden en que tome menos tiempo establecer algún negocio en el estado.	<p>aeropuerto, carreteras e industrial¹.</p> <ul style="list-style-type: none">• El gobierno está tomando iniciativas tendientes a implantar medidas de desregulación y simplificación administrativas que de manera efectiva han reducido el tiempo que toma establecerse en la ciudad.• La proximidad del país con Estados Unidos brinda una ventaja para la contratación de servicios externos en otro país y costos de operación considerablemente menores².
---	---

Nota a los reporteros:

Este estudio tiene la finalidad de ofrecer una descripción general de las opciones que están disponibles para las empresas a las que les gustaría establecer un centro de servicios compartidos o a compañías de subcontratación (outsourcing) que establezcan operaciones fuera de sus plazas actuales. Si bien las "plazas establecidas" pudieran seguirse considerando como los epicentros de outsourcing, las entidades ya empiezan a buscar ubicaciones alternas debido a una diversidad de factores descritos.

Si deseas el estudio completo o concertar una entrevista con el asesor, favor de contactar a:

Jessica Alarcón
Comunicación Corporativa
KPMG en México
5246 8491
jessicaalarcon@kpmg.com.mx

Acerca de KPMG:

KPMG es una red global de firmas de servicios profesionales que proveen servicios de Auditoría, Impuestos y Asesoría. Tenemos presencia en 145 países y contamos con 123,000 profesionales que laboran en las firmas miembro alrededor del mundo. Las firmas miembro de la red de KPMG independientes, están afiliadas a KPMG International, una cooperativa suiza. Cada firma miembro de KPMG es una entidad legal separada e independiente y cada una se describe a sí misma como tal.

Sobre KPMG en México:

KPMG en México cuenta con 125 Socios y más de de 2,200 profesionales en 18 oficinas ubicadas estratégicamente en las ciudades más importantes, para ofrecer servicios de asesoría a clientes locales, nacionales y multinacionales. Para más información visite: www.kpmg.com.mx.