

LA NUEVA ALTERNATIVA ECONÓMICA PARA ZACATECAS. SE PUEDE Y SE DEBE.

Sen. Genaro Borrego

Hace unos días se efectuó en la ciudad de Saltillo, Coahuila una reunión auspiciada por la Comisión de Desarrollo Regional del Senado de la República, presidida por el Sen. Carlos Rojas Gutiérrez. El título del evento fué: Perspectivas del Mercado de Tecnologías de Información. Asistieron representantes de los estados de Nuevo León, Tamaulipas y Durango, así como el gobernador de Coahuila y la gobernadora de nuestro Estado, Zacatecas, también participaron dos funcionarios del Banco Mundial con sede en Washington.

El evento fue en verdad importante para los estados participantes. Yo no dudo en afirmar que para Zacatecas se trata de una oportunidad magnífica y que con trabajo, perseverancia y voluntad política se podría convertir en la alternativa económica de la entidad más relevante aún que la agricultura, la ganadería, el turismo o la minería. No exagero. Estoy conciente de mis afirmaciones. De esa dimensión es la oportunidad. De ese tamaño es el reto. ¿De que se trata?

Me refiero a la exportación de servicios, que es lo que está transformando a la India, los datos son impresionantes; son millones los habitantes de ese inmenso país que viven de esta moderna actividad la cual se ha convertido en el principal motor de su desarrollo económico. En Zacatecas lo podemos hacer y lo debemos de hacer. Tenemos todo para lograrlo. Si yo fuera ahora el Gobernador -lo cual es impensable e imposible- en eso centraría toda mi estrategia gubernamental para la reactivación económica y la creación de empleos. Tiene muchas más posibilidades que el turismo o la industria manufacturera. No dudo en reiterar que es la alternativa zacatecana para salir de la atonía económica y establecer nuevas bases para nuestro desarrollo.

Durante los últimos años a nivel mundial se ha dado un crecimiento considerable en la subcontratación de servicios entre países desarrollados y países en desarrollo, lo que comúnmente se llama offshore outsourcing. Este mercado representa actualmente más de 31 billones de dólares a nivel mundial.

Esos servicios pueden clasificarse en dos grandes categorías. La primera está relacionada con servicios puramente tecnológicos, entre los que destaca el desarrollo de software, el monitoreo remoto de redes y aplicaciones y los servicios de ayuda tecnológica. La segunda categoría consiste en la tercerización de procesos de negocio, generalmente procesos simples, como pueden ser atención a clientes y otros servicios provistos por centros de llamadas, el procesamiento de documentos, reclamaciones de seguros, solicitudes de servicios, etcétera.

Para Zacatecas y en general para todo el país una de las ventajas que tenemos es que si tomamos en cuenta que el principal usuario de los servicios externos son los Estados Unidos, resulta claro que los dos países con mayor potencial son México y Canadá. Estos dos países tienen diversas ventajas naturales sobre países como India o China para la provisión de servicios externos; entre los cuales podemos mencionar: similitud respecto de los horarios; más económicos servicios de voz y datos; menores costos de transporte y finalmente percepción de menor riesgo del país por la estrecha dependencia y relación entre

los países involucrados.

El desafío de Zacatecas es comenzar a aprovechar esta situación privilegiada que permite ofrecer servicios con un menor costo total integral.

En un primer paso se debe avanzar en la llamada tercerización de procesos de las empresas esto comprende a servicios de voz, (ligados a un call center para ventas, atención y ayuda a clientes, etc.) o de procesamiento de información (relacionados con la captura, validación, procesamiento de distintos documentos; por ejemplo, procesamiento de nómina, outsourcing de recursos humanos, procesamiento de cheques, reclamaciones, cobranza, pagos a proveedores, etc.).

Nuestro país y nuestro Estado como lo he venido mencionando posee muchas ventajas que le permitirían convertirse en un actor importante dentro del enorme mercado del offshore outsourcing.

Se trata de una opción viable intensiva en capital humano, que no requiere en general de grandes obras de infraestructura, pero que tiene la capacidad de generar empleo y bienestar que mucha falta nos hace.

Para que esto se pueda llevar a cabo es necesario, como ya lo dije, de la voluntad y determinación del gobierno para que con su apoyo se construya un programa de trabajo con visión integral donde participe fundamentalmente el sector educativo y la inversión privada local, nacional e internacional. Hasta el próximo martes.

Enero 30, 2006.