

TECNOLOGÍA ARGENTINA

Con potencial para tercerizar

Por Norberto Malatesta

Para LA NACION

El outsourcing en aplicación de tecnologías es la tendencia que se viene en los próximos años. Y en ese contexto la Argentina se encuentra bien posicionada por los ventajosos costos de su mano de obra. "El país tiene gran potencial, porque dispone de buena infraestructura, excelente formación educativa y gran flexibilidad para dar soporte a empresas norteamericanas y europeas."

Los conceptos pertenecen a Stephen Rohleder, COO de Accenture, quien visitó el país por primera vez hace pocas semanas. El ejecutivo también aseguró que en tecnología de la información la Argentina está entre las naciones con tasas de crecimiento más altas en el mundo: entre 2005 y 2009 crecerá 63 %, mientras que la tasa promedio de América latina rondará el 32 % y la de EE.UU. 24 por ciento.

Accenture es una empresa global de consultoría en management, servicios de tecnología y outsourcing. Con más de 129.000 empleados en 48 países, el año pasado generó ingresos netos por US\$ 15.550 millones.

—Usted estuvo en el Congreso Mundial de Tecnología de la Información que se realizó en Austin,

Estados Unidos, donde se reunieron más de 2000 líderes globales. ¿Cuáles son los nuevos horizontes hacia donde marcha el sector?

—En lo que concierne a la implementación de tecnología actualmente disponible, el mercado sigue estando abierto. Sólo el 17% de la tecnología informática disponible en el mundo está contratada, lo que quiere decir que el 83% restante es operada por las empresas en forma interna. En tal sentido una tendencia que se desarrollará en los próximos tres o cuatro años es el outsourcing en aplicación de tecnologías. Pero también existe otra manera de implementar la tecnología que llegará en no más de tres años. Me refiero a la arquitectura orientada a servicios, donde en lugar de comprar software las empresas van a comprar soluciones que se adapten a sus necesidades específicas. Todo esto llevará a que las compañías que quieran reducir costos en su ciclo de negocios comiencen a mirar la posibilidad de actualizar su tecnología a través del outsourcing de procesos de negocios para ser más eficientes.

—¿Frente a este contexto internacional cómo está ubicada América latina?

—La región está bien posicionada. Si la comparamos con India, China o Rusia, por ejemplo, diría que existe



MIGUEL ACEVEDO RUI

Rohleder cree que la tecnología crece a tasas récord en la Argentina

mucha prensa sobre India y China, pero ellos tienen sus problemas. En el primer caso, si bien los indios cuentan con buenos sistemas de capacitación, recién de acá a dos o tres años comenzarán a maximizar sus capacidades, porque no pueden desarrollar la infraestructura para dar soporte al crecimiento de los últimos tiempos. El caso de China es diferente, si bien cuentan con la infraestructura aún tienen una lucha con su sistema educativo y con la barrera del idioma,

a lo que se le suma la desconfianza de las empresas en llevar su tecnología por la inseguridad en materia de propiedad intelectual. Todo esto es un factor limitante para el país asiático. Mientras que Rusia todavía debe madurar y conquistar mejores estándares éticos para los negocios. Frente a este panorama, Latinoamérica está bien posicionada porque hay estabilidad en los gobiernos, tiene buen sistema educativo y dispone de infraestructura adecuada. Esta región está en

una etapa temprana del desarrollo, de pasar de la tecnología informática tradicional al outsourcing; cuando esto ocurra, que será rápido, habrá un gran crecimiento.

—¿La Argentina está entre los países del mundo con mayor crecimiento en materia de tecnología de la información. ¿A qué se debe?

—Creo que hay aquí un gran potencial, porque este país tiene buena infraestructura, excelente formación educativa y gran flexibilidad para dar soporte a empresas norteamericanas y europeas. Esto se potencia por los costos de mano de obra para hacer negocios, y eso atraerá trabajo porque el país está en condiciones de dar soporte a través del outsourcing. Este conjunto de ventajas es visto por otros países como una oportunidad para que desde la Argentina se atiendan sus operaciones, incluyendo a Accenture. Nosotros este año pasamos parte de nuestras operaciones a este país para dar servicio desde aquí a empresas norteamericanas.

La Argentina está emergiendo como una nación que puede proporcionar soluciones de tecnología informática a muy buen costo. Efectivamente, como usted señala, está entre los países con tasas de crecimiento más altas: entre 2005 y 2009 será del 63 %, mientras que la tasa de crecimiento

promedio de América latina rondará 32 %, la de EE.UU. 24 % y la Unión Europea crecerá 44% en los próximos cuatro años.

—¿Cómo se hace para lograr un mayor acercamiento entre la tecnología y la sociedad?

—Es un tema difícil y sobre eso estuvimos hablando en el congreso de tecnología informática al que usted hacía referencia. Si queremos hacer un cambio sostenido en el tiempo, hay que trabajar sobre tres ejes centrales que nos ayuden a reducir la brecha digital: colocar las necesidades humanas como base de las acciones destinadas a proporcionar acceso a la tecnología, ampliar el alcance de las propuestas de acceso digital lo máximo posible y trabajar en conjunto entre los sectores público, privado y organizaciones no gubernamentales con el fin de considerar tanto el bien común como los intereses de las organizaciones.

—¿La brecha digital existente en las sociedades de los países en desarrollo es sólo una cuestión económica o también es cultural?

—Creo que se trata de las dos cosas. Pero definitivamente el único camino que hay para achicar esa brecha es que tanto los gobiernos como las empresas estén convencidos de que no podrán hacer el cambio si no trabajan juntos, de lo contrario es imposible.

Lo artesanal

Roberto Alvarez Roldán, presidente de Accenture Argentina, afirma que el país tiene una demanda de servicios cada vez más especializada, "porque la tecnología artesanal ha muerto". Los casos en que las empresas tenían dos o tres especialistas en sistemas y algunos programadores en la oficina ya no existen más, asegura.

Y agrega: "Ahora las empresas compran equipos y programas mucho más sofisticados y necesitan que les ayuden a instalar, mantener y actualizar la nueva tecnología. No es cuestión de mandar un empleado a hacer un curso. Entonces ahí es donde aparece la necesidad de tercerizar, porque lo que la compañía quiere son soluciones concretas a sus problemas".