

## Buenos Aires se posiciona como uno de los destinos favoritos para la tercerización de servicios

*Un estudio de KPMG seleccionó 31 ciudades para tener en cuenta en la nueva ola de tercerizaciones que cobró mayor impulso a partir por la crisis crediticia.*

**Marzo de 2009** - Según la práctica de Advisory de KPMG, están surgiendo nuevos lugares en todo el mundo como posibles centros de Tercerización de Procesos de Negocios (BPO, por sus siglas en inglés) ante la creciente demanda de servicios de tercerización en el sector de IT impulsada por la crisis crediticia.

Durante el lanzamiento de su informe ***“Exploring Global Frontiers”*** realizado en el evento sobre tercerización organizado por NASSCOM en India, **KPMG afirmó haber identificado 31 ciudades que están emergiendo rápidamente como las principales aspirantes a la corona de BPO, por ahora, en manos de potencias tradicionales como Bangalore, Chennai y Shanghai.**

A medida que aquellas ciudades llegan a su punto de saturación, las nuevas ciudades emergentes tienen la gran oportunidad de acaparar un importante porcentaje de los nuevos proyectos de tercerización que están surgiendo, aparentemente, como consecuencia de la crisis crediticia.

“El mundo busca capitalizar nuevas oportunidades de conocimiento aprovechando las capacidades y administrando sus costos”, explica **Eduardo Serra, socio de IT Advisory de KPMG en Argentina.**

En la lista de ciudades, **Buenos Aires, con su población de casi 13 millones de habitantes, se destaca como un importante centro de tercerización de servicios.**

**“Argentina, por su posición relativa en costos, por su mejor estructura en comunicación, por la existencia de polos de gente con un cierto grado de capacitación importante, se ha posicionado de modo creciente en este tipo de outsourcing. Así, se está generando, cada vez más en el mundo, una imagen de país viable para este tipo de servicios”,** explica Serra. En este sentido, el posicionamiento de Buenos Aires como polo de tercerización está altamente vinculado con la capacidad de sus recursos humanos. **“La crisis fue buena para exprimir el cerebro, el cerebro hizo estallar ideas y las ideas generaron valor. Está demostrado que los buenos profesionales de Buenos Aires son competitivos a nivel internacional”,** agrega el socio de IT Advisory.

Por su parte, **Edge Zarrella, Líder Global de la práctica de IT Advisory en KPMG y socio de la firma de Hong Kong asegura: “Los lugares tradicionales que han liderado el auge de la tercerización irremediamente iban a llegar a un punto de saturación. Los ejecutivos ahora necesitan saber qué lugares tener en cuenta para sus actividades de tercerización.** Muchas ciudades en todo el mundo son capaces de ofrecer verdaderos servicios de tercerización. Sin embargo, existen sutiles diferencias en las habilidades de la mano de obra, los nichos de especialización y los incentivos gubernamentales que nos han llevado a determinar que estas 31 ciudades serán las estrellas del futuro.”



**Buenos Aires es la única ciudad de Latinoamérica señalado como polo de *outsourcing* en Creative Services** (medios, producción de contenidos, publicidad, cine, etc.). “La Argentina se ha posicionado como un lugar en el que hay creatividad y hay empresas trabajando para el mundo generando desde la idea y el contenido hasta su producción”, afirma Serra.

El listado completo de los destinos destacados incluye 10 ciudades en las Américas (Buenos Aires, Campinas, Curitiba, Calgary, Winnipeg, Santiago, Guadalajara, Querétaro, Boise, Indianapolis); 10 en la región de Asia-Pacífico (Brisbane, Changsha, Hangzhou, Ahmedabad, Jaipur, Nagpur, Penang, Davao, Iloilo, Ho Chi Minh); y 11 en la región de Europa, Medio Oriente y África (Sofia, Zagreb, El Cairo, Port Louis, Belfast, Gdansk, Cluj-Napoca, Rostov-on-Don, Belgrado, Tunis y Lviv).

Es claro que los acontecimientos económicos de los últimos meses han destacado la necesidad de desarrollar nuevos lugares de tercerización que sean viables y eficientes en término de costos. “Las organizaciones se concentran en reducir su base de costos para poder beneficiarse tanto a corto como a largo plazo. Como consecuencia, **cada vez más organizaciones están considerando la posibilidad de ahorrar mediante la tercerización de parte de sus operaciones. Lo más importante es que tengan la seguridad de que al tercerizar no están sacrificando su nivel de desempeño en aras a la reducción de costos. El estudio que hemos realizado tiene por objetivo mostrar los beneficios que las diferentes ciudades pueden ofrecerles**”, agrega Zarrella en referencia al informe.

Los motivos por los cuales estas ciudades fueron incluidas en la lista definitiva de KPMG varían, pero **en el caso de las ciudades en las Américas, éstas fueron elegidas gracias a la gran cantidad de mano de obra disponible, la escalabilidad, la oferta de servicios más madura, la proximidad a la clientela principal y el manejo de diferentes idiomas.** Las ciudades de Asia-Pacífico, por otra parte, fueron elegidas gracias a los bajos costos, la población más joven, los incentivos gubernamentales y las lecciones que aprendieron de los cientos de centros de tercerización que ya operan en la región. Las ciudades de Europa, Medio Oriente y África fueron elegidas gracias a la gran diversidad, la excelente infraestructura y los numerosos nichos de especialización.

“Ésta es una excelente época para elegir un nuevo proveedor o centro de tercerización debido a la gran cantidad de opciones disponibles. **Constantemente surgen nuevas ciudades como competidores en este mercado, cada una jactándose de diferentes características. Toda decisión respecto del lugar de tercerización debe ser cuidadosamente evaluada para el caso en particular; no existen las soluciones mágicas para todo en el mundo de la tercerización**”, sostiene Zarella.

#### **Acerca de KPMG**

KPMG es una red global de firmas de servicios profesionales que brinda servicios de auditoría, impuestos y asesoría. Operamos en 144 países y contamos con 137.000 profesionales que trabajan en las firmas miembro en todo el mundo. Las firmas independientes miembro de la red KPMG están afiliadas a KPMG International, una cooperativa suiza. Cada firma miembro es una entidad legal separada e independiente y se describe a sí misma como tal.

#### **KPMG en Argentina**

Nuestra firma cuenta con un equipo multidisciplinario, integrado por más de 800 personas, que presta servicios a más de 1000 empresas desde sus dos oficinas (ubicadas en las ciudades de Buenos Aires y Córdoba). Somos una empresa pionera en nuestro mercado, ya que KPMG fue la primera firma que surgió, en 1987, producto de una megafusión a nivel mundial de compañías de servicios profesionales.