

MINISTERIO DE EDUCACION SUPERIOR, CIENCIA Y TECNOLOGIA
CONSULTORÍA TÉCNICA PARA EL DESARROLLO DE LA INGENIERIA DEL SOFTWARE

INFORME NO. ¿?

Traducción del informe elaborado por Global Equations LLC para
el CEI-RD:

**“Evaluación de la República Dominicana como Destino
Nearshore para los Servicios de TI y BPO”**

Submitted by

Global Equations LLC

July 15, 2010

Resumen de la Visita de Evaluación a la República Dominicana

Propósito

Evaluar el estado actual y el futuro potencial de los servicios de TI y BPO¹ de alta calidad del sector servicios en la República Dominicana.

Visión general de la industria del Outsourcing en RD

En la última década la República Dominicana se ha convertido en el principal destino de Nearshore para Contact Center en la región, y ha crecido a más de 22,000 agentes (empleados) que prestan este servicio. Bajo el liderazgo de su gobierno pro-empresarial que se ha despojado de su imagen de ser una economía centrada en turismo, fabricación agraria y textil, para establecer sus credenciales como un destino de Servicios de TI. El país cuenta con aproximadamente 65 Call Centers que generan ganancias estimadas de USD 400 millones de dólares. Este sector se ha convertido rápidamente en uno de los sectores que generadores más ingresos por exportación después del turismo y los agro-productos.

El sector de Servicios de TI de RD está todavía en su fase temprana de desarrollo, pero tiene un gran potencial de crecimiento. La mayoría de los proveedores de servicios de TI se centran en la prestación de servicios a los mercados locales y regionales, y algunos atienden a clientes en ultramar ubicados en los EE.UU. y España. La mayoría de las empresas son todavía relativamente pequeñas. La más grande tiene cerca de 300 empleados. Los servicios prestados por los proveedores de servicios de TI Dominicanos incluyen la Desarrollo de Aplicaciones y Mantenimiento (ADM), Ejecución de ERP, Control de Calidad (QA) y Pruebas de Desarrollo de Productos de Software, localización de contenido, aplicación de portales WEB, plataforma de servicios móviles y soporte técnico. Compañías como Newtech, Telvent, Deneb y la Mann-India han establecido unidades de desarrollo de software en la República Dominicana y están prestando servicios y soportes a clientes de todo el espectro.

En base a nuestra evaluación se espera que la industria de BPO y Contact Center en la República Dominicana continúe creciendo al ritmo del 20% anual. El sector de servicios de TI tiene un mayor potencial de crecimiento siempre y cuando haya suficiente empuje del Gobierno y el CEI-RD en forma de incentivos especiales, marketing y apoyo promocional.

Posicionamiento de mercado

Con el fin de capitalizar el potencial de las empresas de TI y los servicios BPO, la República Dominicana debe desarrollar un posicionamiento en el mercado que lo diferencie de modo que pueda aprovechar sus fortalezas claves. Nuestra recomendación es el desarrollo de la República Dominicana como centro de Nearshore para los siguientes servicios:

TI y Servicios de desarrollo de software:

- Desarrollo de Aplicaciones y Mantenimiento (ADM) - Aprovechando la buena disponibilidad de programadores de software para plataformas WEB y cliente-servidor, además de la experiencia en middleware. Especialmente para las empresas

¹ Business Process Outsourcing, es el proceso de contratar una empresa externa para que maneje actividades de negocios del contratante.

de tamaño medio que prefieren la misma zona horaria y requieren equipos más pequeños (5 a 20 empleados)

- Implementación de ERP - Aprovechando la disponibilidad de talentos entrenados en SAP y Oracle en la RD
- Aseguramiento de la Calidad (QA) y Pruebas de Software- Especialmente para las empresas que requieren un entorno de prueba rápido o pruebas de usabilidad, o personal nativo en el idioma español y experiencia en el mercado hispano.
- Desarrollo de Productos Software- Esto puede ser una especialización, ya que en la región sólo Costa Rica puede decir que posee alguna experiencia en Desarrollo de Productos Software. RD tiene varias empresas que desarrollan software para los mercados locales y regionales.
- Localización de Contenidos - Esto puede ser una especialización sobre todo porque hay un gran número de recursos técnicos con competencias básicas en TI que pueden trabajar en localización para el mercado latino.
- Diseño Creativo y Web Marketing/SEO² - Esta puede ser un área de especialización ya que estos servicios exigen la proximidad de la zona horaria y un ambiente de trabajo interactivo. Además, la RD tiene buen talento en diseño creativo y web marketing
- Portabilidad de Aplicaciones - Un nicho donde DR ya tiene algunas buenas habilidades
- Plataforma de Servicios móviles - Este es un sector en constante crecimiento con la disponibilidad de tecnologías iPhone, Android, RIM (Blackberry)
- Soporte Técnico - especialmente para el mercado bilingüe este sería un buen emplazamiento para centrarse.
- Gestión Remota de Infraestructura- Especialmente por el amplio desarrollo de las telecomunicaciones en RD.

Centros Servicios de BPO y KPO:

- Finanzas y Contabilidad - Aprovechando la disponibilidad de buenos conocimientos sobre contabilidad, y muchos contadores públicos en RD
- Subcontratación de Procesos Legales - La investigación en materia de Patentes, el cumplimiento legal, servicios para-legales, entre otros ofrecidos por oficinas especializadas como Pellerano-Herrera y otras.
- KPO – Negocios, Servicios financieros y Servicios de Estudios de Mercado, Servicios de Análisis
- Procesamiento de Seguros (Reclamaciones y Adjudicaciones)
- RPO - Proceso de Reclutamiento via Outsourcing
- SPO – Proceso de Ventas via Outsourcing (Pre-ventas, inteligencia de mercado, soporte de ventas)

Principales Ventajas Competitivas

La República Dominicana posee ciertas ventajas únicas en comparación con otros destinos en el Caribe y América Central. Cuenta con un entorno político y económico estable con un gobierno muy pro-estadounidense. Además de estar geográficamente cerca de los EE.UU., tiene muy buena afinidad cultural, proporcionando el marco ideal para las operaciones de Contact Centers. Beneficiándose de la liberalización de las telecomunicaciones, lo que produce un menor costo de operación que la mayoría de los sitios Nearshore de la región. Pero lo más importante es que RD tiene una de las mayores poblaciones de trabajadores bilingües en la región por lo que es un centro ideal para compradores de servicios para los

² Search Engine Optimization (SEO), es un servicio para proveer visibilidad y accesibilidad a sitios WEB y páginas WEB por medio de buscadores especializados.

EE.UU. que requieren estas habilidades para mejorar sus costos operativos. Siendo el país más poblado de la región (después de Cuba y Guatemala), la República Dominicana tiene recursos humanos suficientes para atender el crecimiento del sector BPO durante varios años, sin hacer frente a los tipos de saturación, el desgaste o la escalada de costos que recientemente enfrentan Costa Rica y Panamá. La matrícula escolar per cápita y la penetración de los servicios de telefónica fija y móvil más el uso Internet per cápita son bastante más altos que sus competidores regionales, proporcionando una mano de obra joven con inteligencia tecnológica, lo cual es ideal para la industria de los servicios de TI. La mano de obra dominicana tiene una reputación de ser muy trabajadora y productiva y el acento español es relativamente neutro, un factor importante para los inversores que buscan BPO para atender los mercados regionales y la población hispana en los EE.UU. y los mercados europeos.

El enfoque del país en la industria de BPO ha desembocado en mejoras en la infraestructura y un entorno de regulación e incentivos. La República Dominicana ha establecido varias zonas francas que ofrecen alta calidad y una infraestructura fiable e incentivos a la exportación para el sector de las TIC y BPO. El Parque Cibernético de SD es uno de los parques de negocios líder en la República Dominicana y cumple con los estándares internacionales de infraestructura "plug and play", para empresas de Servicios de TI y BPO, además cuenta con el Instituto Tecnológico de Las Américas (ITLA) y un Centro de Entrenamientos para Call Center lo que proporciona mano de obra cualificada a las empresas residentes. Varios parques de negocios se han construido en Santo Domingo y Santiago, proporcionando una ventaja competitiva frente a otros destinos en el Caribe y América Central, que tienen posibilidades limitadas. La Asociación de Contact Center y el Clúster de empresas de software (CLUSTERSOFT) están apoyando las necesidades de las empresas locales.

La RD tiene uno de los más liberalizados y competitivos mercados de telecomunicaciones en la región. A partir de la desregulación del sector de las telecomunicaciones, muchos proveedores de telecomunicaciones mundiales y regionales y operadores han establecido sus operaciones en el país. Estos proveedores de servicios de telecomunicaciones han construido avanzadas infraestructuras con capacidad suficiente para cubrir todos los países de la región, y la República Dominicana tiene enlace directo y varios enlaces submarinos directos y redundantes en el NAP de las Américas. Esto proporciona una fiabilidad muy buena, así como algunos de los costos más competitivos para servicios de Voz y Datos en la región.

Debilidades

La República Dominicana tiene una fuerza laboral calificada y productiva, sin embargo ha enfrentado retos en el crecimiento del sector de las TIC. La razón principal es la relativamente menor fuerza laboral de TI (muy pocos institutos de formación en TIC), pequeño tamaño del mercado interno de TI y la falta de percepción de que la RD es destino ideal para los Servicios de TI. El éxito de la RD en el sector de Contact Centers y BPO la ha calificado como un lugar muy adecuado para estos servicios. Pero carece de posicionamiento en el mercado como un lugar clave para las TIC y los servicios de KPO y BPO. El enfoque anterior de la RD en la industria de Contact Center ha llevado a muchos grandes proveedores de servicios globales de BPO a la isla, pero se ha quedado atrás en la atracción de empresas de TI. Hay pocas compañías extranjeras de TI en la República que hayan tenido buen éxito y la mayor firma de servicios de TI tiene tan solo 300 empleados.

La RD también sufre de una percepción de ser un lugar "relativamente seguro" para hacer negocios y está ranqueada en un lugar muy bajo por el Banco Mundial (86 de 183 en todo el mundo y 17 de los 32 en América Latina y el Caribe), haciéndola menos atractiva como destino de inversiones extranjeras. A pesar de que la República Dominicana tiene un

sistema legal inspirado en las líneas del sistema jurídico de los EE.UU., esta muy rezagada en la aplicación de la ley de propiedad intelectual (IPR). Los esfuerzos están ahora en camino para elevarla al nivel de los estándares mundiales, allanando así el camino para una mayor confianza de los inversionistas.

Recomendaciones

Mientras CEI-RD ha sido fundamental en la construcción de la industria de BPO en la República Dominicana, solo recientemente se han iniciado esfuerzos para desarrollar el sector de las TIC. Para impulsar la industria de las TIC y atraer más inversiones, nuestras recomendaciones son las siguientes:

- a) Desarrollar un posicionamiento de mercado apropiado para la RD en el ámbito de las TI y servicios de BPO
- b) Preparar una estrategia agresiva de promoción que provoque un alto impacto en el mercado de EE.UU. y América Latina como un Nearshore ideal para nichos de servicios especializados como se indica anteriormente.
- c) Resaltar las ventajas competitivas únicas de la RD en términos de sus costos más bajos, proximidad, afinidad cultural y habilidades bilingües.
- d) Invertir en la construcción de una fuerza de trabajo sostenible a través de programas de formación e institutos técnicos que ofrezcan capacitación profesional en TI y certificaciones.
- e) Llegar a las empresas de nivel medio en los EE.UU., España e India, que podrían estar más dispuestas a explorar la República Dominicana como un lugar Nearshore, con especialización bilingüe
- f) Prestar un mayor apoyo para que el Cluster de empresas TIC participe en actividades de promoción del mercado junto con otros partes interesadas – CEI-RD, Asociación de Contact Center, Proveedores de servicios, y las empresas Telecomunicaciones.
- g) Proporcionar soporte para el desarrollo de negocios y la creación de capacidad en las TIC a las empresas de BPO ubicadas en la RD
- h) Organizar conferencias regionales en la República Dominicana que sirvan para destacar el surgimiento de su industria en Caribe / América Central y llevar a posibles inversores y clientes a RD
- i) Invitar al país a misiones de empresas de Servicios de TI y BPO que tienen interés en establecer centros Nearshore en la región.
- j) Impulsar a que delegaciones de ejecutivos asistan a seminarios y eventos que se realizan en mercados claves tales como: California (Silicon Valley), Chicago, Houston, Nueva York, Atlanta y Washington DC, para aumentar la concienciación de la República Dominicana como un destino IT / BPO.
- k) Asistir a las empresas del país para que participen en los eventos y conferencias más importantes de la industria tales como: Global Sourcing Forum, IAOP³, Global Services y otros.
- l) Organizar una delegación de empresarios y representantes del gobierno para participar en la cumbre anual Nasscom para alcanzar proveedores Hindúes medianos a grandes y ofertarles las enormes ventajas de invertir en la instalación de centros Nearshore en el país.

Resumen de la Delegación Dominicana a Austin, TX

Sobre la base de la evaluación inicial del potencial de la República Dominicana como un centro de nearshore para las TIC y servicios de BPO, una delegación del Gobierno

³ Asociación Internacional de profesionales del Outsourcing

dominicano y las empresas privadas visitó Austin, TX. La delegación se reunió con las empresas potencialmente interesadas en la subcontratación o la asociación con empresas Nearshore. Un Seminario Ejecutivo fue organizado para presentar la delegación dominicana a los ejecutivos de empresas potenciales.

Global Equations se complace en ayudar al CEI-RD y a delegaciones de las empresas privadas dominicanas en la participación del seminario ejecutivo. El objetivo fundamental es promover y posicionar a la República Dominicana como un líder en tecnología de software y Contact Center en el Caribe.

Hemos trabajado con la delegación de definir su mensajería de promoción y branding de oportunidades - "¿Por qué la República Dominicana como un destino ideal para los Servicios de Nearshore" Hemos identificado los ejecutivos de TI dentro de empresas de software, las corporaciones multinacionales y firmas de asesoramiento que podrían tener interés en la utilización de la República Dominicana como un destino.

Posteriormente se organizaron reuniones personales con la Universidad de Texas - IC2 / TechBA, Dell Computers, IBM, National Instruments, OpenText y la Asociación de Call Center de Austin. Estas reuniones fueron organizadas específicamente para la delegación dominicana que visitó Austin.

Durante estas reuniones los representantes del CEI-RD, y sectores público y privado fueron capaces de presentar las ventajas que ofrece la República Dominicana como parte de una plataforma de atención mundial, y sobre las oportunidades e incentivos para las empresas de establecer operaciones en la República Dominicana.

El objetivo de estas reuniones y seminarios fue iniciar el proceso de posicionamiento y branding de la República Dominicana en el mercado de los EE.UU. como un lugar viable para las empresas de TI que ofrecen servicios desarrollo de software y servicios de Contact Center.

El enfoque de Global Equations se concentró en las empresas potencialmente interesadas en invertir en la República Dominicana o subcontratar tareas a los proveedores de servicios de RD. Las metas incluyen altos ejecutivos de:

- Pequeñas y medianas empresas de software y tecnología con sede en el área de Austin Metropolitano que puedan estar interesadas en la subcontratación a los nuevos proveedores Offshore/Nearshore.
- Mediadores de servicio para grandes empresas de software y empresas de Contact Center con un interés en asociarse con proveedores de servicios cercanos a los EE.UU para establecer su propio centro Nearshore.

Además Global Equations, se orientó a individuos en posiciones que influyen en la toma de decisiones:

- Los directores de los medios principales, las empresas de asesoría y consultoría (entre ellos: Alton Martin, fundador de SPOT Consulting y disertante principal en el Seminario; Ron Batra, Director de AT&T y Jewell Baker, Presidente de Austin Call Center Asociación -ACCA).
- Decisores y facilitadores, tales como funcionarios de alto nivel y líderes empresariales de las cámaras de comercio locales y el sector público (i.e. Austin Chamber of Commerce, Oficina de Relaciones Exteriores del Estado de Texas, Oficina de Relaciones

Internacionales de la Ciudad de Austin, Cámara Hispana de Comercio de Austin y la Universidad de Texas) con quienes se dio visibilidad a la República Dominicana.

Global Equations apalanca sus contactos con grandes proveedores de TI y Contact Center, y con más de 2000 clientes globales para identificar inversores apropiados.

Global Equations sigue el siguiente proceso:

- Identificar a los ejecutivos al nivel de toma de decisiones de las organizaciones que son objetivos potenciales y pueden tener un interés en la República Dominicana como destino para la externalización de Servicios de IT, Desarrollo de Software y Contact Center. Además, las empresas solicitantes ya han evaluado las opciones de la República Dominicana en la región del Caribe como un destino potencial.
- Identificar las personas influyentes de la industria (analistas, asesores inmobiliarios, empresas de medios de comunicación) que pueden ser capaces de recomendar la República Dominicana como un destino de elección para su clientela.
- Calificar estos ejecutivos y personas influyentes para asegurar su interés en la diversificación hacia nuevas regiones, así como su interés potencial en la exploración de RD como un destino para Contact Center y Servicios TI.
- Invitar a los seleccionados a alguna de las reuniones con los miembros de la delegación dominicana.
- Organizar el Seminario Ejecutivo (Seminario Desayuno celebrado en el Austin City Hall) para introducir la RD como destino Nearshore para el Outsourcing de servicios TI y BPO.
- Organizar disertaciones informativas con oradores de alto perfil, para atraer a ejecutivos y delegados de empresas y posicionarles a RD como una de las líderes en este negocio.

Global Equations, preparó reuniones para los ejecutivos de empresas visitantes, en las siguientes categorías de negocio:

- Empresas de Internet y Tecnología- tamaños pequeños y medianos
- Compañías de Software (ISV) - tamaños pequeños a grandes
- Prestadores de servicios - Servicios de TI, Contacts Center y BPO
- Empresas medianas y grandes interesadas en la subcontratación de servicios en centros Nearshore.

Como se mencionó anteriormente, Global Equation organizó reuniones con la Universidad de Texas, el Instituto IC2 e Incubadoras de Tecnologías de Austin, TechBA, Austin Call Center Alliance, Dell, IBM, National Instruments y OpenText con el objetivo de explorar una alianza estratégica con el CEI-RD y las empresas privadas dominicanas.

Los asistentes al seminario incluyen las siguientes empresas y particulares:

Company	Name	E-mail
National Instruments	Lisa Glenn	lisa_glenn@ni.com
Austin Chamber	Adriana Cruz	acruz@austinchamber.com
State of Texas	Carolina Safer	carolina.safer@governor.state.tx.us
Aerotek, Inc (ACCA)	Childers, Christina	cchilder@aerotek.com
Business Success Center	Jan Triplett, Ph.D	Triplett@bscusa.com
International Hospitality Council of Austin	Victoria Lippman	ihca-austin@ihcaustin.com
Golfsmith	Blake.Leribeus	Blake.Leribeus@Golfsmith.com
Golfsmith	Grace Race	Grace_Race@Golfsmith.com
Golfsmith	Conor Twomey	Conor_Twomey@Golfsmith.com
Austin Comm College	William H. "Bill" Louden	wlouden@austincc.edu
President ACCA	Jewell Parker	board@austincontactcenter.org
United Way Capital Area	Chuck LaDow	rladow@att.net
TiE Austin Charter Members	Vijay Joglekar	vijayjj@gmail.com
AT&T	Batra, Raman	raman.batra@att.com
City of Austin	Ramirez, Ben	Ben.Ramirez@ci.austin.tx.us
Hispanic Chamber of Commerce	Andy Martinez	amartinez@gahcc.org
itim America	Salvador Abud	salvador@itimamerica.com
National Instruments	Jack Barber	jack.barber@ni.com
Hispanic Chamber of Commerce	Nayeli Gallegos	ngallegos@gahcc.org
No Company Name	Michael Romanies	mromanies@att.net
No Company Name	Jay L. Holtz	jay@holtz.biz
FosterQuan, LLP	Ryan Chargois	rchargois@fosterquan.com
SHAARP Management, Inc.	Arvin Poole	arvin@shaarpmanagement.com
Spot Consulting	Alton Martin	alton@spotconsulting.biz
Lúcrum Marketing	Tom Evans	tevans@lucrum-marketing.com
nventia	Sonia Gaillard	sonia@nventia.com
Innovate Wireless Health	Barry Beverly	barry.beverly@innovatewirelesshealth.com
Spot Consulting	Alex Landry	Alex@spotconsulting.biz
Dell	Damon Silvestry	Damon.silvestry@dell.com
Woman's Imaging	Natalia Kolodzi	nkolodzi@radmedx.com

Acerca del Reporte

Este informe fue preparado para el CEI-RD por Global Equations LLC.

Equipo:

- Anupam Govil, CEO
- Steve Cochran, Senior VP
- Rejo Sam, Asesor Principal, Investigador

Acerca de Global Equations

Global Equations es una empresa líder en consultoría global que ofrece estrategias transfronterizas y servicios de asesoramiento comercial a empresas globales, proveedores de servicios y regiones emergentes de servicios de Outsourcing. Con el respaldo de líderes de la industria, la empresa provee servicios de inteligencia de mercados sobre las tendencias globales de outsourcing, ayuda en la selección de aliados y proveedores e implementa iniciativas de globalización a través de un modelo único de asesoramiento basado en los resultados. Las organizaciones que dependen de sus servicios de asesoramiento estratégicos son más de 2000 empresas de tamaño medio, nichos y proveedores de servicios de alto nivel, emprendedores de tecnología, y fondos de capital privado. Con los años, Global Equations se ha colocado entre las diez mejores firmas de consultoría.

Para más información visite: <http://www.globalequations.com>

Renuncia

La información contenida en este informe ha sido obtenida de fuentes que consideramos fiables. Global Equations declina de toda responsabilidad sobre la exactitud, integridad o adecuación de dicha información.