

IMPORTANCIA DE LAS TELECOMUNICACIONES EN LOS NEGOCIOS FINANCIEROS

Jennifer Carazo León¹

Palabras claves: Telecomunicaciones, negocios financieros.

1. Abstrac

Given the globalization process by which the world is experiencing, the issue of telecommunications in the financial development of business, is of great importance. The following paper attempts to assess the business opportunities available in Costa Rican companies with the use of telecommunications in the light of openness in the telecommunications and assessing the supply of services versus the Central America.

2.Problema

Como consecuencia del proceso de globalización mundial, el tema de las telecomunicaciones, en el desarrollo financiero de los negocios, es de gran importancia.

Actualmente, en el ámbito administrativo, se da mayor relevancia a la dirección, administración y venta de recursos, como temas imbricados, pero, se deja de lado, uno fundamental para desarrollar esas labores, este es el rol de la tecnología y de su constante avance. A pesar de las diversas iniciativas por el progreso (relacionado con la tecnología), no se da la importancia debida al crecimiento de la competencia y de su cartera de clientes, logro fundamentado en el aprovechamiento que se le da a las telecomunicaciones.

De acuerdo con las nuevas condiciones internacionales, en términos de competitividad, productividad y calidad en los procesos, las compañías se han visto cada vez más presionadas a

¹ Bachiller en Administración de Negocios UCEM

cambiar para adaptarse y satisfacer de mejor manera las expectativas de sus clientes y la generación de ingresos de la empresa, es por ello que se debe pensar en la necesidad de replantear y adoptar el uso de telecomunicaciones en busca de una mayor eficiencia y calidad en los servicios que se prestan al país.

3. Antecedentes

A lo largo de la historia, las telecomunicaciones han jugado un papel muy importante para el desarrollo de la economía, los negocios se han transformado y mejorado gracias a su avance en los últimos años, pues han permitido una mejor comunicación entre las personas para realizar negocios y otros.

Hace más de veinte años no todos los negocios contaban con un teléfono fijo, y mucho menos existía la telefonía móvil, si no hasta el año 1994 con los celulares analógicos, con los cuales podían realizar llamadas más no recibirlas, poco a poco se fueron mejorando los servicios y agregando componentes a los mismos, hasta llegar a tener acceso a internet.

Costa Rica y el resto de Centroamérica se han visto beneficiadas con la inversión extranjera, el crecimiento de los negocios financieros y los aportes que las telecomunicaciones brindan en la región antes mencionada debido a la apertura y modernización realizadas hace pocos años, acciones sin las cuales, posiblemente, se hubieran quedado rezagadas en el aspecto económico.

Las telecomunicaciones han sido un tema de mucho interés ya que han transformado al país, las formas de trabajar y la realización de importantes negocios a través de ellas.

4. El uso de las telecomunicaciones y los negocios

4.1 El teletrabajo

En las organizaciones existen labores que no necesitan la presencia del personal para realizarlas, estas labores se pueden desarrollar a distancia desde un restaurante, casa de habitación, hotel, etc., siempre y cuando cuenten con tecnologías para realizarlo.

El teletrabajo se define como el desempeño de un trabajo de manera regular en un lugar diferente del habitual. Suele referirse a trabajos de oficina que precisan de una interacción mínima con el cliente y que no requieren presenciarse. Es común el uso de medios informáticos para comunicarse con los clientes o compañeros de trabajo, para el envío de resultados y, en la mayoría de los casos, para la realización de la actividad.

El teletrabajo trae consigo muchos beneficios tanto para el patrono como para el trabajador tales como: aprovechamiento del espacio físico, liberación de vías de tránsito, aumento de productividad de los trabajadores por la reducción de estrés al conducir, mejora de la calidad de vida, los trabajadores se evitan las presas y el gasto de combustible, que a su vez reduce el mal estado de las calles. Semanalmente, una persona promedio que viaja 30 kilómetros diarios, 5 días a la semana, consume alrededor de un tanque de 40 litros de gasolina que equivale a aproximadamente ¢16 000,00 semanales esto quiere decir que el trabajador gasta un promedio de ¢64 000, 00 mensuales, cifra que representa un inversión innecesaria si llevara a cabo sus labores mediante el teletrabajo.

Para “teletrabajar” los empleados deben contar con los requisitos mínimos tales como un perfil profesional de acuerdo con el puesto de trabajo, debe contar con internet de alta velocidad (servicio que no se brinda en todo el país), y la empresa debe brindar un acceso remoto al trabajador para que realice las labores como si estuviera en la oficina con todos los programas o sistemas de información.

En agosto del año 2008, el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) adoptó un plan piloto cuyos resultados fueron satisfactorios, pues se comprueba que los trabajadores generan un ahorro económico para la institución, además de otros substanciales beneficios. Otras instituciones que lo han adoptado han sido la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), el Ministerio de Comercio Exterior (COMEX), entre otros.

No solamente las instituciones públicas lo están implementando, por ejemplo Sykes, una compañía transnacional ubicada en Global Park, ofrece la posibilidad a los gerentes de trabajar desde su hogar, Sykes tiene analistas que trabajan fuera de la oficina, además de otras empresas privadas en el campo de informática, arquitectura y marketing, que contratan personal para el teletrabajo.

Para implementarlo masivamente se requiere una gran mejora en la infraestructura de telecomunicaciones para soportar los servicios de internet, servicios celulares y ampliar la cobertura.

Es importante mencionar que sin el uso de las telecomunicaciones el teletrabajo no podría ser posible, recientemente el teletrabajo es uno de las formas laborales que han adoptado las empresas para contrarrestar los gastos como electricidad, agua, espacio físico, tiempos de ocio, entre otras, en que incurren al estar en la compañía.

4.2 Outsourcing financiero

Sin duda alguna el Outsourcing financiero empieza a ser una herramienta muy útil en Costa Rica, últimamente con el proceso de globalización se ha utilizado con más frecuencia, por lo tanto, su adopción requiere ajustarse más a las exigencias del mercado.

El outsourcing financiero se puede definir como el proceso de delegar a otras personas o entidades expertas la parte financiera de la empresa, dedicándose así solo al desarrollo del negocio.

Este proceso ha sido adoptado por varias empresas, trae consigo ahorros de costos al sector financiero, permite el acceso a recursos tecnológicos sin enormes inversiones y el rápido retorno de la inversión, convirtiéndose en una herramienta muy eficaz.

El outsourcing financiero es una herramienta que se trabaja desde fuera de las instalaciones de la empresa contratante, por lo tanto, es necesario lograr una comunicación con los contratantes el uso de tecnologías que permitan la comunicación en ambos sentidos.

En el presente, la subcontratación financiera es cada vez más utilizada como un medio tanto para reducir los costos como para el logro de objetivos estratégicos.

4.3 Exportaciones

Las exportaciones generan ingresos al país, con un alto nivel, el Producto Interno Bruto del país aumenta y la economía mejora; son fundamentales para el comercio de productos y servicios de un país, y se hacen esenciales para fortalecer la economía.

Exportar es un proceso mediante el cual las empresas tratan de sacar el máximo provecho de las posibilidades técnicas y logísticas para colocar sus productos en los mercados externos. Es por ello que al ejecutarse esta acción la empresa amplía sus oportunidades de expandir las ventas. (Procomer, 2009)

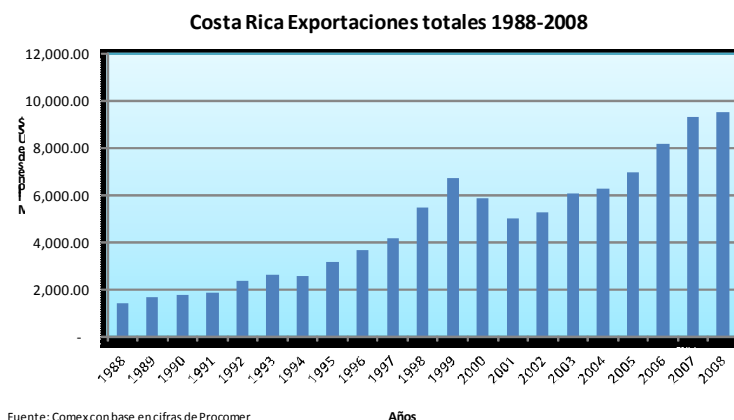
Sin el uso de las telecomunicaciones aumentan las dificultades para realizar transacciones entre los países negociantes, todo se trabaja por medios electrónicos como: el teléfono fijo y móvil, la internet y las videoconferencias.

Se puede mencionar algunas ventajas que trae las telecomunicaciones a las exportaciones:

- ◇ Facilita las comunicaciones entre los países.
- ◇ Actualización tecnológica con respecto al resto de países.

- ◇ Mejora la competitividad de su empresa al contar con herramientas tan útiles.
- ◇ Mejoran la competencia de empresas.

A continuación se presenta un gráfico de las exportaciones que ha realizado Costa Rica del año 1988 al 2008.



Como se puede observar en el gráfico anterior, las exportaciones, en el caso de Costa Rica, crecieron, en veinte años, un 350% aproximadamente incluyendo la inflación durante esos transcurso, la cual que ha sido en promedio de un 10%, esto genera una ventaja para la balanza comercial de cualquier país, se puede deducir que la globalización y la variedad de productos y servicios en otras regiones cada día es mayor, la exportación es una forma de crecimiento de los negocios y, por ende, de la consolidación en mercados extranjeros. De acuerdo con lo anterior, las telecomunicaciones juegan un papel trascendental en el tema de las exportaciones, puesto que para realizar negocios a nivel internacional son importantes los servicios de internet, telefonía (ya sea fija o celular), entre otros, para la adecuada comunicación entre las partes negociantes.

Negocio Bancario

El sector bancario ha tomado mucho auge en los últimos años, el impacto que han tenido las telecomunicaciones en este sector ha sido enorme; actualmente los algunos países cuentan con la banca privada y la banca estatal, y es gracias a la apertura de la primera que los bancos estatales ha mejorado su gestión.

Por esta razón, la tecnología ha generado un cambio importante en el sector bancario en los últimos años, gracias a la mundialización ha surgido la necesidad de mejorar los procesos y convertirlos en procesos automatizados, por ejemplo: en los años 90 se empezó a utilizar la banca telefónica para consultar o realizar transacciones, luego aparece la banca personal que permite a los clientes realizar transacciones por medio de una computadora conectada a internet, de esta forma los clientes pueden realizar pagos de servicios, transferencias de dinero a otras cuentas, esto agiliza las filas en los bancos, se reduce la cantidad de personal que se contrata para atender a los clientes y se ahorra en infraestructura, ya que no hay tanta afluencia de personas en el lugar.

La entidades bancarias deben cambiar, mejorar y ofrecer a los clientes ventajas competitivas, de aquí surge la necesidad de adaptarse a las nuevas condiciones del entorno mundial para satisfacer a los clientes y empresas a las cuales ofrecen servicios y para ubicarse a un nivel adecuado en relación con los demás países centroamericanos, sin embargo, depende de un excelente servicio en telecomunicaciones para lograrlo.

4.4 Sistema Nacional de Pagos Electrónicos

Dentro de las facilidades que ofrece la banca electrónica se menciona el SINPE, que es definido por el Banco Central de Costa Rica como “...una plataforma tecnológica desarrollada y operada por el BCCR, que conecta a las distintas entidades del Sistema Financiero Nacional a través de una red privada de telecomunicaciones, la cual les permite la movilización electrónica de fondos entre Cuentas Clientes.” (BCCR, 2009). Esta plataforma es segura, tiene costos muy bajos por transacción, permite la transferencia de mucho dinero sin la necesidad de presentarse a retirar dinero de un banco y trasladarse a otro para realizar el depósito.

Es indispensable que, tanto el cliente como la plataforma de BCCR, cuenten con el buen servicio de internet de alta velocidad, sin este no es posible realizar estas transacciones interbancarias.

4.5 Comercio Electrónico

El desarrollo de las tecnologías y las telecomunicaciones ha hecho que surja el comercio electrónico, como lo menciona Villasuso el comercio electrónico se refiere “...a cualquier forma de transacción comercial en el que las partes involucradas interactúan de manera electrónica y no de manera tradicional...” (2007, pág. 50).

Las empresas están utilizando el comercio electrónico como un nuevo canal de compra y distribución, otras empresas lo utilizan solamente como un canal adicional de ventas, y sustituyen las formas tradicionales de hacerlo, para reducir costos tanto para la empresa como para los clientes. Otros lo utilizan como medio informativo, pues incluyen sus catálogos de productos, también pueden utilizarse en finanzas, industria, transporte, salud, para la recolección de ingresos o impuestos.

En síntesis el comercio electrónico es una gran ayuda para todas las empresas que deseen reducir costos, que necesiten crecer y dar un valor agregado a su negocio, no es posible el comercio electrónico sin las telecomunicaciones, de aquí la importancia de realizar un análisis del servicio de telecomunicaciones en Centroamérica.

5. Telecomunicaciones en Centroamérica

Es a través de las telecomunicaciones que se transmiten mensajes desde un punto hacia otro, a través de estas, se pueden comunicar los países y regiones para realizar negocios a largas distancias ya sea por medio de voz o datos, es una ventaja para los países que cuentan con esta tecnología, pero se debe contar con un sistema suficientemente estable y con capacidad para abastecer todo el país. Según el catálogo de servicios de telecomunicaciones del ICE, dentro de las facilidades que ofrecen las compañías se pueden mencionar:

- Servicios telefónicos fijos.
- Servicios telefónicos móviles.
- Servicios de internet.
- Servicios Internacionales.
- Videoconferencia.

En Centroamérica existen importantes compañías que ofrecen servicios de Telecomunicaciones entre las cuales se mencionan: ICE, Digicel, Tigo, Claro, Movistar, estas compañías ofrecen variedad de servicios, en diferentes regiones.

A continuación se muestra una tabla que expone los países donde brindan servicio las compañías de telecomunicaciones.

Tabla N°1

**Compañías de telecomunicaciones
en Centroamérica
2009**

Países	 Movistar	 Tigo	 Claro	 ICE	 Digicel
Costa Rica				✓	
Salvador	✓	✓	✓		✓
Honduras		✓	✓		✓
Guatemala	✓	✓	✓		
Panamá	✓		✓		✓
Nicaragua	✓		✓		

Fuente: Creación propia, información de las páginas web de las compañías.

Como se puede observar en la tabla anterior las empresas proveedoras de servicios de telecomunicaciones en Centroamérica abarcan varios países. En el caso de Costa Rica se cuenta con una empresa proveedora de servicios de telecomunicaciones, mientras el Salvador cuenta con 5 empresas que proveen los servicios de telefonía fija, móvil, servicios de internet y ofrece una gran cantidad de beneficios.

6. Importancia del mercado móvil en Centroamérica

La telefonía móvil se ha convertido en un medio de comunicación cada vez más indispensable y, poco a poco, más accesible, es la forma de comunicación más presente en casi todos los países, a finales del 2006 tres de cada cuatro personas disponían de cobertura móvil.

La telefonía móvil es importante porque permite contactar de forma rápida y directa a personas que se encuentran físicamente alejadas.

En las empresas es utilizada para solucionar problemas, dar y obtener información, para realizar pedidos y recibirlos.

Actualmente, los teléfonos móviles no sólo cumplen con la función de recibir y enviar llamadas sino que abarcan ya más aspectos increíblemente útiles para los usuarios.

Recientemente, han salido nuevas tecnologías con acceso a internet, las cuales se transforman en otro aspecto importante para los negocios financieros, porque realizar consultas y transacciones desde el teléfono celular es un aspecto trascendental para las personas de negocios y para las empresas.

Las compañías ofrecen el servicio celular con diferentes planes de pago, prepago, postpago, servicio de internet, entre otros. Estos le permiten a la empresa establecer una constante comunicación con los clientes, proveedores y empleados, de una forma más rápida, efectiva, y a unos costos considerablemente más bajos que con cualquier otro medio.

La existencia del mercado competitivo en las telecomunicaciones estará determinado por las facilidades que existan para la interconexión entre las redes. (Argumedo, 2006)

La Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) define a la interconexión como “...el marco de reglas legales, técnico y acuerdos entre operadores de red que hacen posible que

clientes conectados a una red se comuniquen con otros clientes de otra red". (Septiembre del 2008, pág. 15)

Las tecnologías inalámbricas están transformando el desarrollo de los países, e impulsando el crecimiento económico y progreso socioeconómico.

7. Análisis del mercado móvil en Centroamérica

El mercado centroamericano se caracteriza por ser un mercado en crecimiento a tasas altas (la penetración creció de 46% a 70% entre 2007 y 2008), es compartido por varios operadores entre los que destacan Movistar, Tigo, Claro y Digicel por su presencia y alcance regional. La tecnología predominante es la GSM 2G.

A continuación se muestra una tabla con la inducción del mercado móvil en Centroamérica:

Tabla N°2

**Penetración regional
Centroamérica
2008**

País	Penetración Móvil
Guatemala	60%
El Salvador	55%
Honduras	30%
Nicaragua	36%
Costa Rica	35%
Panamá	70%

Fuente: Proceso de Mercadeo, División Clientes Sector Telecomunicaciones.

Como se puede observar en la tabla anterior Panamá y Guatemala son los países con una penetración más alta en telefonía móvil, en la tabla N°1 se encuentran compañías de telecomunicaciones que brindan servicios en esos países, como se indica, Panamá y Guatemala cuentan con 3 empresas diferentes de telecomunicaciones, Costa Rica cuenta con un 35% de penetración móvil, a pesar de contar con solamente una compañía que brinda los servicios.

8. Análisis de empresas de servicios Centroamericanas versus el ICE

A continuación se presenta una tabla con las principales ventajas que reciben los usuarios al emplear los servicios de Telecomunicaciones en Centroamérica, según fuentes oficiales de cada una de las empresas:

Tabla N°3

**Ventajas que ofrecen las compañías de Telecomunicaciones en Centroamérica
Noviembre 2009**

Claro	Digicel	Movistar	Tigo
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Variedad de planes servicio Pre-Pago. ◆ Planes Corporativos ◆ Múltiples opciones de terminales ◆ Variedad de opciones en recarga ◆ Roaming incluido ◆ Promociones agresivas y versátiles 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Amplia gama de productos y servicios. ◆ Tecnología innovadora ◆ Múltiples opciones de terminales atractivos ◆ Publicidad y Patrocinios. ◆ Roaming en 130 países de todo el mundo ◆ Apoyo Social 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Diversidad de planes y servicios prepago ◆ Promociones y publicidad agresivas ◆ Diversos operadores logísticos ◆ Servicios innovadores ◆ Realiza Patrocinios, actividades, conciertos 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Variedad de planes para todas las necesidades. ◆ Manejo de promociones agresivas y constantes. ◆ Amplia cobertura en red GSM y 3 G. ◆ Atención al cliente de manera telefónica y en línea. ◆ Gran gama en terminales telefónicos.





Fuente: Creación propia, información extraída proceso de mercadeo
División clientes, Sector Telecomunicaciones.

Como se puede observar en la tabla N°3 se destacan las ventajas que ofrecen las diferentes empresas proveedoras de servicios de telecomunicaciones en Centroamérica, con la excepción de Costa Rica que cuenta con un solo oferente el ICE, compañía que no fue mencionada porque no cuenta con ventajas como las otras empresas centroamericanas. El ICE posee múltiples canales de atención, sin embargo, los mismos son ineficientes tal es el caso de la atención telefónica por medio del 193 donde hacen esperar mucho tiempo a los clientes para ser atendidos, excesivas filas en las agencias, de acuerdo con esto, la percepción del cliente con respecto a los servicios brindados por el ICE es pésima, la cobertura móvil es ineficiente, además de la saturación y la no entrada ni salida de llamadas o mensajes en días festivos, al ser una empresa estatal tiene una alta burocracia y trámites excesivos para solicitar una línea telefónica móvil.

A pesar de todas las debilidades que tiene el ICE, es una de las empresas que cuenta con las mejores tarifas del mercado centromericano como se observa en el siguiente cuadro comparativo.

Tabla N°4

**Cuadro comparativo planes postpago móvil
A noviembre del 2009**

ICE					
Único plan	Tarifa Básica	Minutos incluidos	Minuto adicional	SMS	
	\$5.08	60	\$0.05 y \$0.04	\$0.003	
Claro					
Varios planes	Tarifa Básica	Minutos incluidos	Minuto adicional	SMS	
Plan claro 15	\$15.00	15	\$0.12	\$0.05	
Plan claro 25	\$25.00	25	\$0.11	\$0.05	
Plan claro 45	\$45.00	45	\$0.10	\$0.05	
Plan claro 75	\$75.00	75	\$0.09	\$0.05	
Digicel					
Varios planes	Tarifa Básica	Minutos incluidos	Minuto adicional	SMS	
Digicel \$15	\$15	15	\$0.12	\$0.032	
Digicel \$20	\$20	20	\$0.12	\$0.032	
Digicel \$35	\$35	35	\$0.12	\$0.032	
Digicel \$75	\$75	75	\$0.10	\$0.032	
Digicel Ilimitado	\$99	Ilimitado	Ilimitado	\$0.032	
Movistar					
Varios planes	Tarifa Básica	Minutos incluidos	Minuto adicional	SMS	
Plan Económico	\$19.95	230	\$0.09	\$0.06	
Plan a tu medida 1	\$29.95	360	\$0.09	\$0.06	
Plan a tu medida 2	\$39.95	485	\$0.09	\$0.06	
Plan a tu medida 3	\$49.95	620	\$0.09	\$0.06	

Plan Total 1	\$9.95	1050	\$0.08	\$0.06
Plan Total 2	\$99.95	1330	\$0.08	\$0.06
Plan Total 3	\$132.95	1880	\$0.08	\$0.06
Plan Total 4	\$179.95	2500	\$0.08	\$0.06

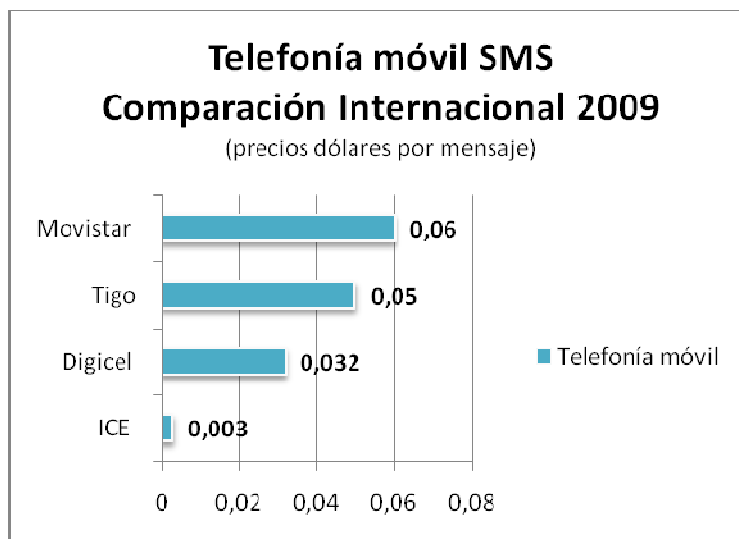


Tigo

Varios planes	Tarifa Básica	Minutos incluidos	Minuto adicional	SMS
Móvil 15	\$15.00	125	\$0.12	\$0.05
Móvil 20	\$20.00	167	\$0.12	\$0.05
Móvil 35	\$35.00	292	\$0.12	\$0.05
Móvil 45	\$45.00	450	\$0.10	\$0.05
Móvil 75	\$75.00	750	\$0.10	\$0.05

Fuente: Sitios web de la compañías

De acuerdo con el cuadro anterior las compañías que operan en Centroamérica ofrecen un sinnúmero de ventajas y servicios que benefician a la población, en general, en el momento de realizar transacciones y negocios, no obstante, la empresa que ofrece las mejores tarifas es el ICE; Tigo, Digicel, Movistar y Claro, cuentan con más de dos y hasta cuatro planes diferentes que ofrecen a los clientes, tal es el caso del precio de los mensajes como se observa a continuación:



Fuente: Elaboración propia

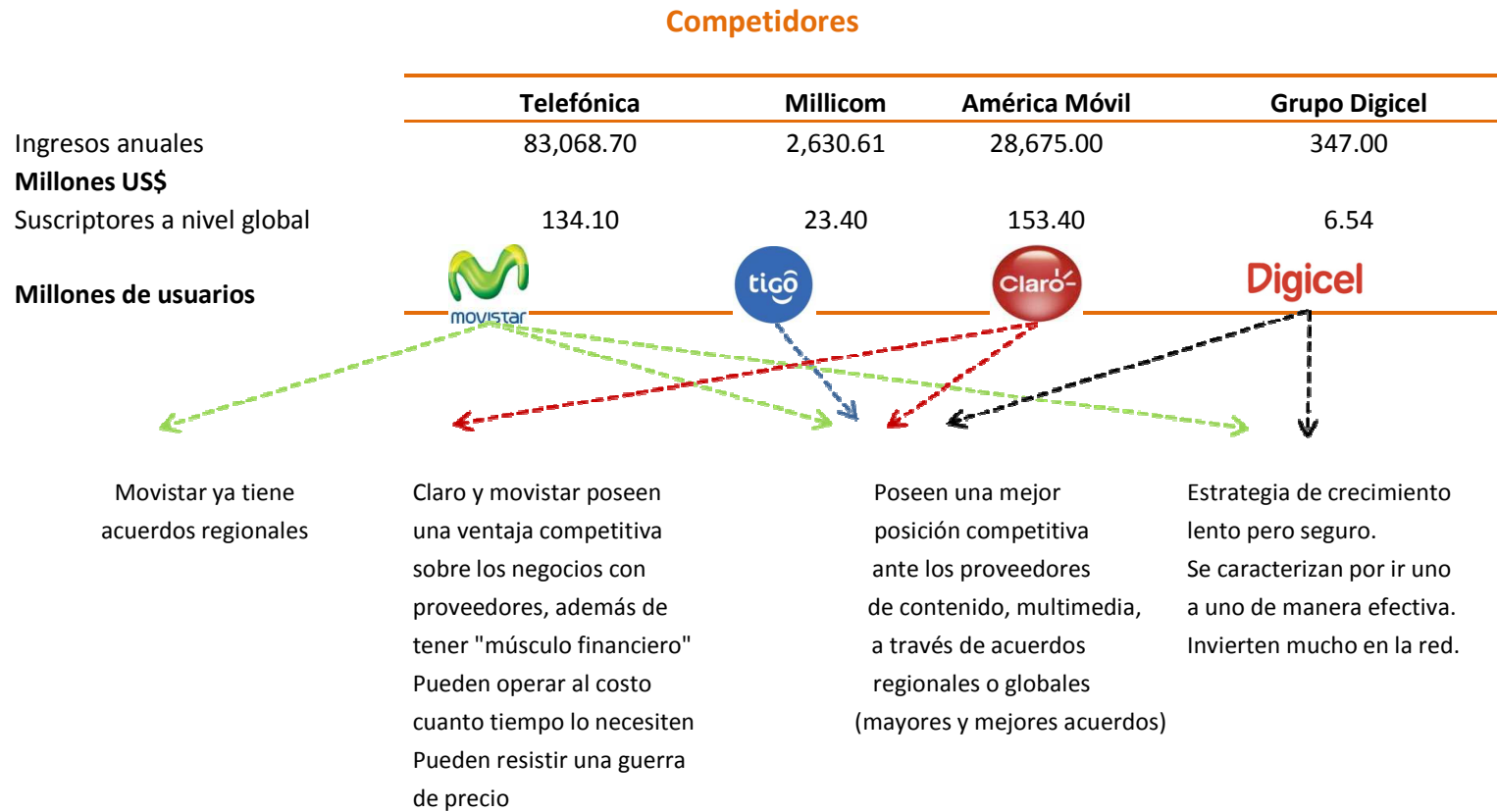
Según lo que indica Porter (2006) la estrategia competitiva significa ser diferente. Quiere decir escoger deliberadamente un conjunto distinto de actividades para brindar una mezcla única de valor. La mayoría de los gerentes describe el posicionamiento en términos de sus clientes, sin embargo, la esencia de la estrategia yace en las actividades: decidir realizar las actividades de manera distinta, o ejecutarlas de forma variada en relación con los rivales. De otra manera, la estrategia no es más que un lema de mercadeo que no resistirá la competencia.

Para un negocio que utilice una estrategia diferente y ofrezca a sus clientes una opción innovadora es fundamental contar con recursos, en este caso insumos para realizar sus negocios.

El mercado mundial de las telecomunicaciones crece rápidamente, la competencia se está transformando prontamente en una auténtica fuerza del mercado, cuya evolución no pueden planificar las compañías; una fuerza que debe regularse sobre la base de principios no específicos de las telecomunicaciones, sino derivados de una perspectiva económica, social y cultural más amplia.

Seguidamente se muestra un cuadro con los principales competidores que pueden ubicarse en Costa Rica para mejorar los servicios en cobertura y sus principales fortalezas.

Tabla N°3



Fuente: Elaboración propia, información extraída Proceso Mercadeo.

División Clientes- Sector telecomunicaciones

Según lo indican funcionarios de Procomer el país ha dejado de percibir dinero porque hay empresas que no quisieron invertir en el país debido a la falta de desarrollo en las telecomunicaciones, ya que son cruciales para el desarrollo de cualquier negocio, esto se aúna a la poca infraestructura con la que cuenta el país y a la falta de innovación en los servicios, razones por las cuales se ha dejado de percibir ingresos por parte del extranjero.

El señor Oscar Alfaro González, Gerente General de Salsas Alfaro S.A., importante empresa que ha logrado exportaciones a Estados Unidos, República Dominicana y algunos países de Centroamérica, comenta que:

“...el ICE debe ajustar sus productos y servicios según las necesidades de las empresas, nuestra empresa no puede laborar sin esta tecnología, todas las transacciones bancarias, las negociaciones finales con los clientes y la transferencia de información la realizamos a través del servicio de internet, el servicio telefónico fijo y móvil, sin embargo, tenemos serios problemas con el servicio de telefonía móvil existente debemos comunicarnos con los agentes de ventas a lo largo y ancho del país, lo cuál es un poco complicado por poca cobertura con la que cuenta el ICE” .

Adicionalmente menciona el señor Juan Carlos Ramos Torres, Gerente General de Los Juncos Cloud Forest y presidente de la Cámara Nacional de Turismo CANATUR, que el negocio del turismo no funciona sin las telecomunicaciones que:

“...lastimosamente el ICE no enfoca sus esfuerzos en mejorarlas, hemos perdido el contacto con clientes por el mal servicio que brinda el ICE, cada cierto tiempo aparecen averías y para reportarlas se debe esperar al menos 20 minutos para que lo atiendan, el ICE debería tomar las oportunidades y convertirlas en fortalezas porque tiene una gran capacidad de cambio.”

Rogelio Castro Vásquez, dueño de la empresa Geoingeniería Ingenieros Consultores S.A la cuál se encarga de brindar consultorías de estudios de mercado, estudios financieros,

prefactibilidad y factibilidad ambiental, para todas las compañías, proyectos de energía tanto al mercado local como en el internacional, considera que:

“...es muy importante las telecomunicaciones porque la empresa brinda servicios a empresas extranjeras, por medio internet se comunican con los clientes, realizan labores con los celulares por ejemplo se busca información que necesitan en el momento, con frecuencia se llama a otros países donde quiera que esté, cuando salgo de viaje en el aeropuerto y los vuelos se retrasan trabajo desde ahí, es cuando cuando más trabajo, contesto correos y envío información. Desde luego la tecnología en otros países es mejor por ejemplo en Centroamérica la velocidad a la que se navega es más de 2 MB, además cuentan una mejor cobertura celular, los pagos los puedo realizar desde mi teléfono móvil y el consumo me los rebajan de mi tarjeta de crédito, el ICE necesita llegar a ese nivel, sería bueno que se vean los resultados de la competencia para ver si el ICE mejora sus servicios”.

Según Fernando Contreras Azula, representante de ventas de Zigma Q para Costa Rica:

“...para mi desempeño es vital el poder estar bien conectado y comunicado ya que la planta de donde salen los pedidos para mis clientes esta en El Salvador y en Guatemala y me toca estar en contacto constante con ellos y dado a la mala cobertura que tiene el ICE muchas veces por no decir todas me es imposible darle una razón al cliente de donde esta su pedido. También el hecho de no poder viajar y estar conectado o poder recibir llamadas al número de celular me limita y por esto he perdido muchos negocios importantes”.

Comparado al resto de centroamerica Costa Rica está muy atrasada en el área de telecomunicaciones, ya se cuenta en otras zonas con la tecnología 3G, pero en Costa Rica hasta ahora se está implementando. El ICE maneja muy buenas tarifas pero de nada sirve si la señal del celular no entra en todos lados, es preferible pagar un poco más pero tener una cobertura total. En conclusión al ICE le serviría tener un poco de competencia para que mejore sus servicios.

9. Conclusiones

- El mercado de las telecomunicaciones en Costa Rica debe madurar, y así como el sector Bancario fue impulsado a mejorar gracias a la competencia de bancos privados, el ICE no debe tener miedo a lo que está por venir ya que es un gran beneficio para todos los negocios.
- Sin duda alguna, las empresas no pueden realizar sus labores correctamente sin el buen servicio en las telecomunicaciones, los negocios están perdiendo oportunidades, por lo tanto el ICE requiere de un cambio de forma inmediata.
- Los pagos y rebajos mediante aparatos móviles, es uno de los negocios que las empresas han dejado de percibir por la falta de una plataforma tecnológica confiable que ofrezca estas facilidades.
- El ICE debe adaptar sus procesos más básicos y convertirlos en tecnología de punta para lograr un equilibrio económico en los negocios financieros que ofrecen servicios a todo el país.
- A pesar de contar con las tarifas más bajas con respecto a Centroamérica, debe comunicar a los clientes o realizar campañas publicitarias acerca de lo que ofrecen por lo que pagan las compañías.
- La poca capacidad de transmisión que tiene el ICE impide el desarrollo de nuevas tecnologías, innovaciones que no permiten que los negocios se desarrollen de una forma adecuada, los nuevos avances permiten la combinación de varias tecnologías, sin embargo, esto no sucede en el ICE.
- El estudio determina que el ICE debe mejorar su infraestructura y permitir la competencia para brindar un mejor servicio a los clientes.

11. Bibliografía

Libros:

Ansorena, C. (2008). Competencia y regulación en las telecomunicaciones: el caso de Nicaragua. México: Naciones Unidas

Argumedo, P. (2006). Competencia y regulación en las telecomunicaciones: el caso de El Salvador. México: Naciones Unidas

Hill, Ch. (2007). Negocios Internacionales: competencia en el mercado global. México: McGraw Hill

Información de Mercado. (2008) Proceso Mercadeo, División Clientes- Sector telecomunicaciones.

Rivera, E. (2004). Regulación y competencia de las telecomunicaciones en Centroamérica: un análisis comparativo. México: Naciones Unidas.

Signal telecom Consulting. (2008). El mercado móvil de Costa Rica.

Villasuso, J. (2007) Hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento en Costa Rica. Costa Rica: Prosic 2008.

Revistas

Porter, M. (1996). ¿What is strategy? Harvard Business Review, 00178012, Nov/Dec96, Vol. 74, Fascículo 6 , 61-78.

UIT. 2008. Mercados de Asia Pacífico. Diversidad y vitalidad. Actualidades de la UIT, Septiembre del 2008.

UIT. 2009. Foro Mundial de Políticas de Telecomunicaciones. Actualidades de la UIT, abril del 2009.

Páginas Web

Arce Gilberto, (2009). Competencia en redes de telecomunicaciones. Recuperado el 15 de octubre del 2008, en http://www.nacion.com/ln_ee/2009/septiembre/13/opinion/2088557.html

Dinero.com. (2009) Extraído el día 22 de octubre del 2009, desde dirección: <http://www.dinero.com/noticias-especial-comercial/outsourcing-financiero-ganaterreno/61342.aspx>

González J (2009). Transformación de las Telecomunicaciones, Impacto en Costa Rica. Extraído el 18 de noviembre del 2009 desde: http://www.cicr.com/docs/Discurso_Juan_Maria.pdf

Grupo ICE. (2009). Catálogo de Servicios de Telecomunicaciones. Extraído el 15 de octubre del 2009 desde: <http://portal.grupoice.com/wps/wcm/connect/web+content/Esp/CatTelecom/>

ICE explora el teletrabajo. (Setiembre, 2008) Extraído el 22 de octubre del 2009 desde http://www.grupoice.com/esp/temas/noticias/prensa_ice/saladeprensa/arch_not/doc/set_08/ice_teletrabajo.html

Procomer (2009). Extraído el 01 de noviembre del 2009 de http://www.procomer.com/espanol/Info%20comercial/Espanol/Publicaciones-11/clave_del_comercio-11-02.html

Sasso R., (2007, 14 de noviembre). Teletrabajo. La Nación. Recuperado el 22 de octubre del 2009, de http://www.nacion.com/ln_ee/2007/noviembre/14/opinion1315043.html

SINPE. (2009). Extraído el 29 de octubre del 2009, desde <http://www.bccr.fi.cr/SINPE/info.html>

Planes (2009). Extraído el 29 de octubre del 2009, desde <http://www.tigo.com.hn/seccion/tigo-postpago>
<http://www.claro.com.ni/en/Movil/Postpago/PlanesTotal.aspx>
http://www.digicel.hn/es/plans/digiselect/select_tariffs
<http://www.movistar.com.sv/particulares/pospago/>