

2009

# Invierta en Canadá

# SERVICIOS

# EMPRESARIALES



## INVERSIONES RECIENTES EN CANADÁ

- » En 2008, La compañía francesa **AMESYS** estableció sus operaciones de América del Norte en Montreal, Quebec, lo cual involucra la contratación de 100 ingenieros durante los próximos años.
- » La empresa **EDS**, con base en Texas, eligió a Winnipeg, Manitoba, como la ubicación para un centro de servicios de alta tecnología con un valor de \$18 millones, en el cual se crearán 1,000 nuevos puestos de trabajo en los próximos cinco años.
- » En el 2008, la empresa de TI, **Keane**, con base en EUA, expandió sus operaciones en Halifax, Nueva Escocia, lo cual creará hasta 375 nuevos puestos de trabajo para los próximos cinco años.
- » En el año 2008, la empresa **Stefanini IT**, con base en Brasil, abrió sus primeras oficinas canadienses en Toronto, Ontario.
- » En el 2008, el gigante estadounidense **UPS** anunció la construcción de una instalación de distribución consolidada de 150,000 pies cuadrados en Calgary, Alberta.

## PRINCIPALES EMPRESAS DE INGENIERÍA EN CANADÁ

AECOM Group  
 CH2M Hill Canada  
 Dessau  
 Genivar  
 Golder Associates  
 Hatch Energy  
 MMM Group  
 Sandwell Engineering (Ausenco Group)  
 SNC Lavalin  
 Stantec Consulting International  
 Trow Associates

## PRINCIPALES EMPRESAS DE NEARSHORING Y OFFSHORING EN CANADÁ

Accenture  
 Aditya Birla Minacs  
 Capgemini  
 Ceridian  
 CGI Group  
 Convergys  
 EDS  
 Infosys  
 Keane  
 Tata Consulting Services  
 Wipro Technologies

La industria de servicios empresariales de Canadá es uno de los sectores fundamentales de la economía nacional y dió cuenta de \$57 mil millones del PIB nacional en el año 2007. Más de 1.1 millones de canadienses trabajan en esta industria: cerca del 7 por ciento del total de la fuerza laboral<sup>1</sup>. Entre el 2003 y el 2006, Canadá se ubicó entre los primeros 10 países que atraían más proyectos de inversión en servicios empresariales en todo el mundo.

Canadá ha desarrollado importantes operaciones de procesos de negocios para la subcontratación externa de procesos de negocios (BPO), gestión de recursos humanos (HRM), gestión de la relación con los clientes (CRM), finanzas y contabilidad, prospección de datos, desarrollo de aplicaciones, continuidad empresarial y respaldo a la planificación de medidas de urgencia en casos de catástrofe. En 2006, esta industria de rápido crecimiento, dedicada a los servicios de apoyo a negocios, informó acerca de \$5.7 mil millones en ingresos. Este crecimiento ha dado como resultado un incremento espectacular en la creación de trabajos en Canadá: el empleo en esta industria se incrementó en 190 por ciento, entre 1991 y 2005.

## Capacidades Clave

**Servicios de ingeniería:** Canadá es el tercer exportador más grande de servicios de ingeniería. Estos servicios emplean a más de 85,000 trabajadores y posee ingresos por explotación anuales por más de \$13 mil millones. La calidad de los servicios de ingeniería de Canadá goza de una excelente reputación internacional, con puntos particularmente fuertes en la extracción de recursos, energía, telecomunicaciones, transporte e ingeniería de las infraestructuras.

**Operaciones de nearshoring y offshoring:** Canadá es el principal proveedor de servicios de subcontratación externa de procesos de negocios y de subcontratación externa de tecnología de la información (ITO) a empresas estadounidenses. Gracias a una fuerza laboral capacitada conformada por 150,000 personas, la cercanía y las similitudes culturales con los Estados Unidos, así como innovadoras prácticas empresariales, Canadá continúa siendo el segundo proveedor más grande de servicios de BPO en el mundo. La industria nearshore y offshore de Canadá obtiene ingresos anuales por \$14 mil millones de dólares estadounidenses, lo que representa el 30 por ciento del mercado estadounidense.

**Servicios de administración:** En años recientes, las empresas bajo control internacional han sido una fuente fundamental de crecimiento y, en la actualidad, representan casi el 35 por ciento de las operaciones de casas matrices y operaciones administrativas canadienses. Gracias a la alta calidad del personal disponible y la extraordinaria calidad de vida en las ciudades canadienses, Canadá resulta atractivo como sede de las oficinas centrales y operaciones de servicios administrativos procedentes de todo el mundo.

Una red amplia y profunda de **servicios profesionales** altamente desarrollados y de talla mundial respalda a estas industrias dinámicas: bufetes de abogados y empresas contables, gestiones financieras, diseño arquitectónico, servicios científicos y de consultoría, relaciones públicas y servicios de diseño especializado. Canadá también es un centro de excelencia para la administración de la logística y la cadena de abastecimiento.



La industria de servicios empresariales de Canadá es uno de los sectores fundamentales de la economía nacional: da empleo a más de un 1.1 millones de canadienses y genera más de \$57 mil millones de ingresos anuales.

A menos que se indique lo contrario, todos los valores se expresan en dólares canadienses.

<sup>1</sup> Estadísticas de la Industria Canadiense, 2007, Productos Internos Brutos: Servicios Profesionales, Científicos y Técnicos.



## Ontario

Toronto es el centro de servicios empresariales más grande de Canadá, realiza exportaciones de bienes y servicios que rebasan los \$70 mil millones. Como la capital empresarial de Canadá, en Toronto se ubican las principales sedes de las oficinas centrales de las grandes empresas con base en Canadá, así como de muchas otras empresas internacionales con operaciones significativas en Canadá. Toronto también es sede de las 10 empresas principales de recursos humanos y beneficios a nivel mundial, así también como de centros de servicios al cliente y de consultorías de gestión, técnica y de diseño. Los servicios de ingeniería son otro segmento industrial significativo, el cual da cuenta de más de \$4 mil millones en ingresos.

Ontario también se enorgullece de contar con un gran número de centros de gestión de la relación con los clientes (CRM). El crecimiento promedio en este segmento industrial ha sido de aproximadamente el 20 por ciento anual en años recientes, impulsado tanto por inversión nacional como la internacional. Entre las principales empresas internacionales de subcontratación externa de procesos de negocios (BPO) ubicadas en Ontario se encuentran Accenture, Capgemini, CGI, Convergys y EDS.

## Columbia Británica

Estratégicamente ubicada entre la región Asia-Pacífico y América del Norte, la Columbia Británica es la Puerta de Entrada hacia el Pacífico de Canadá. El puerto de Vancouver no es sólo el más grande y de mayor movimiento de Canadá; también es un punto de concentración comercial para una amplia variedad de servicios empresariales, los cuales incluyen transporte y logística, ingeniería, tecnologías avanzadas, ITO, BPO y subcontratación externa de proceso de conocimientos (KPO). Recientemente eBay, Microsoft y PeopleSoft han realizado inversiones, con base en el hecho de que la ciudad cuenta con personal altamente calificado y que está fuertemente comprometida con la TI, la educación, la investigación y la capacitación.

## Alberta

Calgary es la ciudad de más rápido crecimiento en el occidente de Canadá y es sede de conglomerados de servicios empresariales en rápida expansión con más de 800 empresas. Calgary ostenta más de 270 oficinas centrales, las cuales dan empleo a casi 20,000 personas. Los servicios de ingeniería también representan un segmento de rápido crecimiento, lo cual refleja la sólida economía regional de Alberta y su dinámico sector petrolero y de gas. En la actualidad, la cantidad de empresas de servicios de ingeniería con base en Calgary representa más de un cuarto del total de las existentes en Canadá. La capacidad de las instalaciones de producción petrolera y de gas en cuestión de ingeniería constituye uno de sus puntos fuertes principales. El sector también incluye a varios de los grandes contratistas del sector de la ingeniería, quienes proporcionan servicios de ingeniería, adquisición y construcción para proyectos de plantas de procesos industriales.

## Manitoba

El conglomerado de servicios de apoyo empresarial de Winnipeg da empleo a más de 10,600 personas y proporciona servicios de Recursos Humanos subcontratados y procesamiento de pago de cuentas para compañías a todo lo largo y ancho de Canadá. Otros servicios incluyen centros de atención telefónica y servicios administrativos (back-office). Algunas de las empresas más importantes con presencia en Winnipeg son EDS, Ceridian Canada Ltd., Telpay Incorporated, Convergys, INSPYRE Solutions, IPSOS Reid, Royal Bank y Manitoba Telecom Services





## Quebec

Montreal es sede de más de 60 organizaciones internacionales no gubernamentales y ostenta más de 450 oficinas centrales, las cuales dan empleo a casi 37,000 trabajadores. Durante la última década, Montreal se ha convertido en el destino elegido por muchas empresas extranjeras de grandes dimensiones que desean subcontratar el desarrollo de aplicaciones y sistemas internos complejos.

La subcontratación externa y la integración de tecnologías de la información reúnen a cerca de 700 empresas en el área metropolitana de Montreal, lo cual da como resultado 13,600 puestos de trabajo. La experiencia del área metropolitana de Montreal se concentra en la salud, los recursos humanos, la administración, la logística, el financiamiento y el gobierno electrónico, por nombrar sólo algunos. Algunas de las principales empresas ubicadas aquí incluyen al gigante canadiense CGI Group y multinacionales como IBM-LGS, DMR, Insight, Honeywell, Canon e IMS.

## Nueva Escocia

En forma consecutiva, Nueva Escocia se ha ubicado entre los tres primeros destinos emergentes de subcontratación externa en América del Norte y entre los primeros 50 a nivel mundial<sup>2</sup>. En la actualidad, las empresas que operan en Nueva Escocia proporcionan servicios de atención al consumidor, servicios de centros de asistencia, atención al cliente, apoyo en TI y apoyo técnico, ventas y servicios, principalmente a través de operaciones con destino en Canadá. Compañías como Acrobat Research, Admiral Insurance, ADP, Convergys, Minacs Worldwide, On-Line Support Inc., Register.com, Staples y Xerox han elegido a Nueva Escocia para hacer que sus operaciones crezcan.

## Nuevo Brunswick

El área metropolitana de Moncton posee una importante presencia en el sector de las empresas de servicios de subcontratación externa para procesos de negocios y es sede de más de 30 centros de contacto, cuyo enfoque principal es el servicio al cliente y el soporte técnico. Existe una variedad de centros de mayor tamaño, los cuales también se dedican a operaciones administrativas (back-office), tales como nómina, reaseguramiento y contabilidad de seguros contra riesgos. Moncton alberga a varias de las principales empresas del mundo, como Exxon Mobile, Minacs, UPS, ClientLogic, Moneris Solutions, ICT, Asurion y Medavie Blue Cross.

## Isla del Príncipe Eduardo

Charlottetown es un sitio de servicios de procesamiento empresariales. Sus puntos fuertes son las áreas de administración de recursos humanos, servicios de nómina, contabilidad y relaciones con los clientes. Entre las empresas de primer nivel con base en Charlottetown incluyen a Ceridian, HRA y Resolve Corporation.

## METODOLOGÍA

Este estudio de evaluación comparativa calcula la competitividad de varios conglomerados canadienses respecto de ubicaciones comerciales internacionales con las que compiten. Con base en la perspectiva de un inversionista, la investigación y el análisis utilizan un prototipo de proyecto de inversión representativo (consolidar varias funciones de recursos humanos especializadas en una sola operación, para dar servicio a regiones geográficas particulares; ver perfil en la página 5), para evaluar el criterio que los responsables de tomar las decisiones en las empresas generalmente analizan, cuando evalúan las alternativas de ubicación para la inversión extranjera.

Este ejercicio de evaluación comparativa de sitios internacionales fue realizado por IBM-Plant Location International (IBM-PLI), una firma de consultoría en materia de localización, reconocida a nivel mundial. IBM-PLI realizó una investigación objetiva para evaluar el costo y la calidad comparativos de realizar negocios en varias ubicaciones, simulando el enfoque utilizado por los inversionistas cuando someten a investigación a los candidatos para los proyectos de inversión empresariales. El estudio de evaluación comparativa analiza entre 250 y 300 indicadores de ubicación financiera y cualitativa, en la evaluación de cada subsector de la industria.

Para evaluar la calidad del ambiente de negocios en funcionamiento en un sitio, se recopilaron datos de diversas fuentes para los diferentes subfactores en cada una de las categorías que figuran en la tabla del ambiente de operación (página 5). Los datos para la estimación cualitativa fueron convertidos en puntajes comparables (cero a 10) para cada subcategoría y subfactor, utilizando un enfoque de marcador ponderado. Se asignaron ponderaciones a cada categoría y subfactor de ubicación, para demostrar su importancia relativa en el proceso de selección de ubicación. Estas ponderaciones son específicas para cada subsector de la industria y se basan en la experiencia de IBM-PLI para ayudar a los inversionistas a decidir de manera estratégica la selección de sitios.

También se llevó a cabo un análisis financiero de alto nivel, para tomar en cuenta las principales inversiones que varían en función de la ubicación y los costos e ingresos de operación para cada perfil de proyecto representativo. Se calcularon y descontaron las proyecciones de flujo de fondos para un período de 10 años, incorporando tasas de inflación anticipadas, para determinar su valor neto actual y para determinar su valor actualizado neto.



evaluación comparativa del costo  
y la calidad para llevar a cabo  
negocios en ubicaciones mundiales.

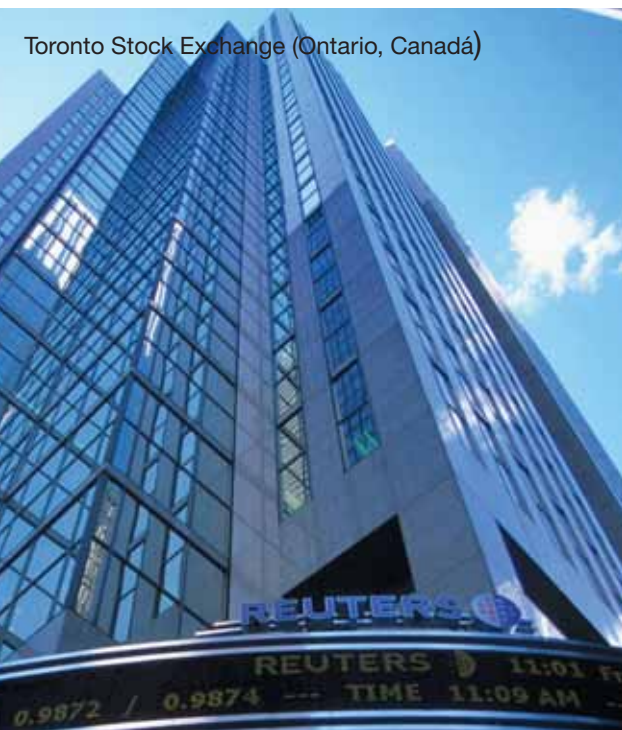


Vancouver Skyline (British Columbia, Canada)



# EVALUACIÓN COMPARATIVA DE SITIOS PARA INVERTIR

## PERFIL DE PROYECTO REPRESENTATIVO



Toronto Stock Exchange (Ontario, Canadá)

### DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS OPERACIONES

Consolidación de varias funciones de Recursos Humanos especializadas en una sola operación, para dar servicio a regiones geográficas específicas.

### MOTORES CLAVE DEL PROYECTO

- » Presencia de personal con experiencia: profesional de recursos humanos y oficinistas
- » Calidad y confiabilidad de TI y las telecomunicaciones

### ANÁLISIS DEL GASTO DE OPERACIONES

#### REQUISITOS DEL PROYECTO PARA LA ELABORACIÓN DE MODELOS FINANCIEROS

#### MANO DE OBRA

(PLANTILLA TOTAL = 150)

Gerente de RH: 3

Gerente de nómina: 7

Administrador de RH de alto nivel: 50

Administrador de HR subordinado: 90

#### INSTALACIONES

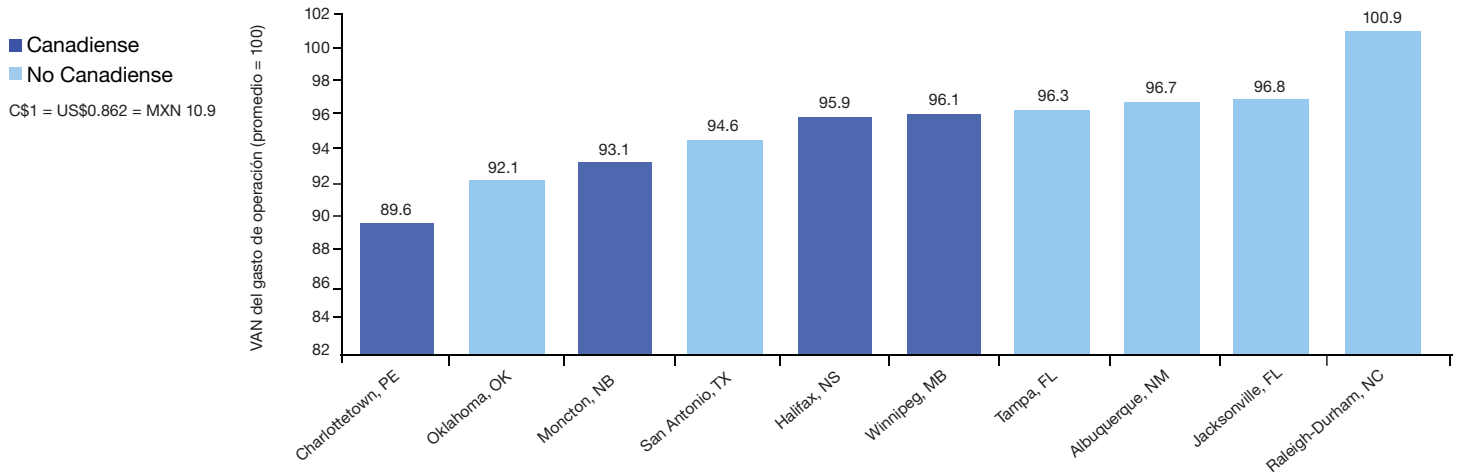
Construcción: 20,000 pies cuadrados.

## AMBIENTE DE OPERACION

<b>AMBIENTE GENERAL DE NEGOCIOS</b> » 5%*	» Calidad del apoyo de las agencias gubernamentales y de desarrollo; » Disponibilidad de apoyo e incentivos financieros; » Estabilidad económica y financiera; » Estabilidad política; » Procedimientos de autorización de negocios
<b>POTENCIAL LOCAL PARA RECLUTAR PERSONAL CAPACITADO</b> » 30%*	» Presencia de empleados con experiencia (servicios compartidos de RH); » Presencia de población estudiantil; » Escasez general en el mercado laboral (desempleo); » Tamaño general de la fuente laboral
<b>PRESENCIA DE INDUSTRIAS / CONGLOMERADOS</b> » 10%*	» Presencia de base industrial
<b>FLEXIBILIDAD LABORAL Y REGLAMENTOS</b> » 15%*	» Flexibilidad en la contratación y despido; » Relaciones industriales / actitud de sindicatos; » Reglamentos de jornada laboral; » Permisos de trabajo
<b>INFRAESTRUCTURA Y COMUNICACIONES</b> » 10%*	» Calidad y confiabilidad de TI y telecomunicaciones; » Acceso por aire; » Red y congestión de carreteras; » Transporte público; » Confiabilidad en el suministro de energía
<b>BIENES INMUEBLES</b> » 5%*	» Disponibilidad de espacios para oficinas
<b>AMBIENTE PARA VIVIR</b> » 5%*	» Atractivo para jóvenes reclutas internacionales; » Costo de vida; » Atractivo para expatriados
<b>HABILIDAD LINGÜÍSTICA</b> » 20%*	» Habilidad en el idioma inglés; » Habilidad en el idioma francés

La ubicación geográfica de Canadá y sus sólidas prácticas empresariales lo convierten en el destino favorito de inversionistas y empresas de near-shoring y subcontratación externa estadounidenses y uno de los principales mercados de BPO a nivel mundial. Las ciudades canadienses que participaron en la evaluación comparativa ofrecen una variedad de ambientes de operación con buen desempeño y ofertas de costos competitivos.

## EVALUACIÓN DE COSTOS\*

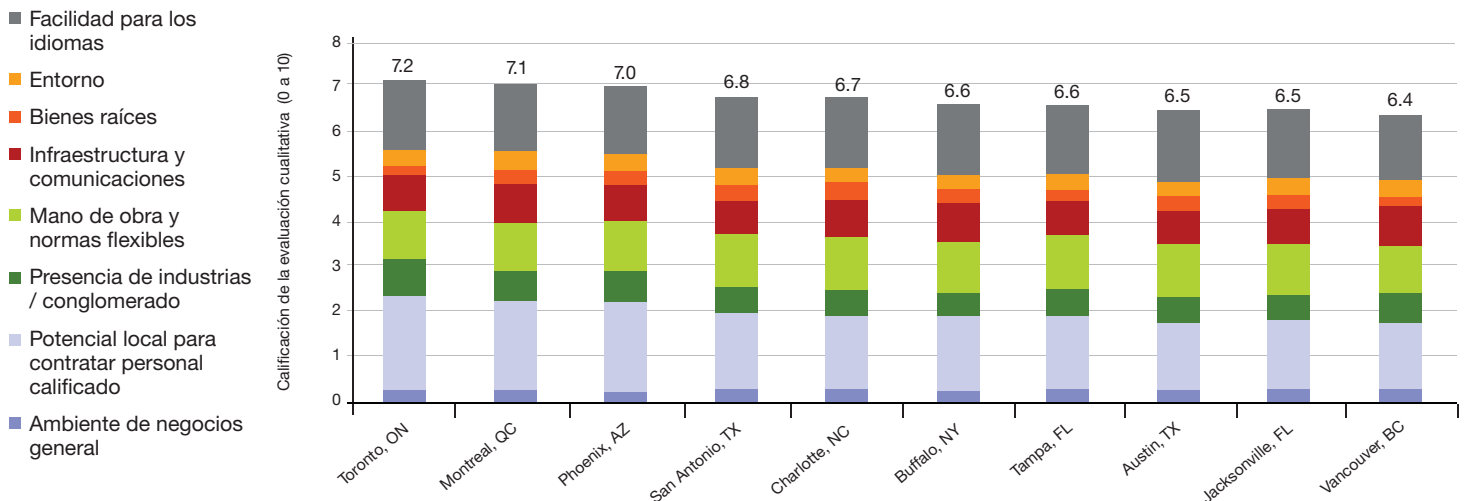


## Costos operativos competitivos

Los niveles salariales tienen una gran influencia en el costo de operación de un centro de servicios compartidos. Winnipeg y las localidades de las provincias del Atlántico, como Charlottetown, Moncton y Halifax, ofrecen ventajas notables en cuestión de

costos en comparación con otras ciudades norteamericanas, al tiempo que proporcionan un ambiente de negocios global favorable.

## EVALUACIÓN CUALITATIVA DEL AMBIENTE DE OPERACIÓN\*



## Sólidos conglomerados con abundante experiencia

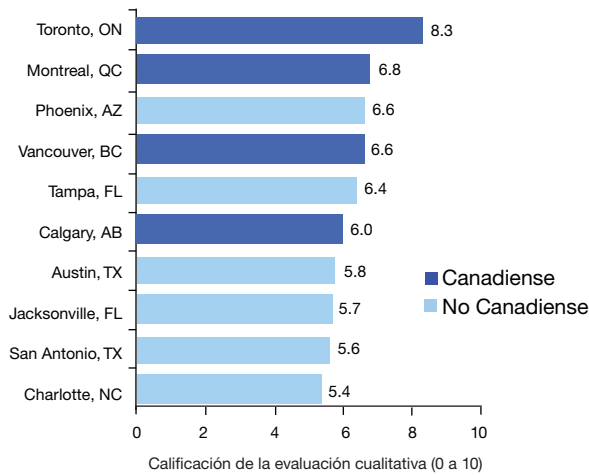
Los servicios empresariales son una parte importante de las actividades empresariales de muchos conglomerados en Canadá. Las ciudades canadienses se ubican entre los principales sitios de América del Norte, gracias a su excelente ambiente de operación; Toronto y Montreal se ubican en lo

más alto del espectro. Todas las ubicaciones canadienses ofrecen interesantes alternativas para la inversión, con ventajas únicas, resultado de la especialización y de sólidas habilidades lingüísticas.

\*A menos que se indique lo contrario, los gráficos representan los resultados de la evaluación de IBM-PLI.



## Presencia de una base industrial (ciudades mejor clasificadas)\*



## Conglomerados florecientes de servicios empresariales

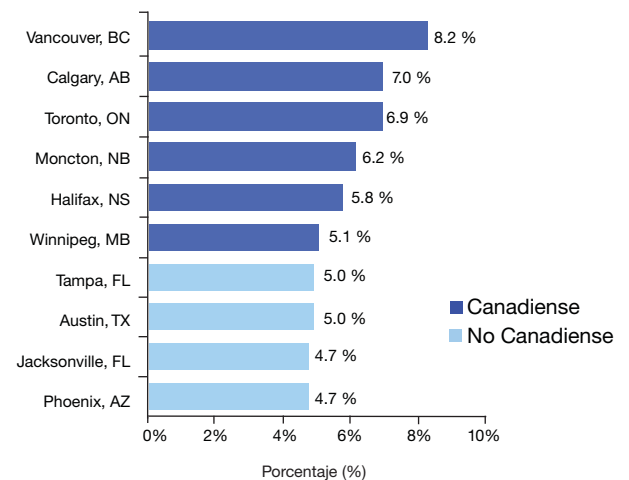
Canadá es uno de los principales mercados para los servicios compartidos. Las ciudades de canadienses se benefician de la sólida presencia de compañías de administración de oficinas, servicios de empleo y servicios de apoyo empresarial, las cuales proporcionan empleados con las habilidades necesarias para operar en una organización de servicios compartidos.

Las tres ciudades más grandes de Canadá, Toronto, Montreal y Vancouver, junto con Calgary, se enorgullecen de contar con algunos de los conglomerados de servicios empresariales más grandes en América del Norte. Los conglomerados de empresas de servicios compartidos también permiten establecer vínculos estrechos con compradores, proveedores y otras instituciones, para ofrecer ventajas que resulten en una mayor eficiencia, el aceleramiento de las mejoras y la innovación.

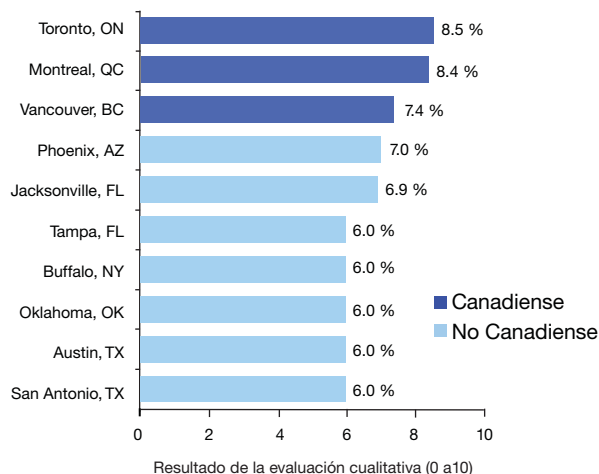
## Conocimientos especializados en servicios empresariales

El rápido crecimiento de la industria de servicios empresariales canadiense constituye evidencia sólida del grado de atracción que Canadá ejerce sobre las empresas internacionales. Las ciudades canadienses tienen una proporción mayor de empresas dedicadas a actividades relacionadas con el apoyo empresarial, en comparación con la mayoría de las ubicaciones en América del Norte. El caudal de experiencia y conocimiento de Canadá en este sector ya está ayudando a muchas de las principales empresas internacionales del mundo a crecer y prosperar.

## Tamaño del cálculo aproximado de conglomerados como porcentaje del total de las compañías (ciudades mejor clasificadas)\*



## Población estudiantil y de graduados recientes (ciudades mejor clasificadas)\*



## El capital humano

Invertir en las personas es un valor central para Canadá. Esto explica por qué Canadá tiene el porcentaje más alto del mundo, tanto de graduados universitarios, como egresados de institutos de educación superior, además de estar ubicado en el tercer lugar de la clasificación mundial en cuestión de inscripciones a la educación media superior, muy por arriba de los Estados Unidos (26°)<sup>3</sup>.

La gran variedad de disciplinas de los egresados representan una rica fuente de empleados potenciales para servicios compartidos. La presencia de grandes universidades, tales como la Universidad de Toronto, la Universidad de McGill (Montreal) y la Universidad de la Columbia Británica (Vancouver), ayudan a propulsar a las tres ciudades más grandes de Canadá a la cima de las clasificaciones. La calidad de la educación universitaria es alta a todo lo largo y a lo ancho de Canadá; las ciudades más pequeñas también son sedes de universidades que están bien ubicadas en las clasificaciones cualitativas nacionales. Las ciudades canadienses como Moncton y Montreal ofrecen la ventaja de poseer universidades y centros de educación superior que también ofrecen educación de primer nivel en francés.



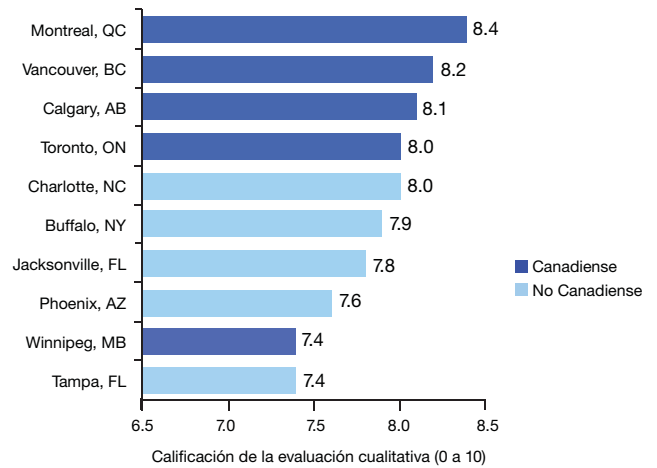
## Infraestructura de clase mundial

La infraestructura de transporte y comunicaciones es una consideración importante en la evaluación general del ambiente de operación. La evaluación de la infraestructura de las ubicaciones incluye una consideración de los accesos por carreteras y caminos, la congestión de las rutas, el acceso a puertos y aeropuertos, el transporte público y la confiabilidad del suministro de energía y las telecomunicaciones.

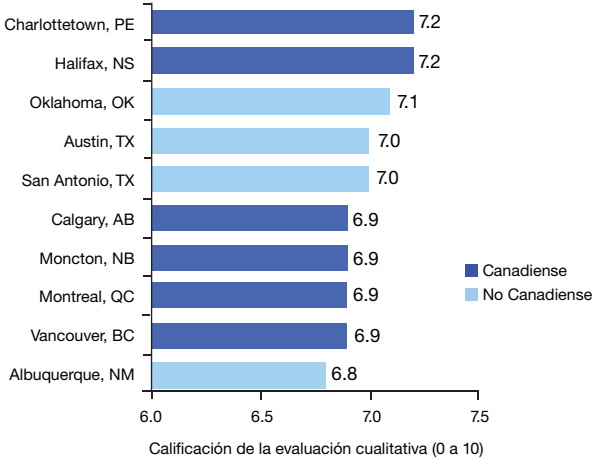
Canadá ofrece una incomparable conectividad: una infraestructura de telecomunicaciones y banda ancha confiable y de alta calidad, así como una de las tarifas telefónicas más bajas entre las economías del G7.

Montreal, Vancouver y Toronto están conectadas con los principales puntos concentradores de Europa, la región Asia-Pacífico y el continente americano, mientras que Calgary y Winnipeg ofrecen excelentes conexiones regionales con ciudades en el continente americano, así como con destinos selectos en Europa.

## Infraestructura y comunicaciones (ciudades mejor clasificadas)\*



## Ambiente de negocios general (ciudades mejor clasificadas)\*



## Un entorno empresarial propicio

Gracias a su economía sólida y dinámica, las bajas tasas impositivas a las empresas, los generosos incentivos para I&D, el apoyo de calidad por parte de gobiernos locales y agencias de desarrollo, los procedimientos para la autorización de negocios y la protección de los derechos de propiedad intelectual, Canadá ha fomentado un ambiente de negocios que le permite a las empresas invertir y crecer.

Como líder entre los países del G7, en términos del crecimiento de su PIB en la última década, y con el sistema bancario más sólido del mundo<sup>4</sup>, Canadá ofrece un ambiente empresarial estable y sólido, el cual ofrece un extraordinario potencial de crecimiento y brinda tranquilidad a las inversiones comerciales. De hecho, todas las ciudades canadienses evaluadas ofrecen un sólido ambiente de negocios, con base en las medidas publicadas por el IMD, la Unidad de Inteligencia de The Economist y el Foro Económico Mundial. Charlottetown y Halifax se ubican en puestos particularmente notables, debido al destacado respaldo de su red para el desarrollo local.

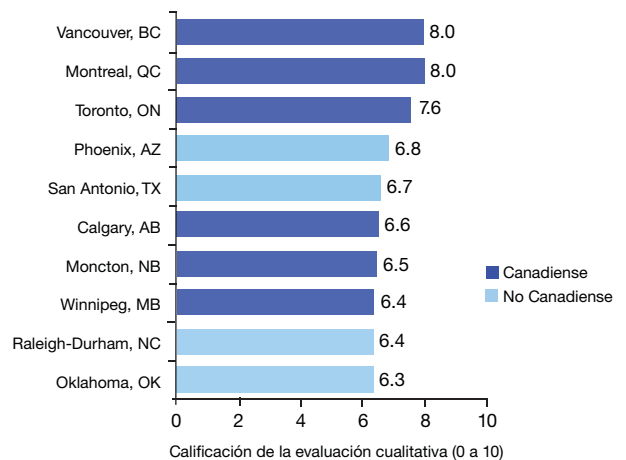
## Excepcional calidad de vida

Gracias a su belleza natural, su costo de vida relativamente bajo, su calidad de vida y sus valores, Canadá es considerado a nivel mundial como uno de los mejores lugares en el mundo para vivir. Esto explica por qué las ciudades canadienses atraen a jóvenes reclutas y expatriados talentosos de todas partes del mundo.

Las ciudades canadienses se ubican de manera constante entre los primeros lugares de las clasificaciones, de acuerdo con las mediciones internacionales, como el Estudio del Costo de la Vida de Mercer, Cities Ranked & Rated de Sperling y el índice de calidad de vida de la Unidad de Inteligencia de The Economist.

Importantes centros urbanos como Vancouver, Montreal y Toronto se ubican en la cima de las clasificaciones, mientras que ciudades como Calgary, Moncton y Winnipeg también ofrecen altos estándares de vida y un costo de vida atractivo.

## Entorno (ciudades mejor clasificadas)\*



# Invierta en Canadá

estamos a su servicio

## Ofrecemos los siguientes servicios de excelencia a nuestros clientes:

- Inteligencia estratégica de mercado en su sector específico.
- Contacto directo con los funcionarios clave encargados de tomar las decisiones en el gobierno.
- Remisiones con contactos en empresas y asociaciones industriales, así como con expertos.
- Información y asesoría para establecer un negocio en Canadá.
- Ayuda para identificar un lugar adecuado para invertir.
- Asistencia para desarrollar una cartera de negocios para su siguiente decisión de inversión.

Nuestra red mundial le mostrará por qué Canadá es su opción estratégica de crecimiento.

Para ponerse en contacto con un Agente de inversión en su mercado, por favor visite la página:

[www.investincanada.com/globalnetwork](http://www.investincanada.com/globalnetwork)

Invest in Canada Bureau  
Foreign Affairs and International Trade Canada  
111 Sussex Drive  
Ottawa, ON K1N 1J1 Canada

Email: [investincanada@international.gc.ca](mailto:investincanada@international.gc.ca)  
Sitio en internet: [www.investincanada.com](http://www.investincanada.com)

Número de Catálogo: FR5-38/5-2009Sp-PDF  
Número ISBN: 978-0-662-03286-1

