

## TASAS ACTIVAS. Banca Extranjera

FECHA	COMERCIO		INDUSTRIA		C. PERSONAL	
	1 año	1-5 años	1 año	1-5 años	1 año	1-5 años
08/09	7.18	6.73	6.12	5.54	10.18	10.24
09/09	7.25	6.76	5.89	5.53	10.13	9.49

## TASAS ACTIVAS. Banca Local

FECHA	COMERCIO		INDUSTRIA		C. PERSONAL	
	1 año	1-5 años	1 año	1-5 años	1 año	1-5 años
08/09	8.3	8.29	7.82	7.63	10.11	9.46
09/09	8.33	8.31	7.77	7.61	9.86	9.52

**VENGA YA**  
**OUTLET**

**Redm**  
El Especialista #1 en relojes

**Descuentos**  
**10% a 70%**

### VÍA RÁPIDA

Transferencia de tecnología llega hasta los productores

**CAFÉ.** Para adelantar investigaciones sobre las enfermedades que atacan el café y otros productos, el Ministerio de Desarrollo Agropecuario abrió un subcentro en el distrito de Boquete. Un comunicado indica que con esta oficina se ofrecerán servicios a los productores en extensión agropecuario y transferencia tecnológica con los estudios del Instituto de Investigaciones Agropecuarias de Panamá.



Instituciones financieras escogen nueva directiva

**ELECCIONES.** La Asociación Nacional de Instituciones Financieras (Anifi), informó que hoy realizará las elecciones para escoger la nueva junta directiva para regir el período 2010. Anifi es una organización sin fines de lucro fundada en 1979, que aglutina a la mayoría de las empresas dedicadas al financiamiento en general bajo la supervisión del Ministerio de Comercio e Industrias. Las elecciones serán desde las 8:00 a.m. a las 2:00 p.m.

Fise cierra con negocios proyectados por \$95.3 millones

**ENERGÍA.** Con negocios por 95.3 millones de dólares cerró la tercera versión de la Feria Internacional del Sector Eléctrico (Fise) realizada en Medellín, Colombia. Los compradores llevados por Proexport negociaron \$19 millones, entre los mismos expositores \$70 millones, y en el salón de proveedores organizado por la Cámara de Comercio de Medellín se hicieron negocios por \$6.3 millones.

WILFREDO JORDÁN S.

### 'CALL CENTERS' CAMBIAN DE ESTRATEGIA

# Tráfico de llamadas cae 15%

La crisis económica presionó a los 'call centers' a buscar nuevos mercados, diversificar la cartera de clientes y reducir los gastos.

“La falta de personal que domine el idioma inglés podría detener el crecimiento de los 'call centers' en Panamá”.

Joseph Fidanque III  
Presidente de Star Contact

**E**l volumen de llamadas en los 'call centers' o centros de llamadas ha disminuido 15% en lo que va del año con respecto a 2008, producto de la crisis financiera. Sin embargo, en la industria reconocen que el reto más grande que enfrentan en Panamá es hallar recurso humano bilingüe.

Los operadores consultados prefirieron no revelar cuántas llamadas menos reciben por mes este año.

Según algunos operadores, la crisis financiera en los mercados internacionales ha presionado tanto a los 'call centers' en Panamá, que han debido realinear sus estrategias de negocios: mientras unos optaron por buscar nuevos nichos de mercado, otros se abocaron a diversificar su cartera de clientes, recortar gastos en inversiones tecnológicas e infraestructura y reducir personal.

En el caso de Laatino Panamá, subsidiario de Star

Communications Holding, ajustaron los precios de sus servicios para que fueran cónsonos con la realidad de algunos clientes que tuvieron que cerrar subsidiarias debido a la crisis económica.

Analida López, gerente de Laatino Panamá, reveló que algunas multinacionales redujeron la contratación de servicios de soporte técnico y optaron por habilitar centros de llamadas en sus oficinas, para no 'tercerizar' sus servicios. No obstante, explicó, los resultados fueron adversos, pues esto no siempre es lo más eficiente.

En este sentido, el presidente de Star Contact, Joseph Fidanque III, reconoció que los problemas en el mercado estadounidense provocaron un movimiento de clientela, que los obligó a ser más eficientes y a brindar



**SALARIO.** El rango salarial para una persona bilingüe en un 'call center' está entre 700 dólares y mil dólares.

LA PRENSA/Gabriel Rodríguez

mejores precios.

La estrategia para mitigar la caída de llamadas se centró en ampliar la cartera de clientes para prestarle el servicio a 15 multinacionales, comentó Fidanque III.

Luego de sortear los efectos de la crisis, el principal reto es reforzar el dominio del inglés en la fuerza laboral de 6 mil personas, mediante cursos con apoyo del

Estado.

“Más que la caída en el volumen de llamadas, lo que podría frenar el crecimiento de la industria es la falta de personal que domine el inglés”, precisó Fidanque III.

La edad promedio de la fuerza laboral en los 'call centers' es 22 años, lo que significa que cada año el 50% de la mano de obra se renueva.

Tras las deficiencias en el

aprendizaje del inglés durante la etapa escolar en los últimos 10 años, se organizaron programas de enseñanza para adultos. No obstante, el 70% de los inscritos en cursos del Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano entre 2008 y 2009 no concluyó su formación, dijo el director Temístocles Rosas.

# Suez importará carbón de Colombia

El proyecto de reconversión de las calderas que funcionan con 'bunker' para operar con una sola de carbón debe iniciar operaciones en abril de 2010.

WILFREDO JORDÁN S.  
wjordan@prensa.com

Unas 360 mil toneladas métricas de carbón de Colombia importará anualmente la empresa franco-belga Suez Energy para

abastecer la planta de reconversión que construye en Bahía Las Minas, provincia de Colón.

El carbón colombiano se cotiza en el mercado en promedio a 52 dólares la tonelada métrica, muy por de-

jo del precio récord de 150 dólares que alcanzó la tonelada en junio de 2008.

El gerente de Suez Energy, Philippe Delmotte, confirmó que se está hablando con varias empresas colombianas para abastecer la planta que consumirá mil toneladas de carbón por día.

Suez Energy International, dueña del 51% de la planta térmica de Bahía Las



Colombia exporta el 90% del carbón que produce.

BLOOMBERG/Scott Dalton

Minas Corporation, inició en 2007 la construcción del proyecto de reconversión a carbón con una inversión de 150 millones de dólares, que permitirá reemplazar las antiguas calderas que utilizaban 'bunker' por una sola caldera a carbón para generar 120 megavatios de energía eléctrica. La planta debe operar a finales de abril de 2010, dijo Delmotte.