Nº 297 / OCTUBRE 2009

EKA

LA REVISTA EMPRESARIAL

Suscríbase gratis en: www.EKAenlinea.com

Especial de Call Center P.20

Ideas de CONMETAS P. 10

Revisión de perspectivas económicas para el 2010 P. 32

Lanzan novedosa biblioteca digital P. 8

A la delantera

Geovanni Garro, Subgerente de Negocios del Banco Popular se le adelantó a la banca estatal y privada con la firma digital. Este dispositivo electrónico desplazará a la firma manuscrita y la presencia física.

Especial de servicios financieros en línea. P.14

$7 ejemplar

ISSN 1021-9781

Porte Pagado
Port Payé
Permiso Nº 130

CORREOS DE COSTA RICA

Laura Chinchilla y Otto Guevara presentaron en Ecoanálisis sus propuestas para mejorar la economía del país. Si desea conocer los detalles ingrese a www.ecoanalisis.org

En esta edición, la revisión de perspectivas económicas para el 2010. P.X

En Acción

7 Cartas
7 Estudio devela preferencias de cada generación por los sitios de redes sociales
9 Teletrabajo pasó la prueba en la UNED
9 Empresa de dispositivos médicos abre segunda planta en el país
8 Empresa de dispositivos médicos abre segunda planta en el país
8 Lanzan novedosa biblioteca digital

10 Ideas de CONMETAS

Marketing Estratégico por Internet
La Argolla se quedó con el NILO

Ideas, Gente y Empresas

14 Innovación financiera: avances y retos
16 Banco Popular tomó la delantera en firma digital
17 La seguridad en trasacciones electrónicas
17 Consejos para evitar fraudes en línea

Especial de Call Centers

20 Sector de servicios ¿Cumplió las expectativas para el 2009?
21 Lista de centros de contacto y año de instalación
22 Hechos relevantes
23 Los retos de la capacitacion en los centros de llamada
24 Espectativas empresariales para el 2010
25 Los call center preferidos para trabajar.

28 Tecnología

Con tanto cambio, ¿Para qué el plan estratégico de TI?

30 Portafolio de Inversiones

32 Ecoanálisis

Revisión de Perspectivas Económicas para el 2010

Socios Comerciales

33 Banco Cathay replantea estrategia financiera y comercial
34 Compuredes

38 Clasificados

www.EKAenlinea.com

La Cultura del Vino

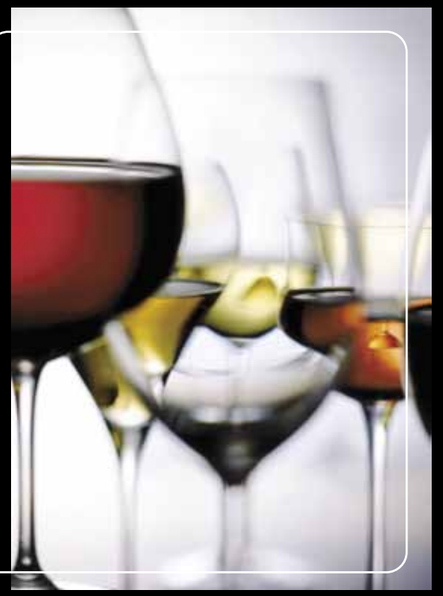
Es un evento donde el vino es el protagonista. Distribuidores y productores expondrán sus mejores marcas y usted tendrá la oportunidad de conocer, degustar y escoger entre los mejores vinos del mundo.

Actividades

- Exposición
- Degustación
- Catas
- Concursos

Servicio de "Chofer designado" en el evento, a través de

www.choferesdealquiler.com



ExpoVinoCostaRica

La cultura del vino

29 y 30 de octubre público en general.
Hotel Real Intercontinental

Horario: 3:00 pm a 9:00 pm

Pase 1 día $30

Pase 2 días $45 Incluye copa, porta copa y degustación en los stands.

Adquiera sus entradas antes del evento con un 10% de descuento, ingresando a: www.expovinocr.com y digite en la sección de código de cupón, la palabra eka (en minúscula) o compre su entrada aquí:

www.bncr.fi.cr por medio de BN Internet Banking.

Para mayor información:
Servicio al cliente: Milagro Obando 2231-6722 ext 132
Para exponer: Guillermo Rodríguez 8997-1651

www.expovinocr.com

Patrocina: BANCO NACIONAL MAS CERCA DE USTED

Organiza: Apetito

Lista de bodegas por país*

ExpoVinoCostaRica
La cultura del vino

ALEMANIA

Distribuidor: Cercone Vinos
Peter Merters

ARGENTINA

Distribuidor: Alpiste Ltda.
Alto Las Hormigas
Escorihuela Gascón
Familia Schroeder
Kaiken
La Rural

Distribuidor: Auto Mercado
Fabre Montmayou

Distribuidor: Ciamesa
Bodegas Nieto

Distribuidor: Distribuidora e Importadora Sabores Argentinos
Axel
Bodega del Fin del Mundo
Bodega Vistalba
Bodegas Callia
Bodegas Salentein
Lagarde
Tomero
Vineco

Distribuidor: Distribuidora Isleña
Norton
Santa Julia

Distribuidor: Grupo Pampa
Catena Zapata
Finca Las Moras
Trapiche

Distribuidor: Importadora JorGran
Bodegas López
Las Perdices

Distribuidor: HA&COM Bebidas del Mundo
Navarro Correas
Trivento
Zuccardi

Distribuidor: Terroir
Finca Flichman

Distribuidor: Vinum Aura
Terrazas de los Andes

Distribuidor: Wagner S. A.
Caro
Michel Torino

AUSTRALIA

Distribuidor: Grupo Pampa
Hardy's
Lindemans
Penfolds

Distribuidor: HA&COM Bebidas del Mundo
Yellow Tail

CHILE

Distribuidor: Alpiste Ltda.
Montes
Terra Andina

Distribuidor: Auto Mercado
Viu Manent

Distribuidor: Bi Wine Selection
Digno de Rey
Emiliana
Viña Ochotierras

Distribuidor: Canachil S.A.
Santa Emma

Distribuidor: Cercone Vinos
Casa Mayor
Casa Silva
Segú
Terramater

Distribuidor: Ciamesa
Santa Carolina
Ventisquero

Distribuidor: Comercial PF
Botalcura
Corintos

Distribuidor: Delika by Gourmet Imports
Julio Bouchon
Viña Altaïr
Viña Chocalan
Viña El Aromo
Viña Loma Larga
Viña Neyén
Viña Tabalí
Viña Quebrada Macul

Distribuidor: Dispal
Errázuriz

Distribuidor: Distribuidora Isleña
Carmen

Distribuidor: Grupo Pampa
Grupo Chadwick: Caliterra, Arboleda, Seña.
Undurraga

Distribuidor: HA&COM Bebidas del Mundo
Concha y Toro
Cono Sur

Distribuidor: Importadora JorGran
Vistamar

Distribuidor: La Cava Mundial

Distribuidor: La Nacional
Santa Rita

Distribuidor: Makro Red

Representante: ProChile Centroamérica

Distribuidor: Vinum Aura
Haras de Pirque
Viña Maipo

ESPAÑA

Bodegas Frontaura

Distribuidor: Alpiste Ltda.
Emilio Moro
Muga

Distribuidor: Bi Wine Selection
Barcolobo
Viña Vilano

Distribuidor: Cercone Vinos
Heredad Ugarte

Distribuidor: Comercial PF
Bodega Faustino
Joan Sardà
Marqués de Murrieta

Distribuidor: Dispal
Marqués de Arienzo

Distribuidor: Distribuidora Isleña
Cune
Fuentespina
Vallformosa

Distribuidor: Distribuidora Jaizkibel
Barón de Oña
Emina
Grupo Matarromera
La Rioja Alta
Lealtanza
Terras Gauda

Distribuidor: Grupo Pampa
Bodega Ramón Bilbao
Segura Viudas

Distribuidor: HA&COM Bebidas del Mundo
Marqués de Cáceres

Distribuidor: Vinum Aura
Bodegas LAN
Raventós i Blanc

ESTADOS UNIDOS

Distribuidor: California Boutique Wines

Distribuidor: Ciamesa
Barefoot Wines
EJ Gallo

Distribuidor: Distribuidora Isleña
Kenwood

Distribuidor: E&E Segura Internacional
Bargetto
Coppola
Far Niente
Grgich Hills
Raymond

Distribuidor: Grupo Pampa
Robert Mondavi

Distribuidor: HA&COM Bebidas del Mundo
Beringer

FRANCIA

Distribuidor: Corbe Gourmet

Distribuidor: French Paradox

Distribuidor: Grupo Pampa
Baron Philippe de Rothschild

ITALIA

Distribuidor: Alpiste Ltda.
Barbi
Barone Ricasoli
Canti
Ceretto
Collavini
Marchesi de Frescobaldi
Melini
Pasqua
Santa Margherita
Sant'Orsola
Sella & Mosca
Terre del Barolo

Distribuidor: Canachil S.A.
Casali Di Bibbiano

Distribuidor: Corporación Euroalimentos
Bodega Fonterutoli

Distribuidor: Euro América Ltda.
Citra Vini

Distribuidor: HA&COM Bebidas del Mundo
Antinori
Batasiolo
Cecchi
Massi
Planeta

Distribuidor: Distribuidora Isleña
Cavit

NUEVA ZELANDA

Distribuidor: Grupo Pampa
Babich

SUDAFRICA

Distribuidor: Grupo Pampa
Nederburg
Fleur du Cap
Two Oceans

URUGUAY

Distribuidor: Sol Amerika

Productos Complementarios

Expositores:

ACCESORIOS

Cabernet Wine Shop
Industrias de Cartón

AGUA

San Pellegrino

ALIMENTOS

Alpiste Ltda.
Bo Cart Gourmet Shop
Dos Pinos
Fontana
Lekkerland
Productores de Monteverde
Sigma Alimentos
U.S. Dairy Export Council

CIGARRILLOS

British American Tobacco

SERVICIOS

Departamento de Agricultura, Embajada Estados Unidos
Escuela Argentina de Sommelier

* Confirmados al 24 de Setiembre

EKA
LA REVISTA EMPRESARIAL

CONSEJO EDITORIAL
Mary Anne Aden
Pamela Aden
Julio Sergio Ramírez
Luis Mesalles Jorba
Fernando Vargas Cullel
Rolando Gólcher González

PRESIDENTE
Karl Hempel Nanne
karl.hempel@eka.net
DIRECTORA GENERAL
Michelle Goddard
michelle.goddard@eka.net
EDITORA
Yokebec Soto
yokebec.soto@eka.net
DIRECTORA DE ARTE
Nuria Mesalles
nuria.mesalles@eka.net
DIRECTORA EVENTOS
Carolina Martén
DIAGRAMACIÓN
Irania Salazar
Erick Alvarado
SUSCRIPCIONES
Yariela Duarte
yariela.duarte@eka.net
Tel: (506) 2231-6722 Ext. 124

Suscríbase gratis en www.ekaenlinea.com

COLABORADORES
Joaquín Tapia Arenas, Periodista
Carlos Arguedas Campos,Economista
Shirley Ugalde, Periodista
Pablo Elizondo, CEO
Shantal Williams, Relacionista Pública
Raúl Lacayo, Director de Seguridad del Banco Popular
Enrique Margery, Coordinador del Programa de Capacitación y Desarrollo de Call y Contact Centers.

COMERCIAL
Emilia Munguía, Asesora Comercial
emilia.munguia@eka.net
Cel.: (506) 8815-5186
Sara Bado, Asesora Comercial
sara.bado@eka.net
Cel.: (506) 8815-6194
Anayansi Jaen, Asesora Comercial
anayansi.jaen@eka.net
Cel.: 8844-4116

EKA CONSULTORES INTERNACIONAL
Tel: (506) 2231-6722
Apartado 11406-1000
San José, Costa Rica
www.ekaconsultores.com

NOTAS EDITORIALES: Esta publicación no puede ser reproducida en todo ni en parte salvo autorización escrita de sus directores. Portafolio de inversiones, EKA, es una publicación privada, dirigida exclusivamente al destinatario. Los modelos y proyecciones expuestos en Portafolio de Inversiones corresponden exclusivamente a criterios de sus directores. EKA Consultores I. no se hará responsable de errores tipográficos de la fuente. Los lectores deberán evaluar por cuenta y riesgo propio la conveniencia o no del uso de esta información para la toma de decisiones. Las opiniones expuestas en los artículos o comentarios de esta publicación son de exclusiva responsabilidad de sus autores. Portafolio de Inversiones, EKA, es una publicación registrada internacionalmente.

Psicología positiva: Porque es necesaria

Michelle Goddard, Directora General
michelle.goddard@eka.net

Sería maravilloso tener la formula secreta para alcanzar eso que todos buscamos: la felicidad.
Pero como es imposible, una de las cosas que podemos hacer es conocer un poco más sobre la psicología positiva y sus efectos en el ser humano.
En una sociedad cada vez más estresada y veloz la psicología positiva permite un cambio de actitud así como el desarrollo de una perspectiva para abordar las distintas situaciones desde una óptica mayor.
Desde el punto de vista empresarial son los departamentos de recursos humanos y los líderes del grupo los que deben tener en cuenta el buen manejo de las emociones y la felicidad.
Un antiguo proverbio chino dice que la felicidad consiste en "alguien a quien amar, algo que hacer y algo que esperar" y de alguna manera dentro del ámbito laboral hay que centrarse en ese "algo que hacer".
Hoy ha surgido una nueva forma de empresa, donde no se busca solamente producir determinado bien o servicio, sino que también se tiene en cuenta el estado de los individuos que trabajan en ella.
En todo este proceso las personas deben encontrar un propósito en la compañía en la que trabajan, tienen que conseguir alcanzar una sensación de integridad.
Cuando piense en el futuro de su compañía valdría la pena que en su mente se trace el objetivo de que sus empleados se perciban a ellos mismos como completos, tengan la oportunidad de aprender y de crecer, y crean que pueden marcar una diferencia, sobre todo eso que "pueden marcar una diferencia".
El trabajo ideal hoy se define como "una fuente de satisfacción y un espacio para el desarrollo social y, por qué no, espiritual."

Nuestra próxima edición

Noviembre / EKA 298
- **Ranking de universidades**
- **Centros de idiomas**
- **Todo sobre apertura de seguros**
- **Ranking de tarjetas de crédito**
- **Financiamiento para construcción y compra de vivienda.**

Cierre comercial: 19 de octubre

Para anunciarse
Emilia Munguía, Asesora Comercial, emilia.munguia@eka.net
Cel.: (506) 8815-5186 / Tel.: (506) 2231-6722 Ext. 134
Sara Bado, Asesora Comercial, sara.bado@eka.net
Cel.: (506) 8815-6194 / Tel.: (506) 2231-6722 Ext. 148
Anayansi Jaen, Asesora Comercial, anayansi.jaen@eka.net
Cel.: 8844-4116 Tel.: (506) 2231-6722 Ext. 139

Si usted desea suscribirse GRATIS, puede hacerlo en **www.ekaenlinea.com** ó llamar al (506) 2231-6722 ext. 152

LECTORES DE EKA

22,517 empresarios leen EKA
Total circulación 4,623
Total boletines enviados por semana a personas suscritas 11,457
Visitas promedio de ekaenlinea por mes 6,437
(Total visitas en el 2008 58,248)
www.ekaenlinea.com

Ranking de Colegios
Me gustaría saber si además de la información incluida en la revista N°295, sobre el ranking de colegios para el año 2009, tienen los demás colegios que hacen falta; o sea si me pueden facilitar la lista completa de los colegios con sus respectivas categorías.
Cristina Sánchez
R/ Nuestro ranking de colegios se efectúa vía telefónica y correo electrónico. El formulario fue enviado a un total de 92 centros educativos. Todos los colegios que respondieron a nuestra consultas aparecen en la edición 295.

800 colaboradores
Lástima que no nos tomaron en cuenta a la hora de la elaboración del ranking de Asociaciones Solidaristas y si lo hicieron y no hubo respuesta perdón. Debo agregar al escalafón que ASOENCO (Asociación Solidarista de Empleados de Envases Comeca), cobija al día de hoy 800 colaboradores y su valor de Capital supera los 500 millones de colones. Desde esta perspectiva por número de afiliados supera la posición 29 y por Capital en millones de colones iguala la posición 28 de su ranking.
Bernardo Cerdas M., Jefe de Compras
Envases Comeca S.A.
R/ La información del ranking fue tomada del Movimiento Solidaristas.

Cambios empresariales
Nuevo Gerente de Oracle: Eric R. Brenner.

¿Cómo los utilizan?

Estudio devela preferencias de cada generación por los sitios de redes sociales

Por Joaquín Tapia Arenas, Periodista
jtapia@camtic.org

Un reciente estudio de Anderson Analytics en Estados Unidos muestra cómo las diferentes generaciones están utilizando los sitios de redes sociales como Facebook, MySpace, Twitter y LinkedIn, publicó el Blog de Tecnología chileno "Fayer Wayer".
De acuerdo a las cifras, las principales razones para unirse a las redes sociales es para "mantener el contacto con los amigos" y "por diversión". Pero también, como era de esperarse, los usuarios de mayor edad usan principalmente las redes sociales para mantenerse en contacto con la familia.
El estudio clasifica en porcentajes el uso de distintas redes sociales según la edad o generación a la que pertenezcan los usuarios.
El estudio asegura que los usuarios de la Generación Z (13 a 14 años) o también llamada Generación I (Internet) usan ligeramente más Myspace (65%) que Facebook (61%), 9% de este grupo usa Twitter y nadie utiliza LinkedIn. A esta generación se le conoce como "nativos digitales", ya que esta población desde muy pequeña ha estado conectada con tecnologías como DVDs, Internet, SMS, comunicación por teléfono celular, reproductores de MP3 y YouTube.
De la Generación Y (15 a 29 años) un 75% usa Myspace mientras que Facebook un 65%, 14% usa Twitter y un 9% utiliza LinkedIn.
Los Baby Boomers (explosión de natalidad, período posterior a la Segunda Guerra Mundial) y la Generación X (30 a 44 años) se conectan a LinkedIn más que el resto de las generaciones.
Nueve de cada 10 usuarios de mayor edad en las redes sociales, que Anderson Analytics llama "la Generación de la Segunda Guerra Mundial" (WWII) utiliza Facebook y el 17% Twitter.

Yokebec Soto
yokebec.soto@eka.net

Políticos a la caza a Godzilla

Seguridad jurídica de inversionistas por el suelo

"La SETENA nació como una lagartija, con el tiempo pasó a garrobo, se convirtió en una iguana y ahora es como Godzilla", afirmó Otto Guevara, candidato a la Presidencia de la República durante el último encuentro de Ecoanálisis.
Razón de más tiene don Otto en dicha afirmación, porque aunque todos hemos criticamos el exceso de trámites, la burocracia continúa siendo una lamentable característica de nuestra idiosincracia.
A la tica, con una monstruosa cantidad de formularios, requisitos e incluso trámites contradictorios, recibimos a los inversionistas que llegan a nuestro país esperanzados en la bucólica idea de la "suiza centroamericana".
Aunque algunos desarrolladores sobreviven a "Godzilla", después de pagar miles de dólares en estudios ambientales y otros requisitos institucionales, -y por supuesto, una larga lista de mordidas-, se topan luego con algún "hijo de vecino incómodo" o peor, con algún oportunista que con pobres argumentos plantea un recurso de amparo en su contra por contaminación ambiental o en defensa de alguna especie.
Es claro que el derecho a la propiedad privada y la libre iniciativa económica admiten límites en materia de protección del ambiente, pero existe una clara contradicción entre este condicionamiento, la atracción de inversiones y la seguridad jurídica.
Por otra parte, esta tendencia restrictiva hacia algunas actividades económicas se ve fortalecida por el principio *in dubio pro natura*, argumento muy utilizado por la Sala Constitucional, donde al existir evidencia o dudas la balanza se inclina en favor del ambiente, pasando la carga probatoria a los inversionistas.
Sobre este mismo tema existen muchas propuestas de todas las bancadas políticas. Durante la misma actividad, la candidata liberacionista, Laura Chinchilla, advirtió que es hora de que dejemos de compararnos con el resto de Centroamérica y tomemos medidas para reactivar la economía tal como lo hacen países como Israel y Singapur.
Ojalá que así sea y que no nos quedemos "pegados" en la barrera de la burocracia y la contradicción.

En el Coyol de Alajuela

Empresa de dispositivos médicos abre segunda planta en el país

Con una inversión de más de 65 millones de dólares, la empresa Boston Scientific inauguró su segunda planta de manufactura en nuestro país.
Las nuevas instalaciones ubicadas en el Parque Industrial PROPARK, -en el Coyol de Alajuela-, albergará una planilla de 2000 empleados de los cuales ya se contraron 1700.
La planta fue inaugurada por el Presidente de la República, el Dr. Óscar Arias Sánchez, quien afirmó que esta apertura demuestra que el país se ha preparado para la inversión extranjera y posee todas las cualidades para desarrollar grandes proyectos.
"Buscamos hacer de nuestro país un lugar donde la posibilidad de trabajar en un laboratorio de clase mundial, con tecnología de punta, donde se hablé inglés con facilidad, y se cierren negocios con grandes corporaciones internacionales, sea un lugar común para nuestros jóvenes. Buscamos hacer de nuestro país un lugar donde la calidad de la educación de nuestros niños y adolescentes, seguido por la atracción de fuentes de empleo estables y bien remuneradas, sea una posibilidad real para todos los costarricenses. Afortunadamente, en Costa Rica hemos logrado que estas búsquedas no sólo sean expediciones de sueños, sino sobre todo jornadas de realidades. Constituyen una cruzada nacional que hemos perseguido por años, y que en esta Administración hemos vuelto a recuperar", aseguró el mandatario.
Se calcula que más de la mitad de los procedimientos endoscópicos gastrointestinales realizados en el mundo utilizan un dispositivo manufacturado por los empleados de esta empresa.

El Presidente, Dr. Óscar Arias Sánchez visitó la nueva planta de Boston Scientific que cuenta con la certificación de liderazgo en diseño ambiental y energía

CASOS DE ÉXITO

Lanzan novedosa biblioteca digital

Por Joaquín Tapia Arenas, Periodista
jtapia@camtic.org

Conocer sobre los distintos libros, revistas y demás servicios ofrecidos por las bibliotecas nacionales es ahora posible gracias al trabajo conjunto de Hermes y SINABI.
La empresa Hermes Soluciones de Internet ya finalizó la primera etapa del portal del Sistema Nacional de Bibliotecas (SINABI) y planea continuar con el desarrollo de sub portales temáticos y otras facilidades para los usuarios.
Esta novedosa biblioteca digital promueve la democratización de la información en Costa Rica, al poner al alcance de todos, en cualquier momento o lugar, archivos que anteriormente no estaban disponibles al público o sólo podían consultarse en la Biblioteca Nacional.
Con este ambicioso proyecto el SINABI pretende impulsar el desarrollo cultural y educativo de la población de todas las edades, promoviendo la biblioteca digital como un medio de educación informal y permanente. Además, para la población con ciertas discapacidades, el portal le permite consultar documentos a los que antes no tenía acceso ya que al estar disponibles en la red le permite aumentar el tamaño de letra y utilizar los programas de lectura de pantalla que traducen los signos visuales en signos auditivos.

Características del portal

• Búsqueda de libros: la cual integra los datos de todas las bibliotecas públicas nacionales, las obras en formato digital y de los contenidos textuales del sitio web
• Búsqueda de revistas y periódicos de la Biblioteca Nacional
• Consulta del diccionario biográfico: la cual ofrece una reseña biográfica, fecha de nacimiento y defunción, especialidades, detalles de las obras e imágenes de costarricenses
• Facilidades para el trámite de ISBN para libros
• Posibilidad de enviar consultas a los bibliotecólogos (as)
• Ubicación y datos de contacto de todas las bibliotecas mediante un mapa interactivo
• Información sobre las nuevas adquisiciones
• Actividades de las distintas bibliotecas incluyendo el bibliobús
• Sección especializada para niños y jóvenes con imágenes y textos de autores nacionales
• Listas clasificadas de las obras digitales

Visite la nueva biblioteca: www.sinabi.go.cr

Empleados bajaron de peso y mejoraron su rendimiento

Teletrabajo pasó la prueba en la UNED

La Universidad Estatal a Distancia decidió poner en práctica un plan piloto de Teletrabajo con ayuda de funcionarios del Gobierno Digital.
Si usted también ha pensado utilizar este sistema en su empresa, esta experiencia le será muy alentadora.
La UNED inició su plan con el fin de mejorar el rendimiento laboral de sus funcionarios mediante el uso intensivo de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (TICS) y lo lograron.
De setiembre del 2008 a la fecha y tras haber nombrado una comisión que vigilara todo el proceso, sus empleados se mostraron más satisfechos con sus labores y su rendimiento personal ha mejorado, pues manifestaron que ahora realizan trabajos de mayor calidad.
Para la valoración y evaluación de los teletrabajadores se realizó una vigilancia de salud que comprendió exámenes médicos y visita domiciliaria donde se valoraron condiciones ergonómicas, de seguridad e higiene. Posterior a ello, se realizó un examen médico final en el cual se pudo analizar e interpretar las variables de estudio.
En cuanto a la salud, se consideraron aspectos como los efectos que produce la utilización masiva de los medios informáticos y los efectos relacionados con el sedentarismo. Los datos señalan, que de los 16 funcionarios que integran el plan piloto, 8 manifestaron haber bajado de peso, 6 dijeron que subieron de peso y 2 de ellas no se evaluaron con total precisión porque se encontraban en periodo de embarazo.Por otra parte, Olman Díaz, director de la Escuela de Ciencias Exactas y Naturales (ECEN), manifestó, que si los resultados son favorables y esto ayuda a mejorar las labores que realizan los funcionarios en la Escuela, está dispuesto a sumar más subalternos a este plan piloto. Otro aspecto que resaltó fue que la Comisión debería vincular la parte académica dentro de sus acciones, pues dijo que este es un aspecto muy importante y que se debería tomar en cuenta.
En la actualidad, la UNED está elaborando el informe final de la primera etapa, en la cual agregarán los aportes realizados por los jefes de cada dependencia y ya se plantea el plan de trabajo para la segunda etapa.

El teletrabajo es una modalidad laboral que se realiza en varias instituciones, entre ellas están: el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), el Ministerio de Comercio Exterior (COMEX), entre otros.

La Argolla se quedó con Nilo

La agencia de publicidad La Argolla fue la ganadora del Premio Nilo a la excelencia en Mecadeo y Ventas, otorgado por la organización del Congreso de Mercadeo y Ventas, Conmetas 2009, por la campaña: CR Box, con la que lograron posicionar esta nueva empresa en el mercado, y superar la meta propuesta de abrir mil casilleros durante el año 2008.

Estrategia de la campaña.

Paulo Chacón, Director Creativo de La Argolla, comentó la estrategia que siguieron para realizar la campaña, "fue muy simple, analizamos primero el tipo de comunicación que hacía la competencia y sus estrategias de mercadeo. Luego de evaluar los hábitos de consumo, hicimos la estrategia de comunicación. Esta debía de romper con lo tradicional, tanto en medios como en creatividad.

La propuesta de la agencia fue apostar por la curiosidad y el morbo natural de las personas, pautando la pieza de "Mario" con censura, esto provocó una reacción en público para averiguar cuál fue la razón por la que censuraron el anuncio. Con esta primera etapa se logró que las personas ingresaran a la página y se provocó el boca a boca, entre el público meta. Se escuchaba en los bares, universidades, conversaciones acerca de la pauta, llegando a posicionar la marca y a superar la venta propuesta de casilleros.

La agencia de publicidad La Argolla fue la ganadora del premio Nilo a la excelencia en Mercadeo y Ventas. En la foto parte del equipo, Víctor Rosas, Kimberly Santamaría, Diego Fonseca, Paulo Chacón, Cinthya Chacón, Jackeline Gómez, Raquel Valverde, Sergio Blanco, Tania Calderón y Carolina Zeledón.

Con la campaña propuesta por la agencia, CR BOX pasó de ser una empresa nueva a tener participación de mercado. Se abrieron 300 casilleros el primer mes y al final de la campaña llegaron a 1900.

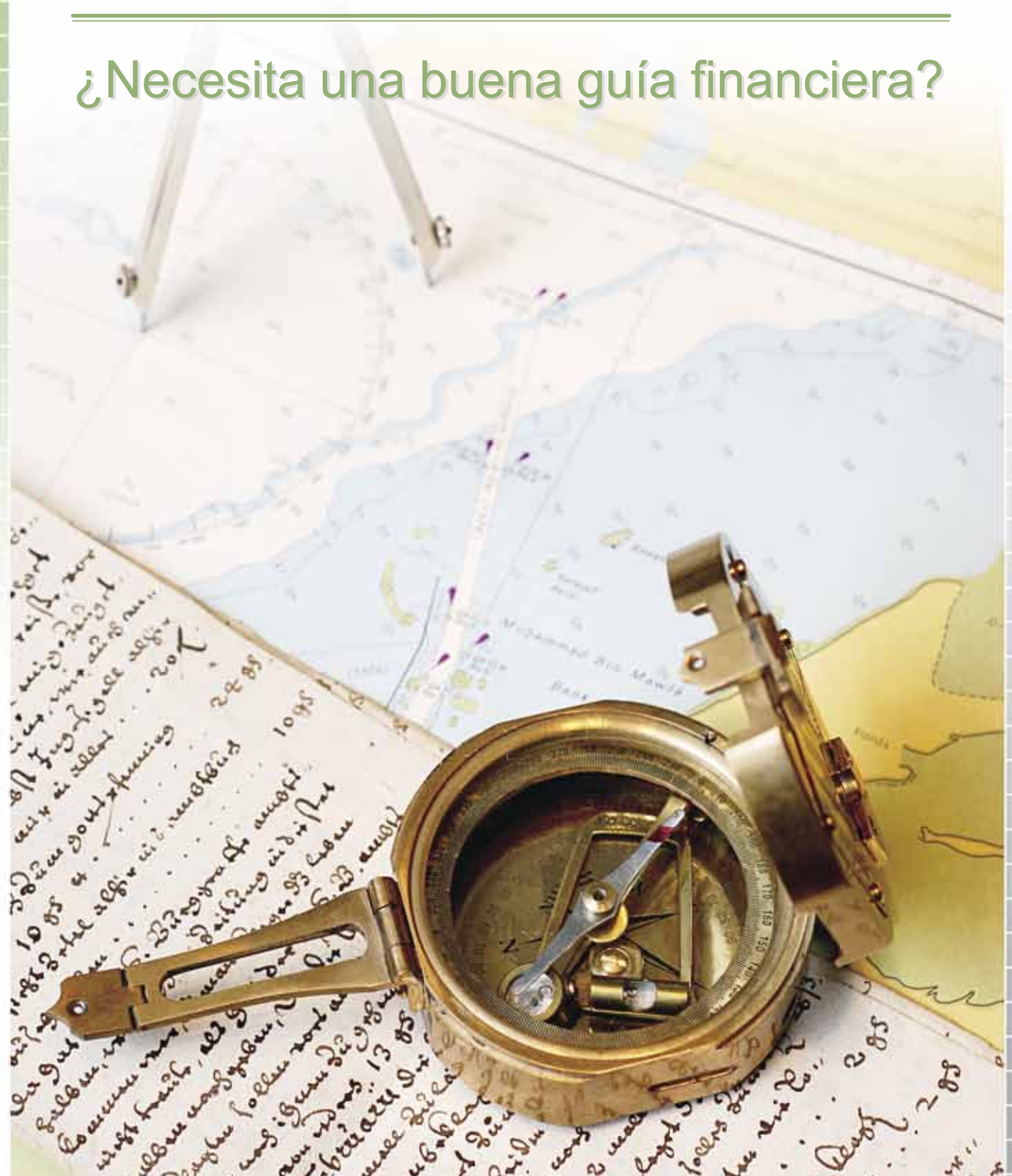
Ideas de CONMETAS 2009*

Marketing Estratégico por Internet Estrategias para atraer más clientes

• Una vez que tenga construido su sitio web, no le tema al mercadeo. Inicie incorporándose a los principales buscadores como Google, Yahoo y AOL.
• Incluya su página en los directorios gratuitos, esto le ayudará a que su sitio gane visitas y con ello posiciones en la parte "orgánica" de los buscadores.
• La publicidad por medio de banners es muy efectiva. Usted podrá aparecer en páginas que lo permitan.
• Aproveche los avisos clasificados en línea, los cuales le llegarán al público que usted defina y le será muy fácil definir los resultados.
• Los registros de usuarios le permitirán tener un perfil más exacto de sus clientes. Defínalos a pocos segundos de que su cliente abrió la página y no después porque podría perder la oportunidad de registrarlo.
• Haga uso de los boletines electrónicos, son fáciles de hacer y existen muchos ejemplos de los mismos en la red.
• Permita links estratégicos en su sitio para hacerlo más dinámico e intente hacer lo mismo en los sitios cuyo administrador se lo permita
• Recuerde que los sistemas de publicidad en internet también le permiten poner anuncios en otros medios como periódicos
• Nunca olvide de proveer sus servicios en forma clara y directa ya que los usuarios no permanecen mucho tiempo visitando un sitio web.

Magister José Camilo Daccach T,. Fundador y Director de DELTA, Asesores de Colombia fue expositor en el Congreso de Mercadeo y Ventas CONMETAS
Más información en: www.conmetas.com

CONFIES
CONGRESO INTERNACIONAL DE FINANZAS ESTRATÉGICAS
21 y 22 octubre,
Hotel Corobici,
San José, Costa Rica.
BOLSA NACIONAL DE VALORES
EKA LA REVISTA EMPRESARIAL
¿Necesita una buena guía financiera?



CONFIES
CONGRESO INTERNACIONAL DE FINANZAS ESTRATÉGICAS

BOLSA NACIONAL DE VALORES BNV

EKA LA REVISTA EMPRESARIAL

La Evaluación del riesgo para prevenir el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo.

Por Arturo Azofeifa Céspedes. CAMS. AML/CA.
Técnico Internacional SARLA/FT
Gestor de Cumplimiento de Popular SAFI
azofeifa@popularvalores.com

¿Se ha detenido a valorar que pasaría si hoy entrara en vigencia la nueva normativa de la Ley 8204?, o mejor aún, ¿Ha iniciado su Institución los esfuerzos tendientes a cumplir con la inminente entrada en vigencia de esta normativa?

Evaluación del riesgo

La calificación del riesgo activa y constante puede convertirse en un activo de mitigación del riesgo de cumplimien¬to ofreciendo una fotografía de cada una de aquellas situaciones internas u externas que pudieran generar algún tipo de prejuicio para nuestras instituciones.
Evaluar el riesgo significa la identificación de los riesgos importantes involucrados en la implementación del sistema de control interno. Cada institución debería determinar y considerar los riesgos importantes en todas las posibles áreas del cumplimiento antilavado, incluido, pero no limitado a, la categorización de riesgo del cliente, la diligencia debida sobre el cliente, el monitoreo de transacciones y los procesos de reporte. El sistema de control interno también debería establecer las bases de la administración de los riesgos involucrados.

La evaluación del riesgo intenta atender lo siguiente:

- Identificación de Peligros
- Probabilidad de que algo salga mal
- Consecuencias de que algo salga mal
- Reducir la probabilidad y las consecuencias de que algo salga mal

Antecedentes

Es sumamente importante en el escenario actual buscar las amenazas que se crean dentro de las instituciones financieras. Aplicando las Matrices de Riesgo, como herramienta de control, permite a quién las utilice cumplir con el objetivo fundamental de enfocar adecuados métodos de gestión para la construcción de mapeos de riesgo, así como calificaciones cualitativas y cuantitativas, que estructuradas adecuadamente, completarán su análisis de medición avanzada de riesgos, reduciendo la exposición de la entidad y permitiendo a los actores de control interno, establecer mecanismos preventivos acertados según los lineamientos propuestos por Basilea II en el autogobierno y supervisión.

Elementos a considerar

El enfoque basado en el riesgo adecuado es en última instancia una cuestión de juicio o criterio de la propia institución, en el contexto de los riesgos (tipos de clientes, riesgos de distribución, riesgos geográficos, productos, etc.) que percibe que su organización o industria enfrenta.
Un enfoque basado en el riesgo nos brinda una evaluación realista de las amenazas de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo percibidas, además incrementan nuestras posibilidades de que esas amenazas sean identificadas, analizadas e inclusive reportadas en el menor tiempo posible.

Matriz de riesgo

Es una herramienta de control y gestión utilizada para identificar actividades (procesos y productos) de una empresa, tipo y nivel de riesgos inherentes a estas actividades y los factores exógenos y endógenos relacionados a estos riesgos. Para evaluar la efectividad de una adecuada gestión y administración de los riesgos financieros que pudieran impactar los resultados y por ende al logro de los objetivos de una organización. Exige la participación de unidades de negocio operativas y funcionales, permitiendo realizar comparaciones entre objetivos, áreas, productos, procesos o actividades, lo que representa un "Sistema Integral de Gestión de Riesgos".
Una matriz debe ser flexible, de manera que documente procesos y evalúe el riesgo para realizar nuevos diagnósticos de la entidad.
Una adecuada herramienta de administración de riesgos es la utilización de matrices de riesgo, pues sus beneficios son:

- Identificación y atención de áreas críticas de riesgo.
- Uso eficiente de recursos aplicados a la supervisión, basado en perfiles de riesgos de las entidades.
- Permite la intervención inmediata y la acción oportuna.
- Evaluación metódica de los riesgos.
- Promueve una sólida gestión de riesgos en las instituciones financieras.
- Monitoreo continuo.

Conclusión

En resumen, la pregunta que hoy debería plantearse es: ¿Se encuentra su institución preparada para asumir este nuevo reto normativo?
Existente un gran valor en la información ac¬tual que tenga la institución financiera, y puede ser un factor clave cuándo debe ser evaluada esa información en la automa¬tización del proceso de calificación de ries¬go – en términos prácticos y de costo-beneficio. Una vez que la institución financiera u orga¬nización establece ese proceso, los desafíos del cumplimiento normativo, la detección del la¬vado de dinero y la disminución de otros delitos financieros pueden ser enfrentados.

CHARLAS

Miércoles 21 de octubre

Bloque I

1. Eficiencia en el gasto por las coberturas de seguros

Eje temático: Financiamiento Estratégico y Mercado de Capitales
Descripción: Con recursos limitados el gasto por los seguros llega a ser un rubro importante en los egresos de una empresa, por ello debe buscarse la eficiencia de manera que, las coberturas que se contraten, representen una protección adecuada al presupuesto asignado para tal fin.
Horario: 10:50 a.m a 11:50 p.m
Conferencista: Rudolf Peters, Internacional, Guatemala
Carrera Profesional: Director General de la Escuela Centroamericana de Seguros con sede en Guatemala y Consultor Técnico de Seguros en empresas industriales y comerciales de Guatemala, El Salvador, Costa Rica y Panamá.

¿Cómo manejar la dinámica del riesgo cambiario en la actualidad?

Eje temático: Herramientas de Gestión
Descripción: Se desarrollarán diferentes aspectos dirigidos a explicar el manejo de la dinámica del riesgo cambiario en Costa Rica, dadas las características del actual sistema cambiario con que cuenta el país.
Horario: 10:50 a.m a 11:50 p.m
Conferencista: Mónica Araya.
Carrera Profesional: Presidente Ejecutiva de la Cámara de Exportadores de Costa Rica (CADEXCO).

• Para reservar participacion en el congreso:
- Johanna Argüello, Tel: 2231-6722 ext.130 • Cel. 8812-0422 • johanna.arguello@eka.net

• Para reservar stand y patrocinios
- Emilia Munguía, Tel: 2231-6722 ext.134 • Cel. 8915-5186 • emilia.munguia@eka.net
- Sara Bado, Tel: 2231-6722 ext.148 • Cel. 8815-6194 • sara.bado@eka.net

• Para más información:
Ejecutiva de Confies: Katheríne Thomas, Tel. 2231-6722 Ext. 147 katherine.thomas@eka.net

Co-Patrocinador:
Popular VALORES

Patrocinadores:
BCR FONDOS DE INVERSION
BCR VALORES-PUESTO DE BOLSA
Teletec Bureau de Crédito

Vea los detalles de todas las conferencias en:
www.confies.org

El cheque y el efectivo se volvieron obsoletos

Innovación Financiera: avances y retos

Por Carlos Leonardo Arguedas Campos,
MSc. Economista UNA

En uno de los tangos más famosos a nivel mundial, se escucha la frase de que veinte años no es nada, y precisamente el próximo año, el 2010, marcará este período de tiempo, como el lapso transcurrido desde el inicio del proceso de innovación financiera.

Precisamente, en la década de los años de 1990, cuando el auge del desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación y el vertiginoso acceso de la población en general a las computadoras, posibilitó que el área de las finanzas y la bancaria pudieran funcionar en tiempo real, destruyendo las barreras del espacio y tiempo, inició la era del ciberespacio en estos servicios.

Los viejos y en algún momento tan útiles instrumentos financieros como el cheque y el dinero se volvieron obsoletos, testigos de otra etapa rudimentaria y lenta, se empezaron a dar innovaciones de primera generación como el monedero electrónico, la transferencia electrónica, los pagos virtuales; y poco a poco, las libretas de depósitos y los títulos cedieron su paso del papel al mundo virtual, una cuenta y un registro electrónico evolucionaron los trámites y servicios financieros y bancarios.

Cautivados tanto los intermediarios financieros como sus clientes, en esta etapa del prosumidor, ambos empezaron en una carrera sin límites para virtualizar todas las operaciones y servicios financieros – bancarios, en la segunda generación aparecieron las oficinas virtuales y los sitios de Internet especializados, como es el caso en Costa Rica que hasta han sido utilizados para cumplir con la obligatoriedad de actualización de datos solicitada por al Superintendencia de Entidades Financieras (SUGEF).

Todos los servicios financieros – bancarios han sido digitalizados, virtualizados, desde los simples estados de cuentas hasta la solicitud de crédito bancario, por ello, el negocio en los países desarrollados ha cambiado de perspectiva, los ingresos dependen menos de la intermediación financiera (colocación de fondos) y están generando utilidades a partir del cobro de comisiones por transacciones, incrementadas en volumen por la difusión en el uso de la Internet y la virtualidad como formas de comportamiento social a nivel internacional y de forma masiva.

En los países desarrollados, con la expansión en crecimiento de los teléfonos móviles (llamados en tiquicia, celulares) y su acceso a redes libres de Internet de banda ancha, con el infrarrojo del mismo es posible descontar de mi monedero electrónico el monto exacto para dispensar un café, un emparedado o un chocolate de una máquina; o en su efecto, se puede pagar el tiquete del metro para que la barra electrónica le permita el paso al demandante del servicio de transporte.

Sin embargo, la difusión e implementación de las innovaciones financieras no ha sido proporcional a nivel mundial, existe un rezago relativo en su uso y aplicación, algunos países y sectores de la población se resisten a los cambios planteados, como por ejemplo, a la reticencia al uso de los cajeros automáticos, aunque ya también están en proceso de extinción, los celulares y la firma electrónicalos sustituirán en el mediano plazo.

Para el caso particular de nuestro país, y con el reducido acceso a Internet (aproximadamente un 38%), las lentas mejoras en los últimos años en el ancho de banda, y con los problemas de fraude electrónico y la necesidad de aumentar los niveles de seguridad, no ha permitido el pleno desarrollo de las mismas y más bien, ha limitado la gama de servicios financieros – bancarios susceptible de un proceso de innovación financiera ágil, flexible y de menor costo relativo (no solo en dinero sino también en tiempo), el caso más visible de lo anterior sería la introducción de las claves dinámicas que más bien han venido a retrasar la difusión de nuevas innovaciones financieras. Por lo que todavía tenemos márgenes de acción para desarrollar esta área en nuestro país.

Trasládese hoy mismo a BCR Pensiones
y deposite su confianza en:

• MAYOR COBERTURA: Con oficinas del BCR a lo largo del país para que pueda realizar sus trámites con toda confianza.

• ACCESIBILIDAD: Por medio de www.bancobcr.com usted puede tener acceso directo a su operación en el momento que lo necesite.

• CONFIANZA: Nos respaldan miles de personas que han confiado su futuro en nosotros.

• SERVICIO PERSONALIZADO: Nuestra área de servicio al cliente lo está esperando para atenderle personalmente y de la mejor manera posible.

Contáctenos al tel:. 2287-9075 o visite nuestra página www.bancobcr.com

BCR PENSIONES
OPERADORA DE PLANES DE PENSIONES COMPLEMENTARIAS

Como la firma
La Tarjeta de Firma Digital es una herramienta tecnológica que permite garantizar la autoría e integridad de los documentos digitales, posibilitando que éstos gocen de características que hasta ahora eran propias de los documentos en papel. De acuerdo a la Ley 8454 de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, esta firma tiene la equivalencia jurídica de una firma manuscrita.
En la foto, Geovanni Garro, Subgerente General de Negocios del Banco Popular explica su funcionamiento durante la entrega oficial de la primer tarjeta de Firma Digital.

Banco Popular tomó la delantera en firma digital

Firma manuscrita y presencia física ya no serán necesarias para las transacciones bancarias y se podrá usar en diferentes bancos

Al fin, Costa Rica cuenta con la firma digital y fue el Banco Popular y de Desarrollo Comunal el primero en adoptar esta tecnología.
Quienes buscan hacer sus transacciones electrónicas con mayor seguridad, podrán utilizar la Tarjeta de Firma Digital Nacional que esta entidad puso a disposición de los clientes mediante su sitio web oficial www.bancopopularcr.com.
La primera tarjeta emitida por el banco se le entregó a Álvaro González, Ministro de Trabajo y Seguridad Social.
"Nos satisface ser la primera institución del país en ofrecer a sus clientes un mecanismo con los mejores estándares internacionales para garantizar la seguridad de sus operaciones y transacciones financieras en línea y que a la vez nos permitirá tener un mejor control de los fraudes y crímenes cibernéticos, así como de las intrusiones en nuestros sistemas", explicó Geovanni Garro, Subgerente General de Negocios.

Más funciones en línea y menos visitas al banco

Con la implementación de la Firma Digital, los usuarios podrán realizar un sinnúmero de trámites sin necesidad de ir al banco, por ejemplo la actualización de sus datos, solicitud de tarjetas y chequeras, trámites de seguros y otros.
Al tener equivalencia con la firma manuscrita, la Tarjeta de Firma Digital reemplazará literalmente la presencia física del cliente ampliando las aplicaciones que ofrece la plataforma web.
Las tarjetas entregadas por el Banco Popular son de jerarquía nacional, lo cual significa que sus clientes podrán utilizarlas para realizar transacciones en los sitios Web de otras instituciones que cuenten con la infraestructura tecnológica necesaria para su uso.
El Banco Popular almacenará los certificados en Tarjetas Inteligentes o "SmartCards" las cuales son del tamaño de una tarjeta de bolsillo o de crédito y comprenden circuitos integrados que permiten guardar la información del propietario y aspectos logísticos como programaciones de seguridad.
Al haber alcanzado el grado de Entidad de Registro el banco empezará con la implementación de nuevos módulos de atención en varias de sus oficinas con el fin de garantizar el servicio a sus clientes en todo el país.

¿Dónde se consigue?

Los interesados en obtener una Tarjeta de Firma Digital Nacional pueden solicitarla en el tercer piso de las oficinas centrales del Banco Popular, donde la entidad cuenta con un módulo certificado para ofrecer el servicio.
Esta tarjeta, que viene en un kit con el lector y los programas de instalación tiene un costo de $35 o su equivalente en colones
La institución cuenta con un centro de llamadas disponible las 24 horas del día al 2202-2020 de Banca Fácil para atender consultas y ofrecer instrucciones generales sobre el uso de este dispositivo.

La seguridad en trasacciones electrónicas

Cifras por faude en tarjetas de crédito y débito aumentaron 123% en los últimos 3 meses.

Por Pablo Elizondo, CEO y Shantal Williams, Relacionista Pública de SmartSoft S.A

Pese a que los fraudes electrónicos crecen vertiginosamente, la inserción de mecanismos que prevengan este cotidiano delito en instituciones financieras se da entre trabas presupuestarias y una visión de negocio atrasada a la época actual, que exige acciones concretas y categóricas que disminuyan las pérdidas económicas de clientes y el sector financiero.
En nuestro país, las estadísticas del primer semestre del año desalientan a las organizaciones gubernamentales encargadas de velar por la seguridad ciudadana, a las entidades financieras y a la sociedad civil que quizá es la que menos logra percibir la magnitud de un delito que no conoce fronteras.
Las cifras por fraude en tarjetas de crédito y transacciones electrónicas crecieron al punto de duplicarse y alcanzar porcentajes nunca antes vistos – aumento del 123% en los últimos 3 meses –, responsabilizando por estas cifras a la pasividad de todos los actores: clientes, bancos y comercios.
Esto aunado a una resolución jurídica que obliga a toda entidad financiera a garantizar la seguridad de sus usuarios, o en caso contrario reintegrar el dinero robado a sus clientes, alerta a las instituciones sobre cómo elevar el nivel de seguridad de sus servicios y capacitar a sus clientes en el uso de los mismos.
La respuesta del sector financiero ha sido la de fortalecer la seguridad de acceso a sus plataformas tecnológicas y sucursales electrónicas, significando para los usuarios el uso de dispositivos como teclados virtuales, llaves electrónicas de seguridad, tarjetas de códigos de seguridad aleatorios, nuevas políticas para administración de contraseñas (incremento de la complejidad de las mismas y frecuencia de cambios, entre otros), lo cual sigue dejando la responsabilidad del lado del cliente.
Hoy en día existen múltiples técnicas y algunas de ellas muy sofisticadas que permiten comprometer la información sensible, incluyendo la necesaria para realizar los accesos a los servicios financieros. Algunas de ellas como el phishing, el pharming, los keyloggers, diversos tipos de sniffers, malware, spywares, que capturan la información del cliente, se la envían a un defraudador y este suplanta la identidad del usuario al acceder a sus servicios financieros electrónicos.
La gran mayoría de los usuarios no conocen este tipo de peligros y se encuentran indefensos ante los mismos.
Normalmente el comportamiento del fraude difiere en forma significativa del comportamiento real del cliente, sin embargo pocas veces nos cuestionamos por qué nuestra institución no se dio cuenta de lo que estaba ocurriendo. Por ejemplo: si un cliente tiene 3 años de utilizar los servicios de su banco, de realizar transacciones en la sucursal electrónica para realizar pagos o transferencias por ciertos montos, frecuencias, horas, etc, y en un día determinado el cliente se empieza a comportar como nunca lo ha hecho, ¿por qué nuestro banco no se dio cuenta?
Si bien es cierto los usuarios tienen la responsabilidad de ser cautelosos con su información sensible, también es compartida la responsabilidad del sector financiero de conocer el comportamiento transaccional de sus clientes, de manera que puedan detectar variaciones que les brinden indicios de que algo muy inusual está ocurriendo y puedan emprender acciones inmediatas para detenerlo.
Es así como a nivel internacional se ha logrado comprobar que la combinación de distintas medidas enfocadas en la seguridad, tanto por parte de la institución financiera como del usuario, mejora en forma significativa la reducción de este tipo de delitos electrónicos.

Consejos para evitar fraudes en línea

- No brinde datos personales o confidenciales de sus cuentas tales como su contraseña, clave de acceso, número de cuenta o identificación personal por medio de correos electrónicos o en sitios web que no sean los oficiales de su entidad bancaria.
- Si recibe un correo electrónico que solicita este tipo de información y el mismo contiene documentos adjuntos y/o enlaces, no los acceda. Notifíque este tipo de actividad a su banco vía telefónica o correo electrónico.
- Siempre valide que la dirección del sitio electrónico (donde ingresa su usuario y contraseña) inicie con: https://, si la dirección no inicia así o le falta alguna letra, por favor no ingrese ninguna información.
- Si usted cuenta con una versión actualizada de su navegador de Internet, valide que la página tenga un candado de seguridad cerrado en la parte inferior o superior de la ventana del explorador. Le recomendamos mantener su versión del navegador siempre actualizada y de esta forma tener opciones de seguridad .

La mayor parte de los bancos no solicitan información sensible mendiante correos electrónicos y algunos como el BAC poseen dispositivos de seguridad que brindan una clave de acceso a la sucursal electrónica distinta cada 60 segundos.

Acerca de SmartSoft

SmartSoft, empresa costarricense con oficinas en Costa Rica, México y Estados Unidos, desarrolla e implementa soluciones basadas en inteligencia artificial para la prevención del fraude, el lavado de dinero y la gestión del riesgo, en más de 70 instituciones financieras del continente americano.
(www.smartsoftint.com)

Para optimizar seguridad en transacciones

Entidades financieras apuestan a la tecnología

Por Raúl Lacayo,
Director de Seguridad, Banco Popular.

La banca costarricense apuesta a la mejora tecnológica para garantizar a sus clientes que su dinero y sus transacciones están 100% seguras, tanto en las gestiones que se hagan de manera física como las que se hacen de manera virtual.

El interés de la banca en general por mejorar el soporte de seguridad a sus clientes fue impulsado tanto por la competencia en dar el mejor servicio como por resoluciones judiciales donde los tribunales responsabilizaron a los bancos para garantizar el ambiente más confiable para que sus usuarios no puedan incurrir en error o ser engañados y convertirse en víctimas de fraudes.

El Banco Popular y de Desarrollo Comunal es el ente financiero nacional pionero en mantener los mejores indicadores frente al fraude en las transacciones electrónicas que se ejecutan mediante las modalidades de phishing (correos electrónicos que aparentan provenir de fuentes fiables y tienen como fin obtener datos confidenciales del usuario)o pharming (que es cuando se ejecuta un programa informático que viene insertado en un correo electrónico y que se ejecuta cuando abrimos dicho correo para capturar los datos personales.), que son las más comunes.

Seguros de que la tecnología es la mejor solución ante los fraudes, la mayoría de las entidades financieras impulsan las transacciones electrónicas en la Web, incentivando el uso del sitio como una herramienta segura y ágil para el pago de servicios públicos, depósitos bancarios, cancelación de créditos y tarjetas, así como para hacer compras virtuales y otros servicios, ello como alternativa a la transnacionalidad que hace necesaria la presencia del usuario en las agencias bancarias con su necesario desplazamiento y los riesgos asociados a andar en la calle o portar efectivo.

Según las estadísticas del Banco Popular, existe una reducida incidencia de reclamaciones que presenta la institución sobre transacciones en Internet. Para lograrlo, se aplicaron diferentes estrategias que de manera complementaria generan este vínculo de protección entre clientes, entidad y herramientas tecnológicas. Si bien es cierto ha sido un trabajo constante de varios años, ha generado excelentes resultados que en la actualidad son más perceptibles para la colectividad y las entidades encargados del control y represión del delito informático.

Ejemplo de las anteriores estrategias se puede mencionar el e- Token, como alternativa para prevenir el robo de identidad para fines transaccionales. Este elemento consta de un dispositivo que resguarda y permite la verificación de la identidad digital de una persona que efectúa operaciones bancarias través de la conjugación de un medio físico y algo que solo el cliente conoce. Emulando en aquel entonces las prestaciones del recientemente lanzado, certificado digital nacional.

El resultado del e- Token reafirmó las barreras antiphishing al minimizar el riesgo de robo de identidad y marco el derrotero en las tendencias de protección y control de perdidas para la colectividad producto del flagelo que representa el delito electrónico.

El próximo paso será el implementar los Certificados Digitales Nacionales, los cuales vendrán a ser parte de uno de los más grandes desarrollos tecnológicos aplicados al portafolio transaccional del Banco Popular y del país ya que tiene proyectadas aplicaciones el sitio Web del banco pero también podrá ser utilizado en todas las entidades gubernamentales y financieras. Desde el 28 de agosto el sitio Web del Popular está preparado para utilizar el Certificado Digital y desde inicio de setiembre se constituyó la entidad bancaria como Autoridad de Registro, lo que significa que puede emitir certificados digitales a sus clientes.

Con la implementación masiva de los certificados se espera mejorar aún más la seguridad y adicionar funciones en pro de la comodidad y el ahorro del cliente de la entidad.

En Costa Rica, según datos de la Unidad Especializada de Fraudes de la Fiscalía la cifra de denuncias recibidas durante los primeros ocho meses del 2009 ya había superado todas las denuncias interpuestas durante todo el año 2008. Hasta el mes de agosto se contabilizaron 178 denuncias, mientras que en todo el 2008, hubo 160 casos reportados.

Sector de servicios

¿Cumplió las expectativas para el 2009?

Desde el año 2004, el sector de servicios fue el que mostró mayor dinamismo con la instalación de 21 nuevas empresas, tales como Amazon y Citi. ¿Alteró la crisis económica los planes de CINDE para atraer más compañías de este sector?, ¿Podrá nuestro país retener a estas empresas?

Entrevista con Vanessa Gibson, Directora de Post Establecimiento CINDE

¿Sacó la tarea el sector servicios durante el 2009 pese a la crisis?
En una coyuntura donde las compañías están en búsqueda optimizar sus operaciones y mejorar su eficiencia, la propuesta valor de Costa
Rica se vuelve todavía más atractiva y hemos visto un alto dinamismo en la llegada de nuevas empresas de centros de contacto y en el
crecimiento de las instaladas.
Como ejemplo, durante la feria bilingüe del empleo que realizó CINDE en conjunto con 25 empresas de servicios (no sólo los centros de
contacto) ya instaladas, a inicios de año, ofrecían 3500 puestos de trabajo, un 60% de estos precisamente por las compañías de centros de
contacto establecidas en el país y el 40% en áreas que han mostrado un cecimiento exponencial como los servicios compartidos, software y
diseño y animación digital.

¿Han migrado los empleados de call center a otros sectores?
No hay casos de empresas de contact center dentro del cluster de CINDE que hayan migrado a otra locación, al contrario seguimos viendo un gran dinamismo y captando nuevas empresas a Costa Rica. Ejemplo es que la semana pasada ACE inauguró oficialmente sus operaciones y anunció el aumento de su planilla en 200 personas, llegando a los 700 empleados.

Desde el año 2004, el sector de servicios fue el que mostró mayor dinamismo con la instalación de 21 nuevas empresas, tales como Amazon y Citi. ¿Alteró la crisis económica los planes de CINDE para atraer más compañías de este sector?, ¿Podrá nuestro país retener a estas empresas?

¿Cuál ha sido el impacto de este tipo de empresas para la economía tica durante este año?
En términos de exportaciones según datos de PROCOMER como efecto de la crisis, las exportaciones de bienes del país han decrecido, así como lo han hecho también las exportaciones de servicios del sector turismo. Por el contrario, las exportaciones de servicios dentro de Zona Franca –donde operan la mayoría de los contact center- han mantenido un comportamiento alentador.
Las empresas de servicios dentro de Zona Franca exportarán alrededor de un 15% más que en 2008, superando los US$900 millones de exportaciones al cierre de 2009.
Reiteramos, el sector servicios como un todo (incluyendo centros de servicios compartidos, diseño de software, ingeniería, diseño, animación digital y arquitectura, y centros de contacto) porque los datos no corresponden sólo a los centros de contacto porque no contamos con desglose.

¿Se cumplieron las metas del programa Costa Rica multilingüe?
Consideramos que los primeros pasos del programa han sido muy importantes y ya empiezan a mostrar sus resultados iniciales. Las empresas nos comentan que han sentido una mejora en la disponibilidad y la calidad del recurso humano bilingüe. Cabe rescatar dentro de estas primeras iniciativas el inicio de los cursos de inglés para los empleados de las empresas –financiados por el INA e impartidos a través de los institutos de idiomas- que necesitasen mejorar su nivel para asegurar sus puestos y optar por mejores posiciones. Asimismo el arranque
de cursos gratuitos de inglés intermedio para la población y financiados por el INA nos parece uno de los primeros pasos importantes del programa.
Creemos indispensable para la competitividad del país que Costa Rica Multilingüe continúe trabajando y dando resultados tangibles a corto plazo. El compromiso de todos los actores implicados es clave para que se puedan cumplir con las metas establecidas en el programa.

Call Center en cifras

Cantidad de empresas: 24
Total de empleos generados: 12 mil
Total de exportaciones:
Las empresas de servicios dentro de Zona Franca exportarán alrededor de un 15% más que en 2008, superando los US$900 millones de exportaciones al cierre de 2009.

Fuente: CINDE con información de PROCOMER y Banco Central de Costa Rica

Lista de centros de contacto y año de instalación

1995	Sykes (outsourcer)
1997	Amadeus (captive)
1998	Western Union (captive)
2001	Firsta Data (captive)
2002	Alienware (captive)
2002	Language Line (outsourcer)
2002	Stream (outsourcer)
2002	Intertec (outsourcer)
2003	Hewlett-Packard (outsourcer)
2003	Qualfon (outsourcer)
2004	UPS Supply Chain (captive)
2005	Ommex (captive)
2005	Van Ru (outsourcer)
2006	Aegis (outsourcer)
2006	Fujitsu (outsourcer)
2006	ICT Group (outsourcer)
2006	Pacific Interpreters (outsourcer)
2006	United Collections Bureau (outsourcer)
2007	BA Continuum (captive)
2007	TechData (outsourcer)
2007	Teletech (outsourcer)
2008	ACE (outsourcer)
2008	SP Data (outsourcer)
2008	Amazon (captive)
2008	Concentrix (outsourcer)

Fuente: CINDE

Hechos relevantes

relacionados con empresas de servicios y centros de contacto

2008	2009
Amazon Estableció una sede de operaciones de servicio para atender a sus clientes norteamericanos y prometió generar 300 nuevos puestos durante los dos primeros años de operación	**Stream** Informó sobre la contratación de 350 personas por la ampliación de sus servicios: 150 para uno en inglés y 200 para otro bilingüe (inglés-español). Esta empresa se instaló en el país hace tres años y cuenta con una planilla de 1.000 personas en su oficina ubicada en la zona franca América, en Heredia.
Citi Business Services Costa Rica Inició sus funciones a finales de abril con una contratación de 200 empleados	**ICT Group** Inició operaciones en el 2006 con 10 personas, este año anunció la contratación más empleados.
Wester Union Anunció la expansion de su Centro Global de Servicios en Costa Rica, el cual cerró el 2008 con un personal de alrededor 1,200 empleados, una tercera parte de la planilla total de la empresa a escala mundial.	**AEGIS** Contrató más de 100 personas en los meses de abril (90) y mayo (20) y que trabajan en Ultra Park, en Heredia.
AEGIS compró People Support	**Amadeus** Presta servicios a agencias de viajes, hoteles, rent-a-cars y cruceros, entre otros y contrató al menos 20 empleados en los últimos meses.
P&G Estableció la sede de su Centro Regional de Transformación de Negocios para América donde 250 profesionales generan soluciones para potenciar la eficiencia de las operaciones de la compañía.	**ACE** Busca personal para sus servicios en cobros en Estados Unidos.
Align Technology Instaló su Shared Services Center	La compañía estadounidense **Star Tek** anunció la apertura de un centro de llamadas en Heredia en el primer trimestre de 2010. La empresa, originaria de Denver, Colorado, planea instalarse en la zona franca América para brindar servicios por subcontratación (outsourcing) para firmas de telefonía estadounidense. Para atender las necesidades de sus clientes desde Heredia, Star Tek contratará a 400 personas.
Cristal Mass y Digital Arbor Anunciaron su instalación en Costa Rica	
avVenta Inauguró su nuevo edificio con una inversión de US$ 1.5 millones y prometió incrementar su planilla para llegar a los 500 empleados	

Los retos de la capacitación en los centros de llamada

Dr. Enrique Margery Bertoglia
Coordinador Programa de Capacitación y Desarrollo en Call y Contact centers,
Fundes Costa Rica.

(call centers)

En la región de Mesoamérica y el Caribe, Costa Rica es considerado – a la par de República Dominicana y Jamaica- un mercado desarrollado en centros de llamada. El año 2000 había 5 empresas de call center en el país, hoy suman más de 90. Si en el año 2000 se generaron algo más de 1.000 plazas, hoy superan las 25.000. Más que dinámico, su crecimiento es explosivo y abarca un amplio abanico de mercados, desde los servicios financieros hasta el mercadeo interactivo, pasando por el apoyo técnico a clientes.

Al tratar el tema de la capacitación y desarrollo de las personas que laboran en los centros de llamada y de contacto de nuestro país, podemos identificar una serie de retos importantes. En Fundes hemos investigado estos temas y pasaremos apretada revista a tres de ellos.

El reto idiomático. Nos encaminamos a ser un país bilingüe, con español por idioma nativo y fuerte presencia del inglés. Según datos de la Coalición de Iniciativas para el Desarrollo (CINDE), los requerimientos de las compañías que dan atención al público eran de 7.000 empleados bilingües el año 2007, pero sólo consiguieron llenar 5.000 de estas plazas. Más urgente aún, en la evaluación de 1.400 candidatos realizada por CINDE en el 2005, sólo un 40% tenía el nivel de inglés requerido.

A ello hay que agregar dos retos más: primero, es claro que no basta con "saber hablar inglés", sino que se debe dominar las inflexiones, expresiones y usos culturales del idioma (no es "inglés de libro"). Además, al desarrollarse el sector de centros de llamadas en nuestro país, surge la necesidad de contar con personas que dominen otros idiomas (el francés y el portugués entran en esta lista de ocho idiomas dominantes).

La netiqueta

Este término se refiere al manejo de ciertas reglas que permiten una comunicación efectiva en sistemas en línea, correo electrónico y comunicación telefónica. Dominar los principios de brevedad y enfoque por correo electrónico es esencial; como también lo es el manejo del protocolo telefónico (apertura de la llamada, manejo de las preguntas, puesta en espera, cierre de la llamada y, en general, el manejo de los guiones asociados).

Por otra parte, es muy importante el entrenamiento de la voz (respiración, articulación, entonación y dicción), así como evitar errores muy comunes en el uso del lenguaje. En síntesis, el teléfono, el lenguaje y la voz son instrumentos de trabajo de un agente en un centro de llamadas; por ello, su manejo debe ser profesional.

La calidad de la supervisión

El desarrollo de los cuadros de mando plantea temas como el coaching de agentes, el monitoreo de la calidad de la llamada, la capacidad de observar y retroalimentar el desempeño de los agentes, de motivarlos, etc. Es esencial dotar al grupo de supervisión de herramientas como las apuntadas, pues la calidad de su liderazgo es clave en el logro de metas, la reducción de costos y la reducción de la rotación de agentes (que en algunos centros alcanza entre un 30% y un 45% anual).

Según datos aportados por la firma norteamericana Going Global Ventures, Costa Rica representa el tercer destino más atractivo –después de la India y China- para los servicios de call y contact center. Atender los retos presentados en este artículo es urgente si se desea mantener esta condición.

Expectativas empresariales para el 2010

"Los planes de expansión actualmente se están enfocando un poco más en la parte administrativa, para brindar más opciones de crecimiento a nuestros agentes y a la vez dar soporte a la operación internacional. Sin embargo estos puestos son limitados a la necesidad de la casa matriz en California".

Juan Diego Villegas Solera, General Manager Costa Rica, Language Line Services

"En efecto, esperamos un crecimiento no menor al 40% todo conforme la demanda del mercado, especialmente en el segmento de servicios locales, sin embargo hemos establecido contactos con empresarios del exterior que han expresado su necesidad de servicios en el país para atender el mercado norteamericano".

Ing. Rodrigo Saenz G, Gerente Comercial, Grupo Empresarial Radio Mensajes y Subsidiarias

Call Center luchan por diferenciarse

"El contenido de las llamadas es la principal fortaleza. Nosotros somos intérpretes atendiendo llamadas 911, Emergencias Medicas, Seguros,Finanzas, etc. El papel que desarrollamos en el servicio que brindan nuestros clientes es fundamental y hace que nuestros agentes sean respetados y apreciados. Además la empresa es muy seria, trabaja con el código laboral en mano y siempre esta buscando formas de mantener un ambiente laboral profesional y atractivo".

Juan Diego Villegas Solera, General Manager Costa Rica, Language Line Services

"Nuestro tamaño permite mantener una relación personalizada con los funcionarios, y les facilita su identificación con los clientes y proyectos que manejamos que se traduce en mayor satisfacción para los clientes y en un sentido de pertenencia y realización personal. En otras palabras, un mejor ambiente de desarrollo personal y laboral".

Ing. Rodrigo Saenz G, Gerente Comercial, Grupo Empresarial Radio Mensajes y Subsidiarias

¿En Cuál Call Center le gustaría trabajar? Encuesta realizada a visitantes de Expoempleo (Marzo 2009)

	%
Sykes	45,8%
HP	16,1%
Teletech	6,8%
Qualfon	5,1%
STT Group	4,2%
Stream International	3,4%
Expirian Service CR	2,5%
Equifax	1,7%
Boston Scientific	1,7%
Bank of América	1,7%
Amazon	,8%
HR Global	,8%
Manpower CR	,8%
Baxter	,8%
SKY	,8%
Aeropuerto Juan Santamaría	,8%
Metro Park	,8%
Intel	,8%
Backcountry	,8%
Citigroup	,8%
Standart Fruit Company	,8%
Taca	,8%
Procter&Gamble	,8%
Total	**100,0%**

Encuesta elaborada porDemoscopia S.A.

TENEMOS LA SOLUCIÓN PARA SUS NECESIDADES DE CONTACT CENTER

contel CONTACT CENTER

Establecer una comunicación eficiente con sus clientes es fundamental para cualquier empresa hoy en día. **CONTEL Contact Center** ofrece los mejores recursos tecnológicos y humanos, permitiéndo reducir costos, aumentar ventas y satisfacción de sus clientes, a través de un servicio de valor agregado.

- Campañas promocionales.
- Activación de códigos para sorteos.
- Llamadas entrantes y salientes con agentes humanos y automáticos (IVR).
- Envíos masivos de correos electrónicos.
- Envío de mensajes de texto a celulares (SMS).
- Telemercadeo / Televentas.
- Atención de Servicio al Cliente.
- Actualización de Bases de Datos.
- Operadores bilingües.
- Atendemos sus llamadas de soporte técnico.
- Horarios las 24 horas del día, 365 días del año.

Contamos con un Centro de Formación para capacitacitación constante de nuestros operadores

contel CENTRO DE FORMACIÓN CONTACT CENTER

Grupo Empresarial Radio Mensajes
Más de 35 años en Telecomunicaciones

Más información: Teléfono (506) 2234-2234 • info@contel.co.cr • www.radiomensajes.com

Ir a Expoempleo
a hacer contactos

expoempleo

Enlace entre empresas y talentos

5, 6 y 7 marzo 2010

Torre Geko (5to Piso CC Real Cariari)

ExpoEmpleo, la mejor feria de reclutamiento en Costa Rica donde las Empresas expositoras tienen la oportunidad de entrevistar a una audiencia diversa de empleados potenciales y mejorar su imagen exponiendo sus ventajas como un excelente empleador.

expocarrera

www.expoempleo.net

Para más información: Katheríne Thomas
Tel: (506) 2231-6722, ext.147

Organizan:
HR Global
EKA LA REVISTA EMPRESARIAL

¿Qué es ExpoCarrera?

Es un evento dentro de un evento, donde las empresas expositoras como instituciones académicas y de desarrollo profesional tienen la oportunidad de contactar a los asistentes interesados en el fortalecimiento de sus habilidades ó empresas interesadas en la capacitación de su personal. ExpoCarrera esta dirigido a Universidades, Institutos de Idiomas, Instituciones Técnicas, Instituciones que impartan capacitaciones y cursos, entre otros.

¿Cuándo y dónde?

ExpoCarrera se realizará durante Expoempleo 2010

¿Cómo se benefician las empresas expositoras?

- Oportunidad de entrar en contacto con empresas que promueven el desarrollo profesional de sus empleados.
- Tendrá la oportunidad de contactar a candidatos para el área docente y administrativa de la institución.
- Podrá ofrecer las ofertas académicas de su institución a los más de 6000 visitantes que asisten cada año a la feria.

¿Qué es www.expoempleo.net?

Una página web que facilita el contacto entre candidatos y empresas que buscan talento.

Los objetivos de www.expoempleo.net son:

- Servir como herramienta de reclutamiento y atracción de talento,
- Ofrecer a las empresas expositoras de Expoempleo (la Feria) un vínculo durante el año con el talento disponible.
- Ofrecer a candidatos información que facilite el identificar empresas y conocer sus características para elegir un empleador.
- Servir como propulsor de la asistencia a Expoempleo (la Feria)

Beneficios para las empresas que participan en www.expoempleo.net

Acceso a la base de datos de 28,293 Curriculae registrados (al 12 de Agosto del 2009)
Página interna con información de la empresa
Incluye acceso para buscar curriculae en la base de datos de www.expoempleo.net

Con tanto cambio

¿Para qué el Plan Estratégico de TI?

Adicional al movimiento del mercado, hay unas fuertes presiones sobre el área de TI de cada vez hacer más con menos, o en el mejor de los casos, con los mismos recursos.

*Magíster José Camilo Dacaach T., Consultor de Delta Asesores de Colombia**

A pesar de las múltiples sentencias de defunción de los procesos de planeación, es claro y cada vez mayor, el requerimiento de una adecuada planeación estratégica en las empresas, no solo en el ámbito corporativo y de estrategia del negocio como tal, sino en cada una de las áreas del negocio como Mercadeo, Producción, Administración.

La Tecnología Informática no se queda atrás en este requerimiento. Aunque algunos dicen que para qué se planea si los cambios son tan rápidos y tan grandes; son precisamente estas dos condiciones las que exigen que haya un proceso de planeación que permita estructurar el plan de ataque y de asimilación de los cambios que se vienen, sin generar tropiezos en las empresas.

Adicional al movimiento del mercado, hay unas fuertes presiones sobre el área de TI de cada vez hacer más con menos, o en el mejor de los casos, con los mismos recursos. Ahora los Gerentes de TI deben liderar los procesos de innovación, pero sin presupuesto para ello; deben generar incrementos en productividad y competitividad, pero no tendrá recursos hasta que no demuestre que su aplicación realmente brindará los beneficios ofrecidos.

El Plan Estratégico de Tecnología Informática (PETI) entonces debe atender precisamente estos requerimientos y **desarrollar unas estrategias que permitan al área de tecnología cumplir con este "mandato".** Afortunadamente se cuenta con **metodologías ampliamente probadas** para desarrollar estos planes con el impacto requerido y con unos entregables que permiten garantizar el éxito en su implementación.

El primer resultado de un PETI es una base para el entendimiento de los factores fundamentales que intervienen y son intervenidos por la tecnología: la estrategia corporativa, la organización, los procesos y las entidades de datos. Se conoce como el **Modelo de Empresa** y con base en él se efectúa las decisiones de reorganización y se identifican los puntos donde se requiere flexibilidad para responder a las exigencias de los clientes.

Adicionalmente este modelo permite tener una visual muy clara, en **seis matrices**, de la interacción de sus componentes así:

- Que procesos y entidades son estratégicamente impactantes para el momento actual de la empresa
- Quien es responsable por los procesos, entidades, y estrategias
- Que procesos y qué entidades deben estar cercanamente relacionados

Es tan poderoso el resultado de este modelo de empresa, que en algunas organizaciones hemos tenido que detener el proceso de planeación hasta tanto no se reestructure la compañía para solventar falencias que se detectan con este ejercicio.

Otro entregable del PETI es la **conciliación a la que se llega con los diferentes líderes usuarios** en cuanto a los requerimientos y exigencias que tienen sobre los sistemas de información. Se recogen los "pendientes" de tiempo atrás, se mira hacia los requerimientos futuros, y se inicia el establecimiento de la valoración de los beneficios de cada requerimiento. De esta manera ya no se estructuran proyectos para quien más duro grite, o para quien tenga el dinero para gastárselo, sino **proyectos que impliquen un cumplimiento de los parámetros de inversión de la empresa**, que por lo general involucran que como mínimo el retorno de la inversión sea superior al costo del capital.

Adicionalmente hay un e**squema numérico para la fijación de prioridades** de los proyectos con base en factores de alineación estratégica, obtención de beneficios, demanda del requerimiento y el factor de éxito esperado en su implantación. Esta priorización permite validar y conciliar el orden de desarrollo e implementación de las diferentes soluciones.

Para soportar entonces los requerimientos se desarrollan la **arquitectura de datos, la arquitectura de aplicaciones y la arquitectura geográfica de la red** donde se determinan las políticas para la información, qué bloques de aplicaciones y datos debo tener, y adicionalmente desde donde se accederá la información o hacia adonde se deben distribuir los recursos.

Por último, quedan definidos los **organismos** para el manejo efectivo de la tecnología, desde los entes de seguimiento y control, hasta las políticas, estrategias y estructura orgánica para el departamento de TI.

Solo con este proceso de planeación y los entregables que arroja se puede garantizar que las empresas **estarán claramente preparadas para la incursión en negocios soportados sobre su plataforma tecnológica**. Dejarán de ver las TIC como un gasto al cual siempre hay que ver como se reduce, sino como una inversión que posibilita el futuro del negocio, y en ocasiones es gracias a las TIC que la empresa puede cumplir con los objetivos propuestos.

José Camilo Daccach T. impartirá el Taller de Planeación Estratégica de Tecnología Informática PETI, el 24 y 25 de noviembre en el Hotel Crowne Plaza Corobici

Para más información: Tel.: (506) 2231-6722 ext 124 astrid.madrigal@eka.net

Taller de Planeación Estratégica de Tecnología Informática. PETI

La Tecnología informática afecta la forma en la cual hacemos negocios, a tal punto que en el presente requerimos apoyo tecnológico para buscar esa ventaja competitiva que nos permita mantener nuestra posición de liderazgo, o poder competir eficazmente en un mundo en el cual el requisito de saber competir no se discute.

Beneficios:

1. Planear el uso de la tecnología con objetivos estratégicos para la organización.
2. Dominar la metodología para desarrollar un PETI
3. Reconocer los cambios en el entorno y tecnología que requieran actualizar el PETI
4. Utilizar el PETI para identificar oportunidades de mejora en productividad y ahorro de costos.

24 y 25 de noviembre Hotel Crowne Plaza Corobicí

Inversión: $750 Tel: (506) 2231-6722 ext.124 • Cel: (506) 8836-4424
astrid.madrigal@eka.net • www.ekaenlinea.com/taller-PETI

Organiza
EKA
LA REVISTA EMPRESARIAL

* Consultor de Delta Asesores de Colombia. Ingeniero Electrónico (Worcester Politechnic Institute) y Magister en Mercadeo, Administración de Empresas y Sistemas de Información (Georgia Institute of Technology). Especialista en Planeación Estratégica de Tecnología Informática. Profesor Universitario en Diplomados y Postgrados en EAFIT, ICESI, Pontificia Universidad Javeriana, Universidad de Cuenca, Universidad de Milagro, Universidad Virtual de Bolivia, entre otras.
Sitio web: www.deltaasesores.com

TIPO DE CAMBIO DE REFERENCIA, VENTA, AL PRIMER DÍA DEL MES

	Ene	Feb	Mar	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Set	Oct	Nov	Dic
2006	500.65	503.17	506.03	508.66	511.3	514.01	516.7	519.34	522.06	519.8	518.7	519.95
2007	521.05	520.97	520.69	520.68	520.76	520.74	520.7	520.7	520.69	521.19	503.12	501.42
2008	499.74	499.29	497.92	497.04	522.89	522.75	556.61	556.77	559.07	560.51	536.75	560.85
2009	565.16	570.13	568.35	570.51	578.07	581.63	579.90	591.04	593.16			

Fuente: Banco Central. http://www.bccr.fi.cr (indicadores económicos / información diaria)

TASA DE VARIACIÓN DEL TIPO DE CAMBIO EN ULTIMOS 12 MESES (%)

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Set	Oct	Nov	Dic
2007	4.16%	3.76%	3.13%	2.60%	2.14%	1.55%	1.0%	0.5%	-0.01%	-0.11%	-3.26%	-3.48%
2008	-4.09%	-4.22%	-4.42%	-4.51%	0.49%	0.39%.	3.89%	6.92%	7.27%	7.55%	6.88%	11.85%
2009	13%	14.19%	14.14%	10.53%	16.23%	11.24%	10.92%	6.15%	6.43%			

Fuente: Banco Central. (Estimación Ecoanálisis)

LIBOR A 6 MESES AL ÚLTIMO DÍA DEL MES (%)

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Set	Oct	Nov	Dic
2007	5.40	5.33	5.33	5.36	5.38	5.38	5.37	5.46	5.14	5.14	4.86	4.82
2008	3.186	2.96	2.63	2.75	2.8	3.21	3.14	3.12	3.25	4.13	2.59	1.75
2009	1.66	1.80	1.72	1.55	1.23	1.23	1.09	0.90	0.76			

Fuente: Banco Central. http://www.bccr.fi.cr (indicadores económicos / tasas de interés)

INFLACIÓN DEL MES Y ACUMULADA

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Set	Oct	Nov	Dic
I-2007	0.95%	0.35%	0.73%	0.92%	1.04%	0.57%	0.93%	0.7%	0.63%	0.57%	1.24%	1.67%
A-2007	0.95%	1.31%	2.04%	2.98%	4.06%	4.65%	5.62%	6.36%	7.04%	7.65%	8.98%	10.81%
I-2008	0.73%	1.11%	0.39%	0.84%	1.91%	1.4%	2.14%	1.79%	0.95%	1.04%	1.24%	-0.42%
A-2008	0.73%	1.85%	2.25%	3.12%	5.08%	6.55%	8.83%	10.77%	11.83%	12.99%	14.38%	13.90%
I-2009	0.38%	0.44%	0.01%	0.33%	-0.12%	0.17%	0.92%	0.65%				
A-2009	0.38%	0.82%	0.83%	1.17%	1.04%	1.21%	2.14%	2.81%				

Fuente: Banco Central. http://www.bccr.fi.cr (indicadores económicos / índices)

Proyección: **EKA** 15%

INFLACIÓN DE LOS ÚLTIMOS 12 MESES

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Set	Oct	Nov	Dic
2008	10.08	10.84	10.5	10.42	11.29	12.12	13.33	14.42	14.85	15.21	15.21	13.12
2009	12.77	12.10	11.72	11.21	9.18	7.95	6.73	5.59				

Fuente: Banco Central. http://www.bccr.fi.cr (indicadores económicos / índices)

TASA BÁSICA PASIVA AL PRIMER DÍA DEL MES (%)

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Set	Oct	Nov	Dic
2007	11.25	10.75	9.25	8.0	7.50	7.25	7.25	7.25	7.25	7.25	7.0	7.0
2008	7	7.25	5.5	5.25	4.25	5.0	5.5	7	8.5	9.25	10.75	11
2009	11.50	11.25	12.0	11.75	11.50	11.25	11.00	12.00	11.50			

Fuente: Banco Central. http://www.bccr.fi.cr (indicadores económicos / tasas de interés)

TIPO DE CAMBIO DEL EURO (DÓLARES POR EURO, AL PRIMER DÍA DE CADA MES

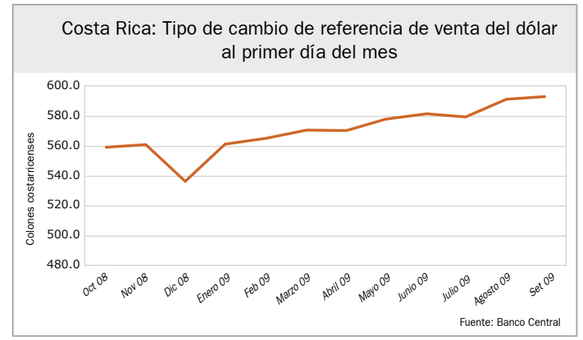
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Set	Oct	Nov	Dic
2007	1.33	1.30	1.32	1.33	1.36	1.34	1.36	1.36	1.36	1.42	1.44	1.46
2008	1.48	1.49	1.51	1.56	1.54	1.55	1.58	1.55	1.46	1.40	1.28	1.26
2009	1.38	1.28	1.26	1.33	1.33	1.42	1.41	1.43	1.43			

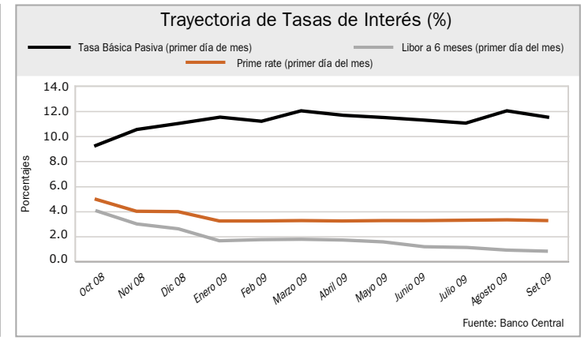
Fuente: Banco Central. http://www.bccr.fi.cr (indicadores económicos / información diaria)

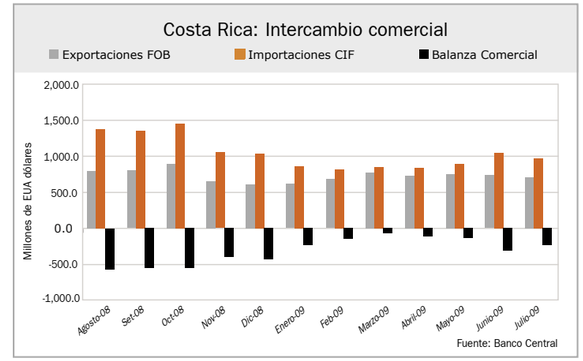
PRIME RATE AL PRIMER DÍA DEL MES (%)

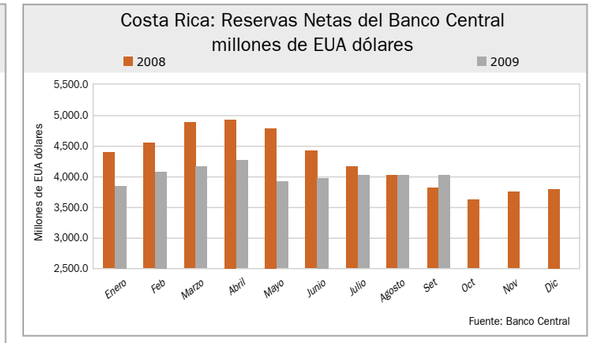
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Set	Oct	Nov	Dic
2007	8.25	8.25	8.25	8.25	8.25	8.25	8.25	8.25	7.75	7.75	7.50	7.25
2008	6.5	6.0	5.25	5.25	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.5	4.0	3.25
2009	3.25	3.25	3.25	3.25	3.25	3.25	3.25	3.25	3.25	3.25		

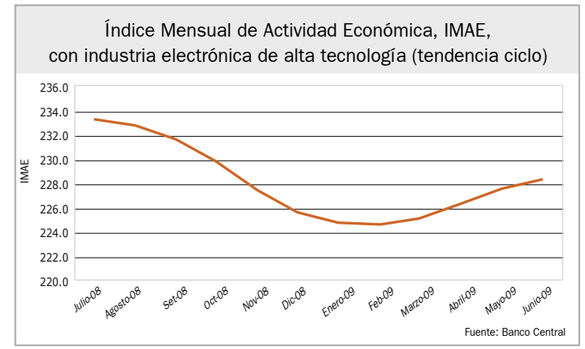
Fuente: Banco Central. http://www.bccr.fi.cr (indicadores económicos / tasas de interés)

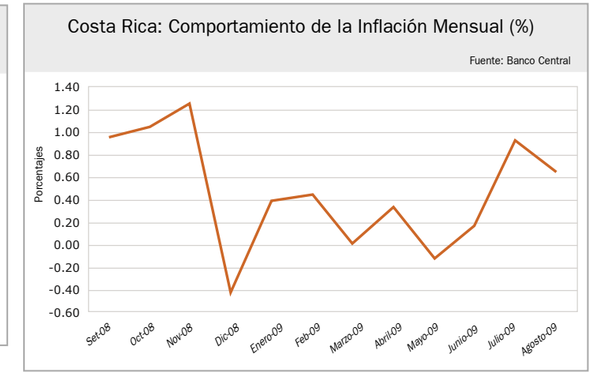


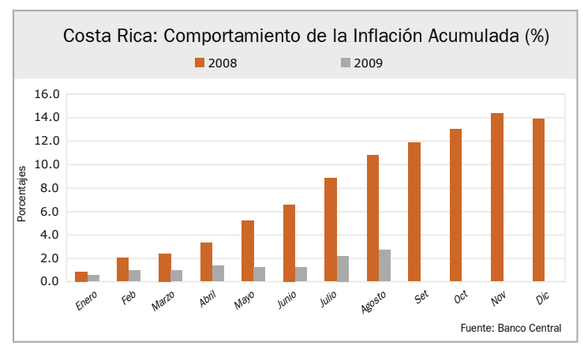


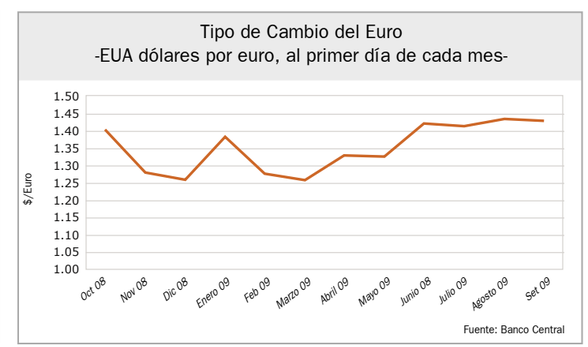












Revisión de perspectivas económicas para el 2010

La recuperación será lenta y los empresarios deberán ajustar sus estrategias

Para el próximo año se consolida la recuperación de la economía principalmente por un mayor dinamismo del sector público, los estímulos de la apertura de seguros y telecomunicaciones, el impulso de algunas actividades y exportaciones tales como la alta tecnología, el sector médico, los servicios internacionales y algunos productos agrícolas no tradicionales.
La mejora en el turismo estará limitada por los problemas de desempleo en EEUU.
A pesar de lo anterior, la recuperación sera modesta por lo cual tomará tiempo retornar a los niveles de desempleo y pobreza de años previos.

Puesto que la recuperación no sera rápida, los negocios tendrán que ajustar sus estrategias:
• Stress-budgeting sobre todo en sectores "no básicos"
• Mayor innovación en los negocios
• Agregar más valor a los productos
• Búsqueda de nuevos nichos de mercado
• Reorganización empresarial, anti-crisis podría tornarse en eficiencia sostenida a futuro.

En lo respecta al sector externo, las importaciones se verán impulsadas por precios internacionales de materias primas, una mayor demanda proveniente de la recuperación y el mayor gasto público.
Este ultimo elemento tendrá en los próximos años una influencia importante como factor de presión en la cuenta corriente. Sin embargo, para el 2010 las RMI se verán favorecidas por el hecho de que los flujos de IED alcanzarán para cerrar los mayors desequilibrios previstos en la parte superior de la balanza de pagos, así como por mayores flujos asociados a empréstitos del sector público.
Si desea ver el documento completo de la Revisión de Perspectivas Económicas 2009-2010 visite www.ecoanalisis.org

Índices revelan una entidad más sólida y rentable

Banco Cathay replantea estrategia financiera y comercial

Con nuevas oficinas centrales en San Pedro y una nueva página en Internet

Fundado en 1998 por un grupo visionario de inversionistas nacionales y extranjeros, Banco Cathay es una entidad financiera con vocación oriental en negocios y operaciones internacionales.
La relación comercial entre China y Costa Rica se consolida cada vez más, gracias a los intereses que tienen los orientales de invertir en nuestro país. Como parte de ello, el Banco Cathay se encuentra en un proceso de expansión, crecimiento comercial y la apertura de nuevos nichos de mercado.
Resultado de este proceso, el Banco Cathay replanteó su estrategia financiera y de negocios, con el fin de convertirse en un banco más sólido, capaz de desarrollar sus ventajas competitivas con alta rentabilidad. Asimismo, entre las mejoras de corto y mediano plazo, el pasado 8 de agosto se inauguraron las nuevas instalaciones en San Pedro de Montes de Oca, con un fácil acceso para los clientes y un ambiente más agradable para una atención más personalizada.
Jorge Guardia, presidente de la Junta Directiva de Banco Cathay, aseguró que se han realizado planes concretos para incrementar la captación, reactivar las líneas de crédito con entidades nacionales y extranjeras con el Bank of China, Banco Crédito Agrícola de Cartago y el BCIE. Estas gestiones le brindan al Banco una mayor disponibilidad de recursos para prestar, a tasas de interés atractivas para los clientes.
Los resultados no se han hecho esperar. "Las utilidades de Cathay en diciembre del 2008 se incrementaron en 8 veces y se proyecta que para diciembre se incrementarán en casi 30%, lo que nos indica que vamos por buen camino", aseguró Guardia.
En lo que respecta a morosidad, en estos momentos de crisis el Banco ha mantenido bajo control su cartera crediticia. Al cierre de junio de 2009 Cathay reporta un indicador de 1.8%, ubicándolos como el sexto banco con el mejor indicador de morosidad. "Si excluimos a tres bancos del sistema que reportan morosidad cero, somos el tercer banco con el indicador más bajo de mora", agregó.

Profesionalismo y seriedad

En el nuevo edificio de Banco Cathay se ubican 85 colaboradores, los cuales brindan un servicio especializado, personalizado y profesional. Los clientes de esta entidad pueden ser atendidos en cuatro idiomas: español, inglés, mandarín y cantonés.
Otro aspecto importante es que Cathay puso a disposición de sus clientes una nueva plataforma de servicios bancarios por Internet (home banking), donde los clientes pueden realizar consultas acerca de todos los servicios que necesite, tales como: traslados entre cuentas, transferencias locales e internacionales, compra de certificados y pago de servicios públicos, bloqueos de cuentas en tiempo real, solicitudes de chequeras, entre otros. Esta plataforma cuenta con los elementos de seguridad tradicional, pero además posee una herramienta denominada Clave Activa, la cual brinda a sus clientes excelentes condiciones de seguridad en sus transacciones.
Además del crédito empresarial destacan la venta cruzada de servicios tales como: tarjetas de crédito, garantías de participación y cumplimiento y servicios vinculados con el comercio internacional. "Definitivamente estamos preparados no sólo para enfrentar la crisis, sino también para aprovechar las oportunidades que se presenten cuando la economía mundial y nacional se recupere", señaló Guardia.

Las tasas de captación de Cathay se encuentran entre las más atractivas del mercado financiero costarricense. En el último semestre, la captación de recursos se incrementó un 10% arriba del 3% observado en el Sector, lo cual refleja un claro fortalecimiento de la confianza del público en el Banco.
El interés por mantener la excelencia en el servicio y la atención personalizada, se traduce en un enfoque permanente para identificar las necesidades de nuestros clientes en forma oportuna y brindarles las soluciones que se ajusten a sus requerimientos, concluyó.

Acto de inauguración oficial del nuevo edificio del Banco Cathay en San Pedro.

CompuRedes S.A.

En CompuRedes crecemos haciendo posible sus metas

Tercerización (Outsourcing) completa de tecnología

Servicios y soluciones para operadores de Telecomunicaciones

Diseño e implementación de TIC

Monitoreo, gestión y control de TIC

Business Intelligence Soluciones de negocios

Soluciones de seguridad física y lógica

Cableado estructurado y centros de cómputo

Mantenimiento, soporte e instalación de infraestructura TIC

Desarrollo de software especializado

Aprovisionamiento y logística en desarrollo de procesos tecnológicos masivos

Colombia (574)321 03 00
San José de Costa Rica (506) 2505 5807
Miami (305) 7183368

www.compuredes.com.co

CompuRedes

En CompuRedes crecemos haciendo posibles sus metas

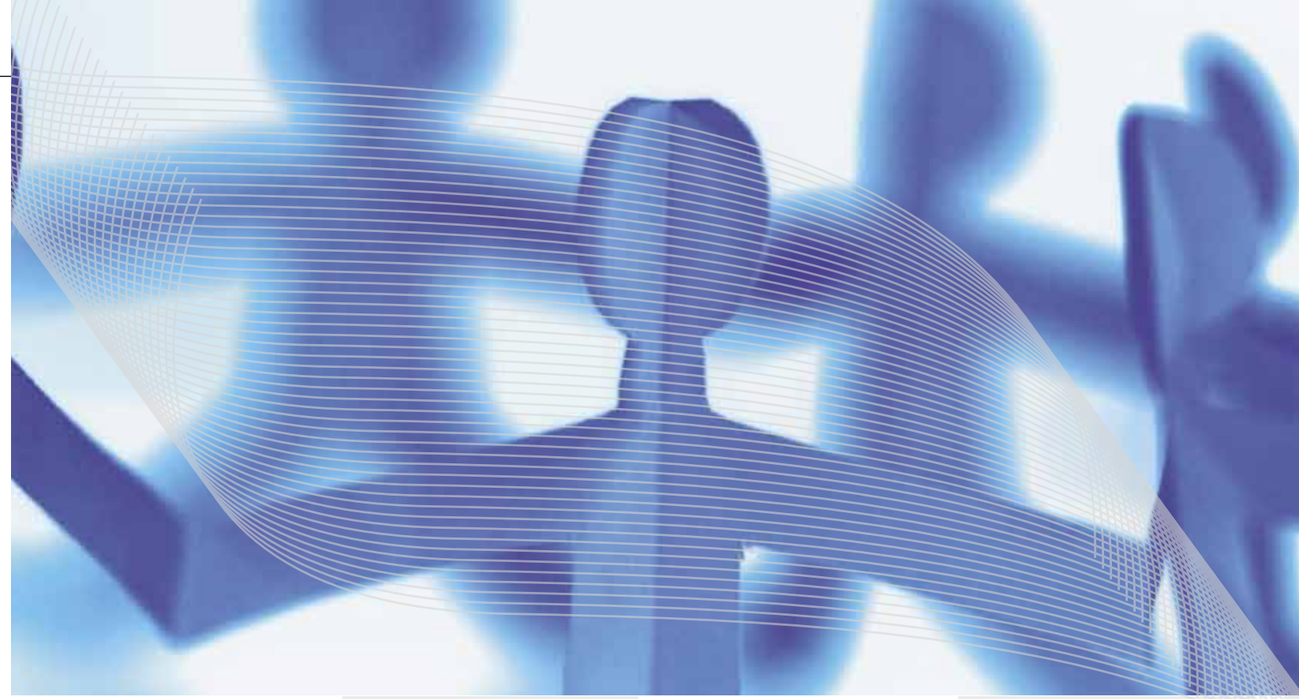
En CompuRedes S.A., compañía con más de 21 años de experiencia en el sector de servicios de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones (TIC), estamos complacidos con la inauguración oficial de nuestra sede en Costa Rica, donde hace más de dos años, iniciamos operaciones apoyando la administración de la plataforma tecnológica de Comercializadora Bananeros de Costa Rica S.A., Banacol

En CompuRedes Costa Rica contamos con suficiente capacidad para proveer la infraestructura, la tecnología y los recursos humanos y técnicos necesarios para atender los servicios que demande el desarrollo de las empresas de la región, las cuales cada vez son mas conscientes que la inversión en servicios de tecnología, cuando se hace con la adecuada planeación y asesoría, genera optimización de procesos y reducción de costos que maximizan los rendimientos y beneficios.

Con el respaldo de socios de negocios de primera categoría mundial como HP, 3Com, IBM, Cisco, Computer Associates, Microsoft, McAffee, SAP, Tyco-AMP y Systimax entre otros, en CompuRedes Costa Rica ofrecemos líneas de negocios y servicios especializados de clase mundial, en áreas como tercerización de tecnología; monitoreo, gestión y control de TIC; mantenimiento, soporte e instalación de infraestructuras de TIC; soluciones de seguridad física y lógica; soluciones de negocio ERP y CRM; cableado estructurado, desarrollo de software especializado, aprovisionamiento y logística en desarrollo de procesos tecnológicos masivos, diseño e implementación de TIC así como servicios y soluciones para operadores de telecomunicaciones.

Con mas de doce años de experiencia tercerizando procesos de tecnología, Compuredes provee soluciones escalables sustentadas en las mejores prácticas mundiales disponibles como ITIL, ISO9001, ISO 20000, COBIT, PMMI, que generan beneficios a corto, mediano y largo plazo en retorno de inversión, estandarización de costos, liberación de recursos, eficiencia, calidad y principalmente en focalizar al personal del cliente en el logro de sus objetivos estratégicos de negocio.

CompuRedes S.A. es una empresa especializada en la prestación de servicios de Tecnología de Información y Comunicaciones (TIC). Fundada en 1988, tiene presencia en 29 ciudades principales de Colombia e internacionalmente opera en Miami y Costa Rica. Es la primera empresa latinoamericana certificada en la ISO IEC/20000 para prestación de servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones y también está certificada en Responsabilidad Social Empresarial. En el año 2008 fue calificada entre las 1.000 empresas más grandes de Colombia (Revista Semana). Actualmente cuenta con el apoyo de más de 1.200 colaboradores altamente calificados.



Congreso Internacional de Recursos Humanos

10 y 11 de Noviembre, 2009.
Hotel Crowne Plaza Corobicí.

Beneficios
- Conozca las nuevas tendencias en la gestión del capital humano.
- Potencialice las estrategias de RRHH que impacten en el negocio.
- Desarrolle técnicas de capital humano para equipos de alto desempeño.
- Optimice el potencial de su empresa analizando herramientas tecnológicas.

Inscripciones:
karina Delgado
Tel: (506) 2231-6722 Ext. 150 • Cel: (506) 8320-4546 • karina.delgado@eka.net
Astrid Madrigal
Tel: (506) 2231-6722 Ext. 124 • Cel: (506) 8836-4424 • astrid.madrigal@eka.net

congente
El congreso Internacional de RRHH
www.congente.org

Organizan: EKA Revista Empresarial, Aorta Solutions
Patrocinio de Salón: Deloitte., Manpower
Co-patrocinador: PricewaterhouseCoopers

METALOG herramientas de entrenamiento: metáforas vivenciales para el cambio

Charla en Congente
Martes 10 de noviembre

Dr. Martín Carnap,
Persolog América Latina.
Expositor de CONGENTE 2009

Las herramientas de entrenamiento de METALOG son innovadores proyectos de aprendizaje para utilizarse tanto en el interior de la sala de reuniones, como al aire libre. Son de uso flexible y llaman la atención de los participantes por su experiencia genuina e impacto positivo. Estas herramientas de aprendizaje permiten a los participantes experimentar de primera mano temas como cambio, estrategias creativas de solución de problemas, comunicación, desempeño con recursos limitados, trabajo en equipo, liderazgo, entre otros. Este taller está dirigido a entrenadores, facilitadores, consultores, profesores, desarrolladores de potencial humano y todo profesional interesado en aprendizaje activo con base en experiencias y su implementación con grupos.

Contenido y descripción:

• Herramientas de entrenamiento Metalog: Sistema de Equilibrio, Torre de Poder, Juego de Palabra, CultuRally, Tubería, La célula de Goma, El puente de Leonardo, Varilla Mágica, Navegador del Equipo, Equipo Cuadrado entre otras, como metáforas vivénciales para el cambio y solución creativa de problemas.
• El lenguaje como estrategia para focalizar la atención.
• Estrategias para crear escenarios, implementación y retroalimentación.
• Enfoque poli-contextual de aprendizaje basado en la experiencia.

Objetivos de aprendizaje:

• Aprender a utilizar el "método de la bicicleta" y otras técnicas para mejorar el proceso del grupo y para generar impacto.
• Enmarcar sus propios ejercicios y proyectos de aprendizaje de una nueva forma, orientada hacia objetivos.
• Retroalimentar sobre sus propias experiencias de grupo con un enfoque hacia soluciones.
• Utilizar el "Modelo de las 3 fases de transición" para sus sesiones de retroalimentación.
• Desarrollar una visión sistémica de la interacción en grupal.
• Utilizar las herramientas de entrenamiento Metalog en diferentes situaciones en seminarios.

Este taller está enfocado en las siguientes competencias de facilitación y/o entrenamiento:

• Analizar el medio ambiente de la organización.
• Crear diseños apropiados para alcanzar los resultados previstos.
• Hacer un evento con éxito y fomentar la participación abierta en relación con la cultura del cliente, normas y diversidad de los participantes.
• Comprometer la participación de éstos con la variedad de estilos de aprendizaje y pensamiento.
• Lograr un producto de alta calidad y resultado que satisfaga las necesidades de los clientes.
• Proveer una atmósfera efectiva y dramatización para las sesiones.
• Aplicar una variedad de procesos de participación.
• Fomentar la valoración positiva de la experiencia y la percepción de todos los participantes.
• Reconocer conflictos y su papel en el aprendizaje del grupo / madurez.
• Apoyar al grupo a través de la solución de conflictos.
• Dirigir a los participantes sin importar sus estilos de aprendizaje y pensamiento.
• Fomentar el pensamiento creativo.
• Estimular y aprovechar la energía del grupo.
• Ayudar al grupo a reflexionar sobre su experiencia.
• Usar una variedad de enfoques para cumplir los objetivos del grupo.
• Adaptar los procesos a las situaciones cambiantes y a las necesidades del grupo.
• Evaluar y comunicar los avances del grupo.
• Honrar la sabiduría del grupo.

CHARLAS

Martes 10 de noviembre

Desarrollo de liderazgo y talento gerencial.

Descripción: "Primero quién y luego qué", parafraseando a Jim Collins, es una de las claves más importantes para el futuro de cualquier organización. El crecimiento, y la calidad de dicho crecimiento, para cualquier empresa será directamente proporcional a la calidad y al número de líderes que la misma tenga a disposición.
Conferencista: Sr. José Gabriel Miralles Estribí.,
Carrera Profesional: Presidente de FranklinCovey Organization Services (Panamá, Centroamérica y Caribe), organización premier a nivel mundial de liderazgo y ejecución. Ingeniero Civil graduado del Institute of Technology de la Universidad de Minnesota (EEUU).

La Responsabilidad Social Empresarial: Elemento dinamizador del rendimiento de su empresa.

Descripción: La presentación iniciará con una explicación del concepto de RSE a la luz de las nuevas tendencias globales, haciendo énfasis en la necesidad de contar con un plan dentro de los procesos de planificación estratégica de la organización.
Conferencista: Sr. M.A.E. Francisco González Brenes.
Carrera Profesional: Director de Mercadeo y Responsabilidad Social Empresarial de Bridgestone Costa Rica. Cuenta con una Maestría en Administración de Empresas con énfasis en Mercadeo, y una Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Finanzas de la Universidad de Costa Rica..

Encuestas salariales y el análisis de la información: Sáquele provecho a las encuestas salariales.

Descripción: Las encuestas salariales y el análisis de su información constituyen dos de los instrumentos claves que nos permiten lograr alinear la paga con nuestras estrategias de negocio.
Conferencista: Sr. Ramón Rivera Grau, Puerto Rico
Carrera Profesional: Consultor. Graduado de Maestría en Gerencia Operacional y Maestría en Recursos Humanos y Conducta Organizacional. Certificado como Profesional Senior en Recursos Humanos (SPHR) por el Instituto de Acreditación de la Sociedad Norteamericana para la Gerencia de Recursos Humanos.

VEA TODAS LAS CHARLAS EN: **wwww.congente.org**

Feria de Recursos Humanos
Además durante los días de la feria los Gestores de Recursos Humanos tendrán la oportunidad de participar en La Feria Internacional de Recursos Humanos, donde empresas del sector pondrán a disposición sus productos y servicios.

EMPRESA	TELÉFONO	EMAIL
AUTOS		
PURDY MOTOR	2287 4100	empleos@purdymo.com
SOCIEDAD ANONIMA DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES	2284 8972	savacr@savacr.com jorge.solano@savacr.com
CALL CENTER		
BACKCOUNTRY	2582 0863	RecruitingCR@backcountry.com
EXPERIAN SERVICES	2562 2416	luis.zuniga@experian.com
QUALFON	2293 2814	portega@qualfon.com
STREAM GLOBAL SERVICES	2293 1000	lisbeth_thomas@stream.com
SYKES	2298 2222	sabrina.vargas@sykes.com
TELETECH CUSTOMER CARE MANAGEMENT CR	2507 5815	CostaricaTalentAcquisition@teletech.com
CAPACITACIÓN		
NEXO LATINO COSTA RICA LTDA	2228 7491	info@nexolatino.com
CAFÉ		

SEGURA FAMILY WORKING IN COFFEE SINCE 1929
Café Orgánico y Cacao Orgánico, Certificados para la venta
Tel: 8347-5984 · Fax: 2270-5056.
Café Colonial

CEMENTERIO		
CAMPO SANTO LA PIEDAD	2259 5296	l.alpizar@lapiedad.co.cr a.alvarado@lapiedad.co.cr
COMUNICACIÓN		
GRUPO NACIÓN	2247 5480	ELEMPLEO@NACION.COM
CONSULTORES RECURSOS HUMANOS		
ADECCO DESARROLLO ORGANIZACIONAL	2222 2203	mrodriguez@adecco-do.com
EMPLEOS.NET	2232 0418	www.empleos.net/add_cand.php
GENTE DE TALENTO	2203 3923	info@gentedetalento.com
GRUPO PRESELECCIÓN	2290 8685	info@grupopreseleccion.com
G3V POTENCIAL HUMANO	2290 4060	info@g3v.com
MANPOWER COSTA RICA	2522 0163	adelrio@manpower.com.mx
MANPOWER COSTA RICA	2522 0100	jaguilar@manpower.com.mx vcastroc@manpower.com.mx
MRI NETWORK	2228 3090	INFO@MRICOSTARICA.COM
OMNEX GROUP COSTA RICA	2239 9179	karolaing.blanco@smallworldfs.com
PRICEWATERHOUSE COOPERS	2224 1555	cv.costarica@cr.pwc.com
STT GROUP DE COSTA RICA	2297 7273	angelica.redondo@grupostt.com
TECOLOCO.COM DE COSTA RICA	2233 0950	www.tecoloco.com
THOMAS INTERNATIONAL	2228 3238	leyda@thomasamericalatina.com
TYM TALENT AND MANAGEMENT	2289 4300	msantamaria@bewayco.com
CONGRESOS		
CONGRESO MERCADEO Y VENTAS (CONMETAS)	2231 6722 EXT. 132	milagro.obando@eka.net
CONGRESO FINANZAS ESTRATÉGICAS (CONFIES)	2231 6722 EXT.130	johanna.arguello@eka.net
CONGRESO DE RECURSOS HUMANOS (CONGENTE)	2231 6722 EXT. 150	karina.delgado@eka.net
CONSUMO MASIVO		
CINTA AZUL	2437 4024	curriculum_cintaazul@cargill.com
COMPAÑÍA NESTLÉ	2209 6600	adriana.quesada@cr.nestle.com
CONSTENLA	2264 5000	gmoram@ciamesa.com
DISTRIBUIDORA DACAMA Y BARQUERO	2265 6163	magalyoj@hotmail.com
FEMSA	2247 2051	raquel.rojas@kof.com.mx
PROCTER AND GAMBLE	2204 0476	aguilar.x@pg.com
EDUCACIÓN		
AMERICAN INTERNATIONAL SCHOOL	2293 2567	ais@aiscr.com
AYUDA EDUCATIVA	2288 0980	smart.tutors.cr@gmail.com
CENTRO EDUCATIVO CAMPESTRE	2224 5080	info@campestre.org
CENTRO EDUCATIVO SAN MIGUEL	2270 2335	vasalta@gmail.com
COLEGIO ANGLOAMERICANO	2279 4597	info@angloamericano.ed.cr
COLEGIO CALAZANS	2283 4730	calazans@racsaco.cr
COLEGIO ROYAL	2215 2951	royaledu@racsa.co.cr
COLEGIO SAINT FRANCIS	2297 1704	sfc@stfrancis.ed.cr
COLEGIO SAINT JUDE	2203 6474	matricula@stjude.ed.cr
COLEGIO SEK INTERN.	2272 5464	colegio.sekmailcr@sekmail.com
CONBI COLLEGE	2280 6052	conbicollege@ice.co.cr
EF EDUCATION	2280 7080	ef.costarica@ef.com
ESCAZÚ MUSIC ACADEMY	2228 9327	info@escazumusic.com
ESCUELA INTERNACIONAL CRISTIANA	2241 1445	icscostarica@icscostarica.org
INTERCULTURA LANGUAJE	2231 5002	info@intercultura.com
MARIAM BAKER SCHOOL	2273 0024	bheigold@mbs.ed.cr
UNIVERSIDAD VERITAS	2283 4747	nzuniga@uveritas.ac.cr
EVENTOS		
EXPOFERRETERA	2231 6722 EXT. 147	katherine.thomas@eka.net
EXPO HOTELES Y RESTAURANTES (EXPHORE)	2231 6722 EXT. 132	milagro.obando@eka.net
EXPOEMPLEO	2231 6722 EXT. 147	katherine.thomas@eka.net
EXPOVINO	2231 6722 EXT. 132	milagro.obando@eka.net
INVERSIONES GLOBAL EVENTS	2290 0731	info@globaleventscr.com
FERRETERÍA Y CONSTRUCCIÓN		
ARCELOR MITTAL	2205 8945	infocr@arcelormittal.com
CAPRIS	2519 5000	vendedores.industrial@capris.co.cr
CENTRAL DE MANGUERAS	2256 1111	mercadeo@centraldemangueras.com
FERRETERÍA EPA	2588 1145	reclutamiento@epa.co.cr
SUR QUÍMICA	2211 3441	servicioalcliente@gruposur.com
FINANZAS		
BAC SAN JOSÉ	2295 9595	info@bacsansoje.com
BANCRÉDITO	2550 0202	johanna.leiva@bancreditocr.com
BN VITAL OPC	2212 0906	dzuniga@bncr.fi.cr
COOPEJUDICIAL	2257 1444	sucooperativa@coopejudicial.com
EQUIFAX	2293 3141	laura.conejo@equifax.com equifax-cr-jobs@equifax.com
COOPESERVIDORES	2290 3392	info@guardiacomunicacion.com
FINANCIERA CAFSA S.A	2258-2222	info@cafsa.fi.cr
GRUPO FINANCIERO BAC SAN JOSÉ	2295 9648	info@credomatic.com
GRUPO FINANCIERO IMPROSA	2284 4033	mercadeoimprosa@improsa.com
IBP PENSIONES	2284 9680	SVILLAL@IBPPENSIONES.COM
INS VALORES PUESTO DE BOLSA	2284 8004	aloaiza@insvalores.com
WCH CONSULTORÍA BURSÁTIL Y MERCADEO DE CAPITALE	2257 0006	willian@wchcons.com
GAS LP		

GAS NACIONAL ZETA S.A.
Gas Nacional Zeta S.A…….....2573-7649…..2573-7895
Pedidos a nuestra línea Gratuita
800 ZETA GAS
800-938-2427
Seguridad, Economía y Servicio

GOBIERNO		
ICE	2220 8390	pcamposa@ice.go.cr
COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ	2295 5063	roperez@cnfl.go.cr
JUNTA DE PENSIONES	2284 6427	rrhh@pensiones.co.cr
HOTELES		
ALBERGUE BORINQUEN	2690 1900	info@borinquenresort.com
AUROLA HOLIDAY INN	2523 1256	info@aurolahotels.com
BARCELÓ HOTELS AND RESORTS	2220 2034	d.falconer@barcelo.com
CASA VACACIONALES ALAMO	2271 0524	reservationscr@alamohomesgroup.com
HOTEL BOUGANVILLEA	2244 1414	info@hd.co.cr
HOTEL FLAMINGO BEACH	2283 8063	info385@dhmhotel.com
HOTEL PARADOR	2777 1414	info@hotelparador.com
LOS SUEÑOS MARRIOT	2630 9000	xenia.parra@marriot.com
PUNTA LEONA HOTEL Y CLUB	2232 8262	info@hotelpuntaleona.com
LEGAL		
ARA- LAW ABOGADOS	2291 8844	grh@ara-law.com
CONSORTIUM LACLÉ Y GUTIÉRREZ	2257 3553	costarica@consortiumlegal.com
PRODUCTOS DE EMPAQUE Y EMBALAJE		
GRUPO MIL DE COSTA RICA	2510 3333	malevi@grupomilcr.com
RESTAURANTES		
HISPANIC COALITION	2256 9744	vovares@restaurantesas.com
KFC COSTA RICA	2208 7878	wsibaja@qfr.bz
MC DONALDS COSTA RICA	2523 0216	karen.rojas@mcd.com
REVISTAS ESPECIALIZADAS		
APETITO, LA REVISTA PARA HOTELES Y RESTAURANTES	8997 1651	guillermo.rodriguez@eka.net
EKA, LA REVISTA DE LOS GERENTES DE LAS EMPRESAS MÁS GRANDES	2231 6722 EXT134	raquel.munguia@eka.net
TYT, LA REVISTA FERRETERA Y CONSTRUCCIÓN	2231 6722 EXT 129	hugo.ulate@eka.net
SALUD		
ALLERGAN	2509 1421	crresumes@allergan.com
BAYER	2589 8600	reclutamiento.costarica.cr@bayer-ca.com
BAYER HEALTH CARE BAYER SCHERING Y PHARMA	2589 8900	bayer.costarica.bc@bayer-ca.com
CYTYC SURGICAL	2436 2815	crjobs@hologic.com
GLAXOSMITHKLINE C.R.	2206 6000	latina enterprises-cv@gsk.com www.tecolo.com/gsk
SERVICIOS HOSPITALARIOS LATINOAMERICANOS	2246 3329	servicioalcliente@hospitallacatolica.com
ULTRASONIDO SANTA MARÍA	2223 7080	ultrasonido@racsa.co.cr
SEGURIDAD		
CSE SEGURIDAD	2240 5929	rvalerin@cseseguridad.com
DETEKTOR	2227 4227	ventas@detektor.co.cr
SERVICIOS DE TECNOLOGÍA		
AvVENTA WORLWIDE	2562 5000	fabricio.soto@avventa.co.cr
BOSTON SCIENTIFIC DE COSTA RICA	2509 0846	zelma.gonzalez@bsci.com
CFC INTERNATIONAL	2507 5555	monica2.salazar@countrywide.com
DIGITAL PRODUCIÓN PARTNERS	2293 8172	roger.sequeira@digitalproductionpartners.com
PLATAFORMA TECNOLÓGICA	2520 0503	ventas@platec.co.cr
SOFTTEK	2296 8749	irma.mora@softtek.com
TRANSPORTE		
TACA	2242 1062	mchaverri@taca.com
VINOS Y LICORES		
COMERCIAL PF	2287 2504	luismorales@comercialpf.com
COMERCIAL SEYMA	2231 0836	info@coseycr.com
VINOS Y LICORES	2233 1536	ventas@vinosylicoresselectos.com

Contáctenos al 2231-6722 ext.150 con Karina Delgado, email: karina.delgado@eka.net

¿Vió las 500 de EKA?

¿Quiere ser parte de las 500 de EKA?

En diciembre del 2009 publicaremos un listado de las 500 empresas más grandes del país. Completando un formulario, podrá concursar para ser parte de este ranking. Las empresas que envíen este formulario, se publicarán los datos por estimación. Comuníquese con nosotros lo antes posible.

Tel.: (506) 2231-6722 ext 153 michelle.goddard@eka.net

El Mejor Ron Del Mundo

Primero en Londres

MEDALLA DE ORO Y MEJOR EN SU CLASE

International Wine & Spirits Competition 2005

(Y OTRA VEZ EN 2007)

Primero en San Francisco

DOBLE MEDALLA DE ORO

San Francisco World Spirits Competition 2006

(Y OTRA VEZ EN 2008)

Primero en Chicago

MEDALLA DE ORO

Beverage Tasting Institute 2006

LOS EXPERTOS CONCUERDAN, ESTE ES EL RON CON MEJOR SABOR DEL MUNDO.

Disfrútelo con moderación. | www.flordecana.com

Flor de Caña®

DISTRIBUIDORA Yamuni S.A.

Teléfonos: 2227-2222 - 2227-2190 - 2227-2380 • Fax (506) 2227-2535
P.O.BOX 5953-1000 • E-mail: yamunisa@ice.co.cr • San José, Costa Rica