

Regiones periferias, TIC y políticas locales de desarrollo

Bragança

3 de octubre, 2006

Denis PAILLARD
INP/ENSAT de Toulouse
OEDC LEED program

Denis.paillard@free.fr

© D. Paillard 2006

**Una exploracion de las dinamicas de
desarrollo economico a partir de un
 analisis de las evoluciones recientes
de las regiones perifericas y rurales,
y de las oportunidades que abren las
T I C**

**Unas interrogaciones sobre la
experiencia actual de los contact
centers**

El programa LEED de la OCDE

Local Employment and Economic development

- **Un programa de estudios comparativos de situaciones e estrategias locales de desarrollo** : distritos industriales, empleo, capacitacion, fomento empresarial, servicios, amenidades rurales, partenariado (sector publico-privado), networking, gobierno local, articulacion de politicas.....
- **Acciones especificas del Centro OCDE-LEED de Trento (Italia):** apoyo al desarrollo territorial en los paises de Europa central y oriental :
- **Contibuciones voluntarias de los estados (por cada accion) y participacion de varios actores publicos que sostienen el programa (club LEED)** : regiones, municipios, bancos de fomento,

Documentos, seminarios, red de intercambios

© D. Paillard 2006

Hablando de periferias

Unas caracteristicas comunes bien conocidas

- **Aislamiento, debido tanto a una dotacion en infraestructuras muy baja, que a la escasez de redes y de intercambios (a nivel local y entre el nivel local y el exterior)**
- **Masas criticas dificil de reunir**
- **Nivel de I+D bajo**
- **Dificultades a integrarse a la economia global**
- **Calidad de vida y amenidades que pueden contribuir al desarrollo, nuevas funciones de los espacios rurales y naturales**

La construccion de infraestructuras materiales permite superar unos de los obstaculos al desarrollo

© D. Paillard 2006

Hablando de periferias

Unos cambios recientes

- **En las definiciones de las distancias** : se sustituyen el tiempo y el costo a la distancia física
- **En el papel de los servicios, la desmaterialización de los soportes de la información y servicios**
por ejemplo : contact centers, pero también lugares de implantación de actividades basadas en "materia gris" : traducción, data processing, concepción y prototipos, ...
- **Inversión demográfica** : Llegada de poblaciones jóvenes, de buen nivel educativo, con trabajo e ingresos de alto nivel, con familia, que deciden vivir en estas zonas por gusto Aumento del número de ancianos que abre necesidades y oportunidades de servicios
- **Pero queda la imagen "atrazada" y a veces una percepción interna del futuro muy pesimista, que impide o retrasa iniciativas**
- **Sin embargo, los datos a nivel internacional muestran regiones "rurales" y "aisladas" que tienen tasas de crecimiento (del PIB, del empleo, de la población, mejor que su medio nacional, con relativa independencia a la situación estructural**

La capacidad de poner en marcha trayectorias de desarrollo propio, de acoger nuevas poblaciones, y procurar un nivel de servicios similar al de los centros metropolitanos son factores claves

© D. Paillard 2006

Las políticas locales de desarrollo

- **Descentralización y niveles de coherencia y de decisión que construir** : municipalidad (autarquía), micro-región, región, interregional.
- **Políticas e iniciativas locales basadas en estrategias que establecer: "Gobernanza" y "Local capacity building"** :
 - coordinación entre los actores públicos, entre los actores privados, y público-privado
 - Desarrollo (o contratación) de capacidades estratégicas, de anticipación, de marketing ...
 - Integración de las dimensiones sociales, culturales, ...
- **Valorización de recursos locales : biodiversidad, sitios naturales..., saber-hacer**
- **Construir redes y valorar redes existentes** : internos (reducir los costos de transacciones, coordinar la oferta iniciar acciones de calidad), externos : ejemplo de la diáspora de los emigrantes, de personalidades o de nuevas poblaciones (iniciativas, contactos, ...)
- **Adaptar las políticas nacionales a la estructura empresarial local, elaborar acciones integradas dedicadas al "entrepreneurship" (ex Canada ACOA)**

Una cuestión de método y de "infraestructuras inmateriales"

© D. Paillard 2006

Las TIC y el desarrollo

- **Un proceso general de externalización** : servicios periféricos a la actividad de base, tanto en el sector privado como en el sector público
- **La desmaterialización de las relaciones con el cliente** : una parte del front-office no se hace más con contacto físico, sino por teléfono o por intercambio informático
- **La posibilidad hacer tratamientos de información y trasladarla de / hasta cualquier sitio** : ejemplo de cheques, registros administrativos, archivos / posibilidad trabajo distribuido entre sitios múltiples no contiguos. Traducciones, rewriting,....
- **Pero la necesidad de un nivel de servicios conformes a los estándares internacionales, en un marco de competencia internacional**
- **CC : posibilidad de construir propuestas comerciales más amplias** (por ejemplo en otros idiomas, o basada en niveles técnicos más especializados.
- **Nuevos modos de inserción económica para las empresas locales (e-comercio)**

Una cuestión de oferta local, de competitividad , de redes

© D. Paillard 2006

Contact Centers : algunas interrogaciones

- **Como ajustar las especificaciones de los empleos en CC y las características del mercado local del empleo ?**
- **A nivel individual : trayectorias individuales** Por la mayoría de los operadores, una etapa de la vida profesional, con varias interrogaciones :
 - La educación (base) y el aprendizaje que facilitaran el trabajo
 - La preparación de la evolución o de la salida de este empleo, sea en la misma estructura, pero con tareas distintas, sea en otros empleos fuera del CC
- **A nivel social : cambios sociales inducidos por estos tipos de empleos ?**
- **A nivel del territorio : como reunir (masa crítica) y asegurar la reproducción de la mano de obra en capacidad de trabajar en el CC**
- **A más largo plazo, que posibilidad de acumular y después transferir capacidades (saber-hacer) a otros servicios o sectores económicos**

Un posible papel complementario para los organismos de enseñanza superior, orientado a observación, análisis, y anticipación con un enfoque estratégico

© D. Paillard 2006