



# Outsourcing en Egipto: del rápido crecimiento a la madurez



El desarrollo de su red de telecomunicaciones, una mano de obra cualificada y la apuesta del país por la transformación digital son algunas de las razones que han convertido a Egipto en un destino al alza para servicios BPO e ITO.

El elegir la ubicación de los servicios compartidos (*shared services*) o el suministro de servicios ITO (*information technology outsourcing*) y BPO (*business process outsourcing*) está lejos de ser una tarea insignificante. La selección del país de destino tiene un papel importante en el éxito de la organización de estos servicios y de la relación comercial comprador-proveedor. En este sentido, Egipto ofrece una combinación única de ventajas, que hacen de él un destino idóneo, que va ganando terreno frente a algunos de los principales proveedores de ser-

vicios de *outsourcing*, como la India, Malasia o Filipinas.

En primer lugar, el sector de las TIC es uno de los contribuyentes económicos al PIB egipcio de mayor crecimiento. En 2018, los ingresos globales del sector superaron los 4.000 millones de euros y se espera que estos alcancen los 5.100 millones en 2020. Las exportaciones de TIC, que comprenden servicios de TI, *outsourcing* de procesos de negocio (BPO) y *outsourcing* de procesos de conocimiento (KPO), se situaron en 3.100 millones de euros en 2017 y podrían llegar a los 4.550 millones en 2020.

El positivo desempeño del sector ha convertido a Egipto en uno de los destinos *offshore* de más rápido desarrollo en el mundo y su industria de BPO y TI está consiguiendo una mayor cuota en el mercado mundial. Se espera que el segmento registre un crecimiento anual del 14,2% en el período 2017-2020.

## Una red de telecomunicaciones en expansión

Egipto representa uno de los mayores mercados de telecomunicaciones de África; el sector dispone de una competencia



efectiva y tasas de penetración de telefonía móvil superiores al 100%.

La infraestructura de Internet del país está bastante centralizada. Telecom Egypt, de propiedad estatal, posee la red de telecomunicaciones del país y alquila licencias a otros proveedores de servicios de Internet, como Orange, Vodafone y la emiratí Etisalat.

El Gobierno egipcio está realizando grandes inversiones destinadas a la actualización de dicha red. Internamente, se está llevando a cabo la implementación del cableado de fibra óptica en todo el país. En el plano internacional, Egipto se encuentra en el corazón de una red de cableado mundial formada por 15 líneas, y el uso de cables submarinos de cada vez mayor calidad ha mejorado significativamente su conectividad; con una capacidad de 60 Tbps por cable, Egipto dispone de una conexión altamente eficiente con más de 60 países.

### Fuente de talento joven

El mercado egipcio ofrece servicios de *outsourcing* atractivos gracias a unos costes laborales competitivos, y a una mano de obra joven y altamente cualificada.

### Documentación

How Egypt's economy can continue to thrive during a global pandemic  
Ed. Foro Económico Mundial, junio 2020, en inglés

Egypt. Outsourcing Destination Guide  
Ed. German Outsourcing Association e ITIDA, julio 2019, 60 págs., en inglés

### ENLACES

Information Technology Industry Development Agency (ITIDA)  
<https://www.itida.gov.eg>

Ministerio de Comunicaciones y Tecnologías de la Información de Egipto  
<http://www.mcit.gov.eg>

Más de 500.000 estudiantes se gradúan anualmente en las 35 universidades y 100 institutos técnicos del país, y casi la mitad de estos graduados desarrollan sus estudios en un campo relacionado con el sector BPO (*business process outsourcing*). En este sentido, 95.000 jóvenes finalizan cada año estudios de ingeniería, 50.000 de informática y 67.000 de otras disciplinas científicas.

A su vez, existen numerosos programas de cooperación impulsados por las empre-

sas multinacionales que operan en el país. Algunas empresas como Cisco o Microsoft se asocian periódicamente con instituciones educativas para ofrecer programas de capacitación práctica.

Por otro lado, cabe destacar que los estudiantes egipcios son cada vez más multilingües: la mayoría habla inglés y un número creciente tiene competencias en francés, alemán, italiano y español.

### Innovación con apoyo gubernamental

Las *start-ups* egipcias están obteniendo cada vez más inversiones de Europa, Estados Unidos y otros países de la región MENA (Oriente Medio y norte de África). Entre los factores que impulsan esta inversión se encuentran el aumento del nivel de penetración de los *smartphones*, el desarrollo del Internet de las cosas (IoT) y del *big data* en el proyecto Smart City de la Nueva Capital Administrativa, y la creación de nuevos parques tecnológicos y centros de datos.

La transformación digital desempeña un papel central en la estrategia del Gobierno egipcio, que quiere posicionar al país como un importante centro de servicios tecnoló-



gicos. La European Outsourcing Association calificó a Egipto en 2016 como un destino excepcional para servicios de *outsourcing*; ese mismo año, Forbes lo incluyó dentro de los 10 mejores países para la creación *start-ups*, y el Índice Global de Desarrollo Minorista de AT Kearney lo situó en el puesto 30 del mundo por su potencial de crecimiento.

### Perspectivas de futuro prometedoras

Como ya se ha señalado, la industria del *outsourcing* ha crecido enormemente en Egipto. Los servicios de traducción, recursos humanos, finanzas, ingeniería y desarrollo de *software* están en aumento, y la

compatibilidad cultural, la proximidad física y una zona horaria similar han facilitado interacciones comerciales productivas con los países europeos. De esta forma, el sector ocupa en este país a 170.000 empleados y proporciona servicios para más de 100 mercados distintos en 20 idiomas diferentes.

Los centros de BPO en Egipto tienen una tasa de rotación de personal mucho más baja que otros destinos globales de deslocalización, lo que garantiza una mejor continuidad. Egipto ha pasado de proporcionar servicios de bajo valor añadido a ofrecer una industria de *outsourcing* de alto valor, que cuenta con un importante apoyo del Gobierno nacional.

## DIRECCIONES DE INTERÉS

### EN EGIPTO

Oficina Económica y Comercial de la Embajada de España en El Cairo  
Boulos Hanna Street  
Vini Square, Dokki, 19  
12311 El Cairo  
Tel. 00 20 233 361 588  
[elcairo@comercio.mineco.es](mailto:elcairo@comercio.mineco.es)

### EN ESPAÑA

ICEX España Exportación e Inversiones  
Pº de la Castellana, 278  
28046 Madrid  
Tel. 913 497 100  
[informacion@icex.es](mailto:informacion@icex.es)

Por último, y en relación con la pandemia de COVID-19, el Foro Económico Mundial indica que este sector cuenta con un gran potencial de desarrollo y será uno de los que incentive el crecimiento de la economía en los próximos años, ya que existen factores externos que juegan a favor de la industria. La creciente demanda europea de estos servicios y su actual escasez de profesionales cualificados, el cambio en el panorama de los servicios compartidos a servicios de mayor valor, así como el aumento de los costes en los destinos tradicionales, prometen impulsar el crecimiento de la industria del *outsourcing* de servicios en Egipto en el futuro próximo.

ALFREDO GIMÉNEZ, OFECOMES EL CAIRO

SÍGANOS

