

Offshoring: ¿una oportunidad para países de bajo desarrollo?

Las empresas de alta tecnología, en particular las de tecnología de información, están exportando cada vez más empleos de alta calidad (y alta paga) a países del tercer mundo capaces de ofrecer costos muy atractivos, con resultados de calidad más que aceptable.

por [Héctor Polenta](#)

Jul 2004

Así como hace algunos años las palabrejas de moda en los círculos empresarios eran re-engineering, just-on-time y downsizing, en la actualidad ese honor corresponde a los términos outsourcing y offshoring, que básicamente implican tomar tareas que habitualmente se realizan dentro de la propia empresa y contratarlas fuera de ella (“outsourcing”, que en nuestro idioma sería tercerizar), por lo general, en terceros países (“offshoring”, aún sin una traducción ampliamente aceptada) que gozan de ventajas competitivas tales como una población bien capacitada y precios internos muy inferiores a los del país de origen, con lo cual logran realizar tareas de alta calificación, como diseño, programación, atención al cliente, traducciones, etc., a una fracción del costo que puede llegar a ser la décima parte del valor originalmente cobrado por la tarea.

De esta manera, la globalización, tan temida en los países de menor desarrollo por ser devoradora de empleos, termina volviéndose contra sus propios impulsores, o, más precisamente, contra los profesionales de aquellos países destinados a beneficiarse, quitándoles el empleo. Simplemente sucede que el paradigma actual del capitalismo genera empresas cuyo único objetivo es ganar dinero, sin importar de dónde viene ese dinero, ni en qué lugar se termina gastando.

La pregunta del millón es ¿terminará esta tendencia beneficiando o perjudicando a las economías más desarrolladas? ¿y a las menos desarrolladas? ¿y a ti, estimado lector?. Repasemos los argumentos, a ver si, al final, podemos llegar a algunas conclusiones.

El escenario

Pensemos: una empresa que contrata trabajo de personal extranjero ¿lo hace porque desea exportar trabajo? ¿tiene opciones? ¿puede un burócrata, desde una oficina del gobierno decidir la cantidad de empleos que se enviarán fuera de las propias fronteras este año o el que viene?. Obviamente la respuesta a todos estos interrogantes es negativa. El offshoring es una realidad de la economía global, no una decisión racional, mas bien es una consecuencia directa de los principios rectores del capitalismo.

Si bien las empresas de los países más avanzados han logrado imponer su dominio sobre la mayoría de los sectores productivos y de servicios, haciendo difícil que una empresa extranjera pueda competir con ellas, nunca pudieron -a pesar de sus denodados esfuerzos- impedir que su tecnología se expanda por el mundo y sea comprendida por aquellas sociedades que cuentan con ingenieros talentosos.

Si tú fabricas automóviles, prácticamente no hay componente que no pueda ser duplicado con un poco de ingenio y esfuerzo, y de hecho, así impulsó su desarrollo Japón. Si gerencias una máquina de búsqueda en Internet, los secretos de tu negocio no tardan en llegar a webmasters y desarrolladores de todo el mundo, que pueden desplazarte de tu lugar de privilegio si no buscas con furia que tus costos sean competitivos. Así fue como Suiza debió reconvertir su industria relojera, y será como la industria musical deberá redefinir su modelo de negocios si no desea sucumbir ante las redes P2P. Pero estos ejemplos no eran tan traumáticos pues su dinámica era lenta y brindaba muchos años a aquellas industrias obligadas a reconvertirse. En cambio, la globalización pega duro en varios frentes: la omnipresencia de la Internet hace que la información fluya a la velocidad de la luz, igual que el capital, las oportunidades de negocios y las ideas. Ya no es tan complicado para una empresa radicada en el tercer mundo acceder a mercados en los que los bienes y en particular los servicios producidos en países con precios relativos bajos, son iguales o mejores que los producidos en países con altos estándares de vida, con monedas fuertes, precios relativos más caros, y por ende, salarios más altos.

De alguna manera, el nivel de vida confortable que disfrutaban algunas sociedades, incluyendo notablemente a la norteamericana y a algunas de Europa, se debe a importantes “subsidiarios” estatales, como la cobertura médica, la seguridad social, las leyes que protegen a las minorías, a la mujer, al medio ambiente, los subsidios agrícolas, etc., que contribuyen a hacer su vida más llevadera, pero que constituyen una pesada mochila para la sociedad como un todo, haciéndola presa fácil de sociedades más decididas a esforzarse para lograr una mejora en sus posibilidades.

Sin embargo, no es realista pensar que todos los trabajos calificados pueden ser exportados. Además de los empleos de alta gerencia que, difícilmente, queden en manos extranjeras, existen barreras culturales que pueden aprovecharse. Por ejemplo, en los EE.UU., Dell debió repatriar su centro de atención a clientes corporativos pues había frecuentes quejas porque los empleados indios que habían logrado el contrato no lograban comprender las sutilezas del inglés-americano. La experiencia del autor de estas notas es que mantener una comunicación con el servicio de atención al cliente de su servicio de hosting, aún por escrito es casi una tortura, confirmando lo antedicho.

En este sentido, la situación de países como España no es muy favorecida pues tiene una fuerte competencia en Hispanoamérica, cuya diferencia idiomática en muchos casos es prácticamente nula, y sus costos son notoriamente inferiores.

El tema tiene múltiples aristas, algunas muy interesantes como en el caso de la industria cinematográfica, copada desde hace algunas décadas por los estudios de Hollywood que, prácticamente relegaron a la extinción a producciones cinematográficas de gran calidad, como las de origen francés, alemán, español, etc. De hecho, la oferta de la tv por cable de cualquier país hispanoparlante incluye 15 ó 20 canales que exhiben la producción de Hollywood, y con mucha suerte, uno que se dedica a la producción europea.

Sin embargo, se estima que los medios asiáticos, liderados por los de origen indio (conocidos como Bollywood, por tener su sede en Bombay) pueden arrebatarse ese predominio a los norteamericanos, tan pronto como la próxima década. De hecho, la fracción de las producciones hollywoodenses está declinando a favor de producciones locales que se afirman en sus propios mercados. Se contabilizan 60 países en los que 70% o más de los programas televisivos son de producción doméstica revirtiendo los números de la década pasada, dominada por Dallas y Bay Watch. La penetración de Bollywood es tal que ya se hizo sentir en el canal Turner Classic Movies que presentó una completa retrospectiva de los clásicos del cine indio, y en series de TV como Buffy the Vampire Slayer, y Xena, Warrior Princess, en las que se incorporaron varias escenas con el estilo de la India. Próximamente veremos cómo los estudios Miramax producen una versión tipo-Bollywood de Jane Austin para el mercado americano, titulada Bride and Prejudice, que será dirigida por Gurinder Chadha (Bend It Like Beckham).

Algunos datos concretos

Resulta difícil saber a ciencia cierta cuántos empleos fueron exportados a nivel mundial, y más complicado aún, cuantificar cuántos empleos se perdieron en el país exportador por esta misma causa, pero el sitio www.techsunite.org recopila información al respecto, y brinda herramientas para que los perjudicados por el offshoring puedan presionar a los distintos niveles gubernamentales y empresariales de los EE.UU. para frenar la ola exportadora. Según datos de este sitio, el total global de empleos exportados por USA entre comienzos de 2000 y julio de 2004, llega a 254.497, mientras que los empleos perdidos en el mismo lapso y por la misma razón totalizan 140.782. Un desglose de esta cifra por empresas puede apreciarse en la figura.

Top 10 Culprits			
Company	Most Recent Event Date	Jobs Offshored	Estimated jobs lost
Accenture	12/15/2003	25100	data unavailable
EDS	11/21/2003	20000	2750
General Electric	12/30/2003	14000	data unavailable
Convergys	12/13/2003	14000	100
Computer Sciences Corp	09/11/2003	7700	5400
MCI	06/06/2004	7500	800
Standard Chartered	12/02/2003	6500	data unavailable
Dell	01/01/2004	6500	5700
Sabre Holdings	11/09/2003	6200	6200
Delta Airlines	10/20/2003	6200	data unavailable

Por ejemplo, algunas de las empresas de la lista, y otras aún más importantes, como General Atomics, Siemens, Framatome, etc., recientemente perdieron una licitación del gobierno australiano para proveer un reactor nuclear de investigación, a manos de una ignota empresa argentina, INVAP, que nuclea a un conjunto numeroso de experimentados profesionales del tema, y que es capaz de proveer el reactor -cuyo costo fundamental es el de ingeniería- a un precio más que competitivo mientras certifica su posibilidad de cumplir con la normativa internacional de calidad y seguridad.

Si bien frente a las cifras de desempleo que se manejan habitualmente estos números pueden parecer insignificantes, debemos recordar que cada unidad que se agrega representa a una familia, y que en la gran mayoría de los casos se trata de trabajadores calificados o altamente calificados, del sector tecnológico, o de servicios, que conforman una fracción ínfima del total de desocupados, que son mayoritariamente trabajadores de muy baja calificación.

Una buena medida de la preocupación imperante en los círculos académicos de los EE.UU. es que los alumnos del famoso MIT exigieron un curso sobre offshoring, probablemente para entender mejor la problemática y tomar decisiones tempranas sobre su carrera, tendientes a evitar meterse en áreas propensas a ser exportadas. Y el MIT respondió implementando en su currícula la materia que lleva el número 15.967, en la Escuela Sloan de Management, dirigida por el premio nóbel Lester Thurow y el no menos famoso Profesor Amar Gupta. Ver detalles en <http://web.mit.edu/outsourcing/>.

La Reacción

Para un país que aún cree haber sido líder en innovación por más de 200 años y que en consecuencia le corresponde un destino superior, resulta muy duro adaptarse a la realidad global. Dejemos de lado la discusión acerca de si efectivamente fueron líderes en innovación durante los últimos dos siglos, pues si bien Thomas Edison y Henry Ford eran norteamericanos, Albert Einstein y Enrico Fermi, como la mayoría de los físicos que crearon, durante las primeras tres décadas del siglo XX, la ciencia que explota intensivamente la tecnología actual, eran europeos. La globalización es una realidad, nos guste o no, y la

actitud inteligente es, como siempre, adaptarse a ella, no esconderse, y buscar las razones que llevan a la exportación de empleos de calidad para encontrar la forma de revertir la situación, tanto en lo inmediato, como a largo plazo.

Los afectados, como contamos más abajo, reaccionan y con razón, presionando para que sus representantes impongan leyes restrictivas, y aplauden cuando alguna autoridad así lo hace. Pero esto ataca los síntomas de la enfermedad, sin ocuparse de sus causas. Son barreras artificiales que terminarán por hundir lo que le queda de competitividad al país afectado. Mas tampoco vale proceder como lo hizo Argentina en los 90, levantando alegremente toda barrera a la emigración del empleo para terminar importando todo llave-en-mano, generando una desocupación superior al 20% que hizo eclosión en 2001 con las consecuencias conocidas.

En este sentido, es razonable imponer una legislación que favorezca la competitividad, y que empareje las oportunidades, por ejemplo, eliminando impuestos al trabajo de manera similar a lo hecho en los países que reciben estos empleos, y reduciendo ventajas impositivas para las empresas que



hacen offshoring. Pero la cuestión no es ni blanca ni negra, sino que existe una amplia gama de grises. Algunos proponen imponer por ley la identificación de quien brinda un servicio en USA, del modo en que lo hace la eLoan Corporation cuando un cliente solicita un crédito. Al consumidor se le ofrece elegir entre ser atendido por un trabajador de India, o por un trabajador oriundo de los EE.UU., y se le advierte que en el segundo caso la operación llevará más tiempo. Resultado práctico: el público selecciona abrumadoramente la atención veloz del trabajador indio. Y esto sin considerar cuestiones de costo: si además de la velocidad se informa que la atención de un trabajador extranjero brindará un costo administrativo menor para el crédito solicitado, probablemente resultará que en que el trabajador americano se aburrirá esperando que su teléfono suene. O acaso cuando tú debiste elegir entre pagar la tarifa de tu línea de bandera o la de un charter de xxx dólares para volar a Nueva York te quedaste con la aerolínea de tu país. Y a la hora de hacer tus compras del mes las haces en el comercio cercano a tu casa o aprovechas las ofertas tentadoras de alguna cadena de supermercados franceses o coreanos.



Debido a la forma organizativa de su economía y en particular de su fuerza laboral, el primer lugar donde se sienten los efectos de este fenómeno es en los Estados Unidos, y ¿qué proponen los afectados? Pues cosas tales como que el dinero que gana el país se destine a mejorar su nivel de vida y no a aumentar el costo de vida; que se reduzcan los costos de salud para mejorar su competitividad; que el dinero que retorna a su país se invierta en re-entrenar a la fuerza de trabajo y reducir las ineficiencias que dan lugar al offshoring, y no como recompensas para los ejecutivos que logran una reducción de costos mediante el offshoring, ni para los ávidos accionistas que los presionan; que se establezca un seguro salarial en el corto plazo, mientras se re-entrena a los trabajadores a largo plazo, etc.

Estos conceptos, tan similares a los pregonados por los zapatistas en Méjico, por los desposeídos de Bolivia, y por los piqueteros de Argentina, encuentran eco en las capas más y mejor educadas de los especialistas en tecnología de información y tareas de gestión y de servicios de la primera potencia mundial. Tanto que es parte del curso de offshoring que mencionamos del MIT, y si el lector no lo cree, puede verlo por si mismo en <http://alum.mit.edu/ne/whatmatters/200406/index.html>.

La pregunta del millón es ¿puede el trabajador de un país avanzado mantener su alto nivel de vida ante la tentación que representa para su empleador la posibilidad de reemplazarlo por un profesional mucho más económico? O en otros términos, ¿es aceptable una eequalización salarial?

Algunas propuestas un poco más inteligentes

La idea de la “fábrica abierta 24 horas diarias” fue investigada por Sloan, la Escuela de Management del MIT, y se encontró que la idea ya está siendo usada por empresas con base en el conocimiento, como las que producen software. La tarea de crear software va dando la vuelta al globo junto con el Sol, pasando de país en país y aprovechando la diferencia horaria para obtener el mejor rendimiento de cada trabajador, menores tiempos de desarrollo y mejores productos finales.

Por ejemplo, una empresa de software radicada en Europa puede diseñar una solución para la funcionalidad de un nuevo producto, y plasmar la idea en un diagrama de flujo o en pseudo-código, y pasar la misma al fin de su horario laboral a una pequeña empresa sudamericana, encargada de generar el

código C++ específico, para que a su vez, al finalizar su jornada, transfiera el código terminado a una empresa china o india, para que haga el debugging, de modo que cuando la empresa europea vuelve al trabajo, al día siguiente, ya tiene la solución de software que buscaba, desarrollada, corregida y lista para ser implementada en el hardware, probablemente mediante una nueva ronda de trabajo alrededor del planeta. De este modo, el trabajador europeo mantiene su empleo, gana competitividad y se convierte en un organizador del trabajo de sus colegas alrededor del mundo.

Utilizar la creatividad y la innovación adecuadamente es otro de los caminos que una sociedad debería emplear para defender los intereses de sus miembros. Un claro ejemplo de lo anterior es el desarrollo actual de la biotecnología, que es un área de conocimientos relativamente nuevos, en rápido crecimiento, creada en los países más avanzados y que aún no permeó hacia regiones con costos más competitivos, aunque indudablemente, por las razones apuntadas, no tardará en hacerlo. Y si bien esta área puede acomodar a muchos de los profesionales de la tecnología de información desplazados por el offshoring, indudablemente los profesionales desplazados deberán ser re-entrenados lo cual llevará su tiempo.

Otro punto a favor, si entendemos a la biotecnología como una herramienta destinada a crear formas de curar enfermedades que hoy aparecen como intratables (Alzheimer, diabetes, cáncer, etc.) y que de alguna manera terminarán reemplazando a los medicamentos tradicionales, es que probablemente la industria biotecnológica goce de la protección del estado norteamericano, de manera similar a lo que vemos en la actualidad para la industria farmacéutica convencional. En efecto, sus patentes y consecuentemente sus precios, que no guardan ninguna relación con sus costos y por lo tanto bajo fuerte amenaza de laboratorios tercermundistas productores de medicamentos genéricos (tu casilla de correo ¿no está desbordada de anuncios que te los ofrecen a precios de remate?), son defendidos con toda la presión que es capaz de aplicar la única potencia sobreviviente a la guerra fría en cada negociación bilateral o multilateral, llegando en algunos casos a apoyar intervenciones encubiertas (de inteligencia) o aún abiertas (militares).

E-Mail is Loading

Buy medications at very low prices.
America's most trusted pharmacy.
CLICK HERE TO BUY NOW

\$2.49 a dose Paracodin	\$6 a dose Viagra	\$2.75 a dose Valium
\$3.75 a dose Ambien	\$4.49 a dose Xanax	\$12.50 a dose Cialis

Otra posibilidad la constituye la personalización de productos y servicios desarrollados en lugares distantes y muy competitivos, para amoldarlos a los gustos y particularidades de una sociedad avanzada con alto estándar de vida. Obviamente esta tarea debería estar a cargo de trabajadores locales creando empleos de calidad, infraestructura física,

equipamiento y oportunidades de educación. Sin embargo, difícilmente esta alternativa genere suficientes empleos no-exportables como para mantener un alto nivel de vida para quienes pierden su trabajo de producción o de tecnología de información.

De generalizarse estas estrategias, su efecto más probable -posiblemente ya en marcha- será que los más talentosos buscarán timonear sus carreras hacia mercados laborales menos propensos a sufrir el offshoring. Sin embargo, las consecuencias de largo plazo de estas acciones son difíciles de predecir.

Como lo describe Richard Stein en https://alum.mit.edu/comments/View_dyn?id=99, es probable que ya sea demasiado tarde para los EE.UU. y que ya se haya pasado su cuarto de hora, como se pasó para Inglaterra, para Francia y aún para España y Portugal en el pasado, que debieron dejar paso a sociedades más pujantes, más eficientes. Según Stein "...el próximo punto de inflexión será cuando los EE.UU. dejen de ser el mercado más importante para los bienes y servicios que provee la sociedad global -y parece que esto no está lejos-, y encuentren que ya no pueden imponer sus ideas económicas, ni su moneda, ni -como ya le ocurrió a la Unión Soviética- puedan sostener su maquinaria militar". Y agregó, "esto puede suceder sorprendentemente rápido, tal vez demasiado rápido como para implementar soluciones razonables."

La solución, aunque muy dolorosa y poco simpática, pasa por recuperar la competitividad, lo cual en una economía capitalista (no entramos aquí a analizar si nos gusta o no, pues igual que la globalización es un hecho de la realidad), en el corto plazo significa reducir salarios y consecuentemente el nivel de vida, y así tener razones valederas para que los empleos de alta paga no emigren. La recompensa viene en el

largo plazo cuando por un aumento de competitividad puedan recuperarse los altos salarios sin poner en riesgo el empleo.

Conclusiones

En vista de cuál es el tipo de negocios que permite a una sociedad conservar su alto nivel de ingresos, parece evidente que una de las principales características de estos es su dinamismo. El sector que permite pagar salarios altos es el novedoso, el que no ha tenido tiempo aún de propagarse hacia sociedades capaces de encararlo a costos más reducidos manteniendo la calidad. En realidad siempre fue así, la industria siderúrgica fue el fuerte de las naciones desarrolladas hasta que pudo ser aprendida por sociedades con más bajo estándar de vida causando lo que en los 70 y 80 en USA se conoció como el “rust belt”, o sea, el conjunto de ciudades fantasma que quedaron en el medio oeste americano cuando esa industria emigró buscando trabajadores más competitivos. Lo mismo sucedió con la industria automotriz, paradigma del desarrollo y del ascenso norteamericano al nivel de súper potencia.

La diferencia es que antiguamente esos procesos tomaban décadas para madurar, pero en la actualidad, la tecnología informática, las comunicaciones y en particular la Internet están haciendo que esos ciclos se acorten considerablemente y los tiempos para adaptarse sean cada vez más exiguos.



La pretensión de algunos sectores de que la responsabilidad de defender el trabajo local quede a cargo de las empresas que obtienen grandes beneficios exportando ese mismo trabajo a regiones remotas mucho más competitivas es, simplemente, voluntarismo. La sociedad y los individuos afectados deben organizarse y dentro de las reglas del capitalismo globalizado buscar defender inteligentemente su calidad de vida, haciendo lo que saben hacer mejor y ofreciendo a la sociedad global productos y servicios que puedan considerarse valiosos, a precios atractivos. La alternativa es dejar caer su nivel de vida al de la India del siglo pasado.

Estamos frente a un doble juego de pinzas en el cual por un lado crece el desempleo entre los trabajadores menos calificados y por otro lado, éste es el único tipo de empleo que permanece en los países de mayor desarrollo.

En definitiva, todo negocio, tal vez incluyendo el tuyo propio, si vendes servicios a tu empleador a un precio no competitivo, termina por arruinarse. Lo novedoso es que la tecnología hace este fenómeno muy visible, en un marco de tiempo muy breve, que no da lugar a reaccionar. Si no tomas las previsiones del caso, cuando caigas en la cuenta podría ser demasiado tarde.

De todos modos, y más allá de las soluciones colectivas al fenómeno que deben ponerse bajo estudio y consideración, no estaría de más que vayas armando una lista de empleos no-exportables a tu alcance...

Héctor es Ingeniero Electrónico y Nuclear, docente del Instituto Tecnológico de Buenos Aires y dirige el sitio www.elinge.com en el que intenta captar trabajos de alta tecnología exportados por los países más avanzados. Puede ser contactado en webmaster@elinge.com