

Deslocalización y subcontratación de servicios digitales: dos prácticas corporativas que deben promoverse durante el proceso de recuperación económica y social de América Latina

Resumen Ejecutivo

El siguiente trabajo sostiene que los Estados Latinoamericanos deben impulsar la gestación de nuevos proyectos de prestación de servicios digitales deslocalizados y tercerizados en sus zonas rurales, a través de una mayor inversión en infraestructura tecnológica y cooperación con la academia y la industria, para que los habitantes de estas puedan superar la crisis provocada por el coronavirus al poder acceder a mejores oportunidades laborales y educativas. Adicionalmente, se propone el fortalecimiento de las industrias digitales fuera de las zonas rurales. Esta propuesta estará basada en el hecho de que los servicios digitales, según es concluido en el presente texto después de presentar dos casos de estudio en los que se analizan los indicadores de impacto de dos proyectos de deslocalización y subcontratación de estos hacia zonas rurales en Colombia, en adición a ser sostenibles y tener un importante potencial de realización, generan oportunidades educativas y laborales en estas. La segunda mitad de la propuesta es sustentada de manera análoga: a partir de una recolección de evidencia sobre la que se puede concluir que estos proyectos están en capacidad de atraer inversión y mejorar los mercados laborales y educativos de los países.

Contenido:

- Resumen Ejecutivo 1**
- 1. Introducción 3**
- 2. Beneficios de la recepción de servicios deslocalizados y subcontratados en América Latina 4**
 - a. Sobre los países..... 4**
 - b. Sobre las regiones aisladas de los países 5**
 - c. Síntesis de la sección: los beneficios de permitir la deslocalización de los servicios hacia América Latina y hacia zonas apartadas de los países..... 13**
- 3. Retos en la implementación de estos servicios en el continente y sus zonas apartadas..... 13**
- 4. Potenciar los beneficios y superar los retos: idea para el futuro 15**
- 5. Conclusiones 16**
- Referencias 18**

1. Introducción

La deslocalización y subcontratación de servicios, incluyendo los servicios digitales, ha sido una práctica corporativa global que ha mostrado un fuerte crecimiento a partir de los años noventa (Crawford, s.f.). Esta práctica, a su vez, ha estado motivada por el interés de algunas compañías con sedes en países de altos ingresos de recortar sus costos de producción (Wettemann, 2003). Entonces, por el hecho de que la deslocalización de los servicios digitales y su tercerización está motivada por el recorte de costos – entre estos los laborales –, y considerando que los costos de producción en América Latina son menores a los de algunos países desarrollados, la región presenta un alto potencial para atraer inversión y recibir este tipo de industrias (Gali & Petersen, s.f.).

Esta tendencia descrita, de deslocalizar y subcontratar la prestación de servicios digitales, presenta una oportunidad para que los países latinoamericanos puedan acelerar su proceso de integración a los mercados mundiales. A su vez, estos procesos de expansión e inversión en servicios digitales tienen el potencial de generar oportunidades educativas y profesionales en la región, según lo sugiere la evidencia reciente. Adicionalmente, el fenómeno descrito puede repetirse al interior de los países, ya que la creciente digitalización presenta una oportunidad para que las zonas marginadas de las cadenas productivas nacionales se integren a estas. De igual forma, ocurre que los beneficios pueden ser similares: la deslocalización o tercerización de estos servicios al interior de los países puede generar oportunidades educativas y profesionales en las regiones receptoras. Sin embargo, la evidencia académica que comprueba los beneficios de la deslocalización al interior de los países en América Latina es limitada. Por esta razón, el presente ensayo se propone demostrar lo anterior a partir de exponer el ejemplo de dos instituciones bancarias colombianas que decidieron deslocalizar y tercerizar la prestación de sus servicios digitales hacia zonas rurales o centros urbanos pequeños al interior del país.

Una vez realizado lo anterior, la parte final del ensayo, procurando cumplir con el objetivo de presentar una idea para el futuro, identifica las dificultades que se

presentan durante la gestación de proyectos de deslocalización y tercerización. Esto con el propósito de aportar una idea, que sugiera promover la recepción de economías digitales en los países y sus regiones apartadas para superar la crisis social y económica provocada por la pandemia, concisa y estructurada en la que se reconozcan tanto los beneficios como las potenciales dificultades de su implementación.

2. Beneficios de la recepción de servicios deslocalizados y subcontratados en América Latina

a. Sobre los países

Después de analizar el potencial de realización de proyectos de deslocalización y subcontratación de servicios en América Latina, según se hizo en la introducción, es importante destacar los posibles beneficios que traería la realización de estos. En lo que respecta a los beneficios que puede tener la adopción de industrias de servicios digitales en países en vía de desarrollo, en primer lugar, existe evidencia que demuestra que la deslocalización y tercerización de este tipo de prestaciones tiene impactos positivos sobre los mercados laborales. Esto porque las empresas creadas con el propósito de prestar servicios digitales para diferentes regiones del mundo requieren de inversión extranjera para garantizar la correcta prestación de estos; mientras que estas inversiones, a su vez, tienen efectos positivos sobre el mercado laboral de sus zonas receptoras. Reafirmando lo anterior, en 2004 las Naciones Unidas, en su *World Investment Report*, concluyeron que la inversión extranjera en servicios era una herramienta influyente y efectiva para generar empleos (United Nations Conference on Trade and Development, 2004). De la misma manera, existen estudios más recientes que sostienen lo mismo: un aumento de la inversión extranjera directa puede contribuir al aumento de la producción, la productividad y el empleo (Saurav et al., 2020).

En segundo lugar, sobre los beneficios que genera la inversión extranjera directa – incluida aquella para deslocalizar servicios en otras regiones del mundo – en los países a donde está dirigida, parece existir, si bien no es consensuada, evidencia académica que demuestra que la inversión extranjera está fuertemente

relacionada con la calidad de la educación a la que acceden las personas. La información no es consensuada por el hecho de que existe un grupo de académicos que propone que el capital humano es necesario para la realización de inversiones (Assunção, Forte & Teixeira, 2011; Su & Liu, 2016), mientras que hay otra rama de investigación que propone, específicamente para el campo de los servicios, una causalidad opuesta: que las empresas que trasladan sus centros para proveer servicios mejoran los niveles de capital humano de sus empleados al tener que incurrir en inversiones en entrenamiento y educación para estos (Erber & Sayed-Ahmed, 2005). Entonces, basándose en lo anterior, es posible confirmar que la inversión extranjera directa permite aumentar el acervo de capital humano de un país o incentiva al país a invertir en capital humano para procurar que la inversión sea mayor. En cualquiera de los dos casos, la situación es beneficiosa para un país.

b. Sobre las regiones aisladas de los países

La presente sección se propone contextualizar los dos casos de estudio, que tratan sobre dos entidades bancarias colombianas que decidieron subcontratar y deslocalizar sus servicios digitales, que servirán para determinar si, en últimas, estas prácticas tienen beneficios sobre las regiones a las que se deslocalizan. Tal introducción se hará con el propósito de demostrar la sostenibilidad que han logrado los proyectos de prestación de servicios digitales cuando estos se trasladan hacia zonas apartadas, o marginadas, al interior de los países. Adicionalmente, se pretende, a partir de la consulta a algunas personas que participaron en la realización de iniciativas de este carácter en Colombia, describir los beneficios de la adopción de estas prácticas de negocios sobre las regiones a las que se trasladan.

Para entender el primero de los ejemplos, que trata sobre la fundación de un centro de prestación de servicios digitales en Montería – donde se atienden llamadas y se realiza mensajería con los clientes de la entidad financiera –, y su relevancia, es importante entender el contexto social y económico en el que se realizó el proyecto. Montería es una ciudad intermedia colombiana, capital del

departamento de Córdoba, que ha estado históricamente apartada del progreso del país. La ciudad y el departamento fueron uno de los centros de operaciones más significativos de las Autodefensas Unidas de Colombia (AUC) al comienzo del presente siglo (Sánchez et al., 2003). Es por esa razón que, como producto de la presencia de estos grupos criminales en el departamento – especialmente durante la historia reciente–, este ha sido el décimo del país con mayor número de desplazados a lo largo de la historia (Red Nacional de Información, 2020).

De igual forma, la ciudad y el departamento muestran pobres índices de desarrollo económico. Por ejemplo, al año 2009, el departamento contaba con un índice de pobreza multidimensional de alrededor del 60%, el índice más elevado de Colombia (Departamento Nacional de Planeación, 2017). Adicionalmente, encima de las lamentables cifras que presenta el departamento en términos de pobreza multidimensional, es importante destacar que el departamento se ha caracterizado por tener peores desempeños que la media nacional y latinoamericana. Lo anterior puede sustentarse a partir de cifras que demuestran que en el año 2009 la incidencia de pobreza extrema en Córdoba era del 25%, mientras que la incidencia en Colombia era del 14.4% (DANE, 2013) y en América Latina, un año antes, del 12.9% (Cecchini, 2017). Asimismo, el coeficiente de GINI en Córdoba en el año 2012 era el quinto más alto en Colombia (DANE, 2013). Estas cifras son incluso más preocupantes cuando se considera que Córdoba es uno de los departamentos con mayor pobreza y desigualdad de Colombia, uno de los países con mayor pobreza y desigualdad de América latina – de hecho, en 2010 Colombia era el país más desigual del continente –, que, a su vez, es el continente con la mayor desigualdad del mundo (CEPAL, 2014; Ciaschi et al., 2018; Bárcena, 2019)

Así, una vez entendida la situación a la que estaba sometida Montería, y sigue sometida a pesar de que la situación muestre mejorías (Departamento Nacional de Planeación, 2017), es posible entender por qué esta iniciativa de deslocalización y tercerización de servicios digitales fue tan impactante para la región. De hecho, una primera cifra que cuantifica el impacto que ha tenido este proyecto en la zona marginada está relacionada con la importancia laboral que el centro de servicios digitales ha adquirido en 6 años de operación: este centro, que

comenzó operación en 2015, es hoy en día el mayor empleador privado de la ciudad, según fue confirmado por Maritza Munera, Gerente de Comunicaciones y Sostenibilidad de la firma que opera el centro (M. Munera, comunicación personal, 23 de abril de 2021). A continuación, en la procura de entender de la mejor manera posible en qué consiste el proyecto, se valorará la sostenibilidad de este.

Empero, antes de comentar sobre la sostenibilidad de este tipo de proyectos, se debe tener en cuenta que la sostenibilidad de este *contact center* debe ser juzgada de manera diferente a la de los centros de servicios más comunes, como aquellos ubicados en las principales ciudades de Colombia. Este método de evaluación de sostenibilidad se propone por el hecho de que, por ejemplo, la estructura de costos de este tipo de empresas difiere significativamente de la de otras más tradicionales. Lo anterior porque los costos de infraestructura de este tipo de proyectos son más elevados que los costos que se tendrían si estos se realizaran en ciudades – debido a las dificultades de acceso a infraestructura –, pero, de igual manera, han mostrado tener fuertes beneficios financieros como producto de sus tasas de rotación de personal anual cercanas al 2%, muy inferiores a las tasas promedio en la industria ¹(M. Munera, comunicación personal, 23 de abril de 2021).

Sin embargo, es importante llegar a una conclusión, apoyándose en la teoría económica, que determine si las iniciativas de este tipo son sostenibles. Es decir que hay que preguntarse si los beneficios para las compañías que deciden deslocalizar estos servicios son superiores a sus costos o viceversa. Sobre esto, Milene Andrade, quien fue cercana a la gestación del proyecto, defensora del pueblo del departamento de Córdoba por doce años, candidata a la gobernación del departamento y hoy en día es emprendedora social – según ella misma se denomina –, comentó cuando se le consultó para la realización del presente escrito que “el proyecto ha sido rentable en doble vía” (M. Andrade, comunicación personal,

¹ Estas bajas tasas de rotación representan un ahorro para las compañías que prestan el servicio ya que, cuando ocurre lo opuesto y existe un alto índice de rotación de personal, las compañías tienen que invertir altas sumas de dinero en entrenamiento a personal (Erber & Ahmed, 2005).

19 de abril de 2021). Sobre lo que, continuamente, profundizó al explicar que la empresa tiene unas tasas de rentabilidad positivas para el operador del *contact center*, pero que es importante considerar la rentabilidad no tangible del mismo proyecto producida “por su alto contenido social” (M. Andrade, comunicación personal, 19 de abril de 2021). Complementariamente, para la elaboración de este ensayo se consultaron fuentes al interior de la operación del *contact center*, como Maritza Munera, que sostuvieron que el proyecto es sostenible ya que le ha permitido a la compañía obtener “excelentes resultados en la calidad del servicio prestado” y “cumplir con sus objetivos sociales” (M. Munera, comunicación personal, 24 de abril de 2021). Este contraste de fuentes, en el que hay tanto una visión empresarial a la sostenibilidad del proyecto como una visión social, demuestra la sostenibilidad de este en ambos aspectos.

Entonces, continuando con la estructura de presentación propuesta al inicio de la sección, es importante detallar cuáles han sido los impactos positivos que ha tenido este proyecto para potenciar el empleo en Montería y en Córdoba. En primer lugar, la cifra más destacada del proyecto, que ya fue presentada anteriormente, está relacionada con la cantidad de empleos que se generaron en la ciudad como producto de innovar en la prestación de servicios digitales al trasladarlos a zonas donde nunca habían sido prestados. Adicionalmente, el proyecto de prestación de servicios en la capital del departamento de Córdoba en Colombia ha logrado generar, además de puestos de trabajo, empleo de calidad. Por ejemplo, el impacto del proyecto ha sido tanto para sus colaboradores que, según las cifras de Konecta, el operador de este centro, el 34 % de las personas que laboraban en esta sede habían logrado incrementar significativamente sus niveles de vida al poder adquirir vivienda o un medio de transporte propio al año 2017 (Konecta, 2017). Entonces, cuando se sintetizan ambas cifras proporcionadas, es posible concluir que el proyecto de prestación de servicios digitales en Montería y Córdoba, además de proporcionar una cantidad de empleos importante comparativamente a la dimensión de la ciudad, logró proporcionar empleos de calidad. El éxito en términos de empleabilidad y calidad del empleo fue tanto que Andrade, quien ya fue citada anteriormente, comentó que el proyecto supuso para la ciudad “la política de

empleabilidad, y en jóvenes, más exitosa en las últimas décadas en Montería” (M. Andrade, comunicación personal, 19 de abril de 2021).

Sin embargo, según también lo describe Andrade, “Montería te llama”, que es el nombre con el que también se le conoce a este proyecto, ha trascendido tener únicamente impactos sobre la empleabilidad, sino que ha logrado tener altos impactos sobre la educación de sus colaboradores y de la región. En primer lugar, para demostrar lo anterior, se destaca que el proyecto ha tenido un impacto directo en materia de educación sobre sus colaboradores. Por ejemplo, al año 2017, el 36% de los colaboradores de Konecta en Montería, el operador del *contact center* que ofrece el servicio para una entidad financiera colombiana, habían iniciado estudios de carreras técnicas o profesionales en adición a trabajar en el centro (Konecta, 2017). De igual forma, la llegada de esta industria digital ha fortalecido los servicios educativos de la región a través de la consolidación de una alianza entre la industria digital de la ciudad y la academia, que le ha permitido a ambos sectores robustecerse conjuntamente (M. Munera, comunicación personal, 23 de abril de 2021).

Por otra parte, una vez expuesto el ejemplo de Montería, en Pensilvania, un municipio del departamento de Caldas en Colombia, se presenta un segundo ejemplo de cómo es posible llevar el desarrollo, a partir de la adopción de servicios digitales, a las zonas más apartadas del país de manera sostenible y exitosa. Se afirma lo anterior basándose en el hecho de que: en primer lugar, Pensilvania es un poblado en una zona aislada del país ya que, por ejemplo, el recorrido para llegar al municipio desde el aeropuerto internacional más cercano, que queda en Bogotá, se tarda alrededor de siete horas en carro; mientras que, en segundo lugar, es posible sostener que esta empresa ha sido exitosa por razones sobre las que se profundizará a continuación. Sin embargo, antes de evaluar el éxito del proyecto, es importante entender el contexto de la región para que así se facilite la tarea de evaluar sus impactos sobre la empleabilidad y la educación.

Si bien ocurre que Pensilvania y Caldas han sido menos afectados por la violencia y la pobreza que Montería y Córdoba, el municipio presenta otro tipo de problemas, la mayoría de estos relacionados con la deuda de larga data que

sostiene el Estado colombiano con llevar el progreso a zonas rurales y aisladas, como es el caso de Pensilvania donde el 69% de la población vive fuera de la cabecera (DANE, 2010). Se afirma lo anterior porque, en adición al aislamiento geográfico al que está sometido Pensilvania, el municipio no ha conseguido potenciar la educación y el empleo de manera comparable a como ocurre en las ciudades. En lo que respecta al mercado laboral, en Colombia las personas que habitan las cabeceras y centros urbanos obtienen empleo con mayor facilidad que las personas en centros rurales dispersos hasta el punto de que, a lo largo de la presente década, la tasa de ocupación de los centros urbanos siempre ha sido superior a la de los centros regionales dispersos (Otero-Cortés, 2019), y Pensilvania y Caldas no han sido la excepción. Adicionalmente, existe un agravante a estas bajas tasas de ocupación: la gente tiende a ocuparse, en una proporción mucho más grande a en las ciudades, de manera informal. En el caso específico de Caldas, los habitantes de zonas rurales han demostrado tener preocupantes tasas de ocupación en el mercado laboral, especialmente los jóvenes, al estar ser del 59% – 9.6 puntos porcentuales inferiores a las tasas rurales nacionales (Ministerio del Trabajo, 2014) –. Pero, lo que hace de estas tasas incluso más preocupantes es el hecho de que las personas ocupadas lo hacen en empleos de mala calidad. Según un informe del año 2019 de la alcaldía de Pensilvania, “en el municipio de Pensilvania el 94,72% de los hogares solo tiene acceso al empleo informal” (Ospina et al., 2019). Por otra parte, al Estado en Pensilvania, al igual que en otros municipios apartados de Colombia, se le ha dificultado proveer educación con una calidad similar a la prestada en las urbes y en el resto del continente. Por ejemplo, la tasa de analfabetismo en Colombia en 2005 era del 8.6% (DANE, 2005), mientras que en América Latina y el Caribe esta tasa era del 10.5 % de los adultos (UNESCO, 2020) y en Pensilvania del 24.99% (Ospina et al., 2019). Es así como Pensilvania presenta un ejemplo de un poblado mayoritariamente rural que, si bien no vivía una situación tan crítica como la monteriana, sufre defectos comunes que tienen los poblados rurales en Colombia.

Profundizando sobre el entendimiento del proyecto, en lo que respecta a la sostenibilidad de este, los indicadores de esta iniciativa que miden esta cualidad

han mostrado ser positivos. Según Libia Granados, quien se desempeña como Directora de Clientes en la firma operadora del centro, el proyecto hasta el momento ha demostrado ser sostenible y ha obtenido beneficios económicos para la compañía empleadora (L.Granados, comunicación personal, 22 de abril de 2021). Es decir que el proyecto, a pesar de estar motivado por el interés de promover el desarrollo en zonas rurales de Colombia, demuestra que esa motivación no es excluyente con la sostenibilidad. Adicionalmente, cuando se le consultó a Granados si estos beneficios económicos eran menores a los de una ciudad principal esta respondió que no ya que “el costo de las ciudades grandes es otro”. Sobre lo que profundizó al explicar que “en Bogotá, por ejemplo, la gente rota más” y que, por lo tanto, este tipo de costos, que pueden considerarse ocultos, “pegan mucho [, o en mayor medida,] en las ciudades grandes” (L. Granados, comunicación personal, 22 de abril de 2021). En otras palabras, operar en estas zonas rurales no representa un costo de oportunidad significativo ya que las posibles ganancias que podría obtener una empresa operando desde una ciudad son muy similares a las que obtiene operando en áreas rurales. De hecho, la sostenibilidad del proyecto para su operador ha sido tanta que este, en menos de 2 años de operación, decidió ampliar su proceso productivo en un 56% hasta llegar a emplear directamente a 117 personas. Es así como, basándose en lo afirmado por Granados, el centro de servicios en Pensilvania es un éxito financiero y, derivado de ese éxito financiero, tiene un importante potencial de ser sostenible a través del tiempo.

Entonces, como producto de la sostenibilidad del proyecto, se puede esperar que los beneficios de este también sean constantes en el tiempo. Sin embargo, de manera más específica, se comentarán sobre cuáles son estos beneficios sobre la empleabilidad que puede tener una empresa de este tipo. Omitiendo el impacto que la fundación de este centro de servicios ha tenido en la generación de empleos directos, ya que esa cifra fue comentada anteriormente, es importante destacar la cantidad de empleos formales y de calidad que este generó en el área rural al que fue trasladado. Por ejemplo, además de que el traslado de este centro va a permitir la generación de 117 empleos directos, se estima que estos, según cálculos propios basados en la información recolectada, van a componer el 20% del total de los

empleos formales del municipio. Si bien la cifra es una estimación, esta demuestra que, al igual que como ocurre Montería, el impacto de estas prácticas de deslocalización sobre el mercado laboral de su zona receptora es muy significativo².

De igual forma, el centro de servicios que opera desde Pensilvania ha mostrado tener fuertes impactos sobre la educación en la región. Esto se debe, ante todo, a que la llegada de esta iniciativa empresarial ha consolidado una sinergia, que antes era casi inexistente, entre el sector educativo de la región y el sector productivo. Específicamente, la llegada de este proyecto productivo le ha dado una oportunidad a los jóvenes que han estudiado de poder emplearse, estableciendo así un vínculo entre la vida académica y laboral de estos. Por ejemplo, en febrero de 2020, todos los empleados del *call center* tenían menos de 28 años y, por esa razón, estos contaban con poca experiencia laboral y alguna experiencia educativa (Usme, 2020). Es así como, si esta conexión entre la academia y la industria no se hubiera materializado, la consecución de empleos para estos jóvenes en su municipio habría sido una tarea difícil. Complementariamente, el proyecto ha permitido, con la llegada de una empresa multinacional de prestación de servicios española, el fortalecimiento de los programas educativos que estas brindan a sus empleados y a sus familias. Este es el caso de la llegada de la fundación Valora t, propiedad de la empresa prestadora de servicios, al municipio y la llegada de algunos de sus programas de “formación en emprendimiento” (L. Granados, comunicación personal, 22 de abril de 2021).

² Esta cifra fue calculada a partir de multiplicar la población en edad de trabajar del municipio por la tasa de ocupación para así obtener el número de ocupados, esto basándose en datos oficiales del municipio (Ospina et al., 2019). Después se multiplicó la tasa de ocupación por la tasa de formalidad del municipio y así se obtuvo la cantidad de empleados formales en este. Finalmente, se dividió el total de empleados directos del centro, que son 117, sobre el total estimado de empleados formales del municipio.

c. Síntesis de la sección: los beneficios de permitir la deslocalización de los servicios hacia América Latina y hacia zonas apartadas de los países.

La presente sección, dividida en dos partes, mostró cuáles son los beneficios para un país de recibir la deslocalización de servicios digitales. Sobre esto se comentó que, haciendo uso de literatura académica reciente, por causa de la inversión extranjera directa, este tipo de iniciativas podrían potenciar el empleo y la educación de los países receptores. Por otra parte, en la segunda parte de la sección – en la que se describían los beneficios de la deslocalización hacia zonas apartadas de los países –, si bien se hizo uso de fuentes académicas, hubo un fuerte quiebre con la forma en la que se desarrolló la primera sección: esta segunda pretendió hacer uso de fuentes primarias. Adicionalmente, lo expresado en ese apartado de la sección sirvió para demostrar que los procesos de deslocalización al interior de los países tienen la capacidad de generar impactos significativos sobre el empleo y la educación.

Los ejemplos utilizados para dar cuenta de lo anterior, si bien trataron de situaciones que ocurrieron en Colombia, deben ser vistos como evidencia latinoamericana al demostrar que es posible llevar el desarrollo a las zonas más apartadas de nuestros países, incluso cuando las situaciones en materia de empleo y educación son críticas y similares a las que se están viviendo en la actualidad. Es así como en las secciones que suceden la presente se propone, basándose en el marco teórico desarrollado al inicio de la sección dos y la información que fue expuesta, construir una idea para el futuro que tenga relevancia para cada uno de los países de la región.

3. Retos en la implementación de estos servicios en el continente y sus zonas apartadas

Una vez concluido que, en efecto, la innovación en la prestación de servicios digitales puede tener efectos positivos sobre la educación y el empleo de la zona

donde se presten, es importante entender las dificultades que se pueden presentar en la gestación de iniciativas de este tipo en el continente. Más específicamente, se destacará que la competitividad de América Latina en infraestructura para el sector de servicios digitales es pobre debido a la brecha existente entre la región y los países desarrollados en esta materia y, de igual manera, la brecha existente entre las zonas urbanas y rurales al interior del continente – hecho que dificulta la realización de iniciativas de este tipo tanto en los países latinoamericanos como en sus áreas rurales—. Por otra parte, en segundo lugar, se discutirá la dificultad que representa lograr la coordinación entre el gobierno, el sector privado y la academia y por qué esta falta de coordinación puede derivar en la no realización de los proyectos.

La infraestructura es una limitante para que los proyectos de deslocalización de servicios digitales puedan llevarse a cabo con mayor frecuencia ya que estos requieren de este acervo para garantizar la prestación y la calidad de esta. Es decir que, por ejemplo, estos proyectos únicamente se pueden realizar en zonas con conexiones telefónicas y de internet ya establecidas y de buena calidad por el hecho de que, de otra forma, los costos para iniciar operación serían muy elevados. Es importante destacar que esta es una limitante mayor para este tipo de proyectos en América Latina ya que la región cuenta con tasas de conectividad, medidas como usuarios de internet como porcentaje de la población, muy inferiores a las de la Unión Europea y de Estados Unidos, que cuentan con tasas del 85% y del 88% respectivamente, mientras que en la región esta tasa es del 66% (International Telecommunication Union, 2017). Y en lo que respecta a la posibilidad de realizar estos proyectos digitales en zonas apartadas, el panorama de infraestructura de conectividad es aún peor: al año 2015, la brecha promedio en 13 países del continente entre el porcentaje de hogares urbanos con internet en comparación a los rurales era de cerca de 25 puntos porcentuales (Rojas & Poveda, 2017).

Sobre el segundo punto, la falta de coordinación entre la academia, el sector privado y la industria representa un reto ya que la ausencia de esta puede implicar la no realización de proyectos de este tipo. Esto porque, por ejemplo, pregúntese lo siguiente: ¿las empresas estarían interesadas en arribar a un país en el que el

Estado no les pueda garantizar seguridad?, ¿una compañía estaría interesada en invertir en un país donde no hay mano de obra capacitada suficiente? Entonces, como se puede intuir de la respuesta a las anteriores preguntas, es evidente que si alguno de estos agentes es incapaz de cumplir con alguna de sus tareas – ya sea proporcionar la inversión, la seguridad o la mano de obra – completar un proyecto de prestación de servicios digitales podría dificultarse. De hecho, esta necesidad de cooperación entre estos tres agentes ha sido fundamental para la realización de los proyectos realizados en Montería y Pensilvania y, según fue confirmado por Granados y Munera, estos no habrían podido llevarse a cabo sin esta sinergia. Sobre qué función debe cumplir cada agente para lograr esta sinergia se discutirá a continuación, cuando se presente la idea para el futuro.

4. Potenciar los beneficios y superar los retos: idea para el futuro

La siguiente sección presenta como objetivo, a partir de lo desarrollado hasta el momento, exponer una idea para el futuro que explote la oportunidad de incrementar los niveles de empleo y educación – que es una oportunidad valiosa considerando el pobre estado de los mercados laborales y educativos de la región –, a través de la adopción de economías digitales en América Latina. Adicionalmente, haciendo lo anterior, se hace evidente la urgencia de hacer lo anterior debido a que el mercado laboral Latinoamericano se encuentra en su momento más crítico en décadas, ya que en 2020 cerca de 5.4 millones de trabajadores perdieron su empleo (OIT, 2020); mientras que lo mismo ocurre con el estado de la educación, hasta el punto en el que se ha llegado a afirmar que América Latina presenta la peor crisis educativa de su historia (UNICEF, 2021).

Una primera solución que podría potenciar este tipo de proyectos se trata de incrementar la inversión en infraestructura tecnológica en el continente junto con la inversión en educación. Sin embargo, las reformas y políticas públicas que se adopten con este fin deben ser tomadas con rapidez, ya que los esfuerzos de la región para lograr mayor inversión en infraestructura tecnológica, investigación y educación han sido pobres – en la región se invierte únicamente 0.71% del PIB en investigación y desarrollo, una cifra inferior al promedio mundial que es del 2.27%

(UNESCO, 2018) – y entre más tiempo se tarde en adoptar este tipo de políticas, mayor va a ser la brecha digital entre Latinoamérica y los países desarrollados y menor la competitividad de la región para albergar proyectos de este tipo. Contrariamente, si se logra incrementar este tipo de inversión, la región podría entrar en un círculo virtuoso en el que esta mayor inversión permita la llegada de nuevas economías digitales y estas, a su vez – y como se ha argumentado a lo largo del ensayo – generen mejores indicadores en materia de educación y empleo.

Por otra parte, hay una posible solución a este problema que, si bien es retadora, consiste en demostrar a los potenciales inversionistas – que son un agente fundamental en la gestación de iniciativas digitales – que los riesgos en el continente y en sus zonas apartadas pueden ser altos, pero que la realización de proyectos de este tipo es rentable y sostenible. Para lograr este cometido se requiere, entre otras cosas, que sus aliados estratégicos, como lo son la academia o el Estado, ganen credibilidad. Lo anterior porque, por ejemplo, ocurre que un disuasor de inversión es la falta de credibilidad del Estado, hasta el punto en que la literatura sobre los determinantes de la inversión extranjera directa indica, con consistencia, que las compañías multinacionales se preocupan por la corrupción al momento de hacer sus inversiones (Bellos & Subsat, 2013). Sin embargo, para cumplir con el objetivo presentado inicialmente, es igualmente importante combatir la información que genera aversión a invertir en la región, que muchas veces es infundada. Esto porque, a pesar de que la región cuenta con riesgo para sus inversionistas, y según se puede apreciar en los ejemplos de los centros de operaciones deslocalizados a Montería y Pensilvania, puede ocurrir que el riesgo percibido por el inversionista sea mayor al existente. La anterior idea permitiría crear la sinergia deseada entre el Estado, la academia y la industria, al asignar a cada uno de estos agentes un rol específico para ganar credibilidad con los demás y que, adicionalmente, todos se puedan beneficiar conjuntamente.

5. Conclusiones

Hasta el momento, al ser demostrados los beneficios de la adopción de economías digitales deslocalizadas y tercerizadas en los países, es evidente que apoyar la

adopción de estas economías a nivel Latinoamericano y nacional tendría beneficios sobre un país. De igual forma, haciendo una contextualización y un análisis de los indicadores de impacto de dos proyectos de deslocalización y tercerización intra-país, es evidente que la promoción de este tipo de iniciativas puede tener beneficios semejantes a los primeros: son capaces de fortalecer el mercado laboral y educativo de las regiones a las que se trasladan.

Así, considerando que América Latina es una región que requiere de fortalecer el desempeño de sus mercados laborales y sistemas educativos – y aún más cuando se considera el impacto que la pandemia está teniendo sobre estos –, el ensayo propone que se deben impulsar prácticas que permitan la deslocalización de servicios hacia la región y sus zonas rurales. Para hacerlo, se hacen dos propuestas de política pública precisas: una que propone aumentar la inversión en infraestructura y educación y una segunda que se propone reformular las relaciones que los Estados asumen con el sector educativo y los sectores productivos.

Es así como, si los anteriores objetivos se logran, se podrá conseguir que América Latina pueda ingresar a las cadenas de valor globales en un momento de especial importancia. Y, adicionalmente, si estos objetivos son logrados de manera inclusiva, podrá ocurrir que las regiones aisladas también logren acceder a estas cadenas. Este objetivo, de llevar el desarrollo a las regiones marginadas del progreso de nuestra región, si bien busca beneficios económicos y educativos, trasciende sólo procurar beneficios de este tipo. Lograr llevar el desarrollo a las regiones aisladas significa cumplir con los principios de la constitución de nuestros Estados, entre los que se consagra la igualdad; igualdad de oportunidades tanto para las personas que viven en las grandes urbes como para quienes lo hacen fuera de estas.

Referencias

- Assunção, S., Forte, R., & Teixeira, A. A. (2011). *LOCATION DETERMINANTS OF FDI: A LITERATURE REVIEW*. Porto: Faculdade de Economia, Universidade do Porto.
- Bárcena, A. (2019). *Promoting Equality and Inclusion: A Latin American and Caribbean perspective*. Nueva York: CEPAL.
- Bellos, S. K., & Subasat, T. (2013). Corruption and Foreign Direct Investment in Latin America: A Panel Gravity Model Approach. *Journal of Management and Sustainability*, 151-156.
- Cecchini, S. (2017). *Reducing poverty amidst high levels of inequality*.: United Nations.
- CEPAL. (2014). *Panorama Social de América Latina*. Santiago: CEPAL.
- Crawford, A. (n.d.). *American Express*. Retrieved from Outsourcing and Its benefits in International Trade: <https://www.americanexpress.com/us/foreign-exchange/articles/outsourcing-benefits-to-international-trade/>
- Database, International Telecommunication Union (ITU) World Telecommunication/ICT Indicators. (2017). *The World Bank*. Retrieved from Individuals using the Internet (% of population): https://data.worldbank.org/indicator/IT.NET.USER.ZS?most_recent_value_desc=true
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2005). *INFORME ESPECIAL Censo General 2005 COLOMBIA - EDUCACIÓN* . Bogotá: Departamento Administrativo Nacional de Estadística.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2010). *Boletín Censo General 2005 Perfil Pensilvania Caldas*. Bogotá: Departamento Administrativo Nacional de Estadística.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2013). *Comunicado de prensa Resultados Pobreza Monetaria y Desigualdad 2012, por Departamentos*. 2013: Departamento Administrativo Nacional de Estadística.
- Departamento Nacional de Planeación. (2017). *PANORAMICA REGIONAL Pobreza monetaria y multidimensional departamental: necesidad de políticas públicas diferenciadas*. Bogotá: Departamento Nacional de Planeación.
- Erber, G., & Sayed-Ahmed, A. (2005). Offshore Outsourcing A Global Shift in the Present IT Industry. *Intereconomics*, 100-112.
- Gali, R. H., & Petersen, L. (s.d.). *Is offshoring possible in Latin America?* Cambridge: MIT Sloan Management.
- Konecta. (2017, 10 13). *Konecta*. Retrieved from Konecta Montería, una apuesta por la Transformación Social: <https://www.grupokonecta.com/konecta-monteria-una-apuesta-la-transformacion-social/>
- Ministerio del Trabajo. (2014). *Plan Departamental de Empleo de Caldas*. Bogotá: Ministerio del Trabajo.

- Organización Internacional del Trabajo. (2020, Diciembre 17). *Organización Internacional del Trabajo*. Retrieved from COVID-19 leaves a trail of high unemployment, inactivity and precarious employment in Latin America and the Caribbean: https://www.ilo.org/caribbean/newsroom/WCMS_764678/lang--en/index.htm
- Ospina, J. I., Yanibuy, F., Vergara, N., & Gómez, D. C. (2019). *Análisis de Situación de Salud con el Modelo de los Determinantes Sociales de Salud del Municipio Pensilvania*. Pensilvania: ALCALDIA MUNICIPAL DE PENSILVANIA.
- Otero-Cortés, A. (2019). *El mercado laboral rural en Colombia, 2010-2019*. Cartagena: Banco de la República Centro de Estudios Económicos Regionales (CEER).
- Red Nacional de Información. (2020, Enero 1). *Cifras Unidad de Víctimas*. Retrieved from Reporte General: <https://cifras.unidadvictimas.gov.co/Home/Departamento?vvg=1>
- Rojas, E. F., & Poveda, L. (2017). *State of broadband in Latin America and the Caribbean*. Santiago: CEPAL.
- Sánchez, F., Díaz, A. M., & Formisano, M. (2003). *CONFLICTO, VIOLENCIA Y ACTIVIDAD CRIMINAL EN COLOMBIA: UN ANALISIS ESPACIAL**. Bogotá: Centro de Estudios sobre Desarrollo Económico.
- Saurav, A., Liu, Y., & Sinha, A. (2020). *A Literature Review of the Effects of FDI on Job Creation and Wages*. Washington, DC: The World Bank Group.
- Su, Y., & Liu, Z. (2016). The impact of foreign direct investment and human capital on economic growth: Evidence from Chinese cities. *China Economic Review*, 97-109.
- Tornarolli, L., Ciaschi, M., & Galeano, L. (2018). *Income Distribution in Latin America. The Evolution in the Last 20 Years: A Global Approach*. La Plata: Centro de Estudios Distributivos, Laborales y Sociales. UNESCO. (2020). *The World Bank*. Retrieved from Literacy rate, adult total (% of people ages 15 and above) - Latin America & Caribbean: <https://data.worldbank.org/indicator/SE.ADT.LITR.ZS?locations=ZJ>
- UNESCO Institute for Statistics. (2018). *The World Bank*. Retrieved from Research and development expenditure (% of GDP): <https://data.worldbank.org/indicator/GB.XPD.RSDV.GD.ZS>
- UNICEF. (2021, Marzo 24). *UNICEF*. Retrieved from 114 million children still out of the classroom in Latin America and the Caribbean The world's largest number of children without face-to-face schooling: <https://www.unicef.org/press-releases/114-million-children-still-out-classroom-latin-america-and-caribbean>
- United Nations Conference of Trade and Development. (2004). *World Investment Report 2004 The Shift Towards Services*. Ginebra: United Nations.
- Usme, L. (2020, Febrero 9). *EL TIEMPO*. Retrieved from Industria de los call center llega a municipios lejanos de Caldas: <https://www.eltiempo.com/colombia/industria-de-los-call-center-llega-a-municipios-lejanos-de-caldas-460448>

Wettemann, R. (2003, Agosto 1). *CSO*. Retrieved from Offshore Outsourcing: It's Not Just About Cost Cutting: <https://www.csoonline.com/article/2116254/offshore-outsourcing--it-s-not-just-about-cost-cutting.html>

