



knowsquare .

PREPARADO POR: JAVIER GARCÍA ÁLVAREZ

12 DE MARZO DE 2009

# SERVICIOS SIN FRONTERAS

---

NOTA TÉCNICA

knowsquare .

Privado y Confidencial

Prohibida su Distribución sin Autorización Expresa del Autor

# SERVICIOS SIN FRONTERAS

## NOTA TÉCNICA

¿Se imagina que su última radiografía la haya estudiado y diagnosticado un médico que vive en otro continente? ¿Cree posible que su declaración de la renta se pueda hacer a miles de kilómetros de distancia y en otro país? ¿Sabe que sus datos financieros pueden ser analizados desde cualquier punto del planeta, y allí decidir si le conceden o no un préstamo? Todo esto parece increíble, ¿verdad? En cambio, es algo que los ciudadanos americanos y británicos, por ejemplo, experimentan todos los días. Si usted viviera en Estados Unidos y tuviera un problema con su compañía de móvil, por ejemplo, lo habitual es que la operadora que le atienda la llamada y le resuelva el problema resida en una ciudad de la India. ¿Y esto nos puede afectar?

Esta semana fue noticia en Asturias que el departamento financiero de Du Pont Ibérica se traslada a la India, y se despide a varias personas cualificadas. Pero esto no es un caso aislado de Asturias. Los sistemas de gestión informática y de telecomunicaciones de las grandes multinacionales (y no tan grandes) están haciendo lo mismo: contratar servicios a empresas de países emergentes.

Piense en cualquier multinacional que le venga a la cabeza. Sony, Motorola, Microsoft, HP, General Electric, IBM, American Express, Samsung, Accenture, Toshiba... y podría seguir hasta crear el *ranking* de las empresas más rentables del mundo. Todas ellas tienen centros de trabajo en la India: con departamentos de investigación, de atención a sus clientes para todo el planeta, de gestión financiera y de riesgos, marketing, contabilidad, almacenamiento de la información digital y un largo etcétera.

Pensamos en la India como un país con grandes problemas de pobreza y desigualdad, pero también tiene otras realidades: más de 2 millones de jóvenes ingenieros superiores trabajan hoy en la India programando software. Unas 350.000 personas atienden los problemas de clientes de habla inglesa de empresas de todo el mundo. Casi 8 millones de personas cualificadas en finanzas, medicina, ingeniería o marketing, completan un sector de las tecnologías de la información de la India, absolutamente global, que exporta al mundo 50.000 millones de euros en servicios avanzados, donde el 80% lo son para Estados Unidos y el Reino Unido.

¿Cómo ha sido posible que un país donde aún la gran mayoría de sus carreteras está sin asfaltar, pueda realizar la gestión financiera de Du Pont o diagnosticar radiografías de cardiólogos de Chicago?

El idioma común explica muchas cosas, pero no todas. Más bien habría que hablar de cómo el gobierno indio priorizó sus inversiones en infraestructuras de comunicación al más alto nivel; cómo han logrado construir una red de 47 parques tecnológicos con proyección internacional; cómo se ha logrado que más de 4 millones de personas tengan estudios técnicos, formados en sus más de 1.800 centros politécnicos distribuidos por el extenso país; o habría que analizar cómo se han incentivado con deducciones fiscales, en algunos casos del 100%, a la inversión extranjera que se ubica en esos parques tecnológicos, y que contrata a esas personas tan formadas. India en su escasez, apostó por priorizar sus inversiones en tecnología y conocimiento, y aparcó los baches de las carreteras. Con ello ha conseguido que el 5% de su renta dependa de ese sector. ¿Parece poco para un país con 1.000 millones de personas y con mucha pobreza? Puede ser, pero en plena crisis de 2008, con una

necesidad apremiante de las empresas para reducir sus costes y mejorar sus resultados, este sector crecía a un ritmo del 30% anual, y cada día llegaban cuatro nuevas empresas a los parques tecnológicos indios (Fuente: Ministerio de Industria y Comercio de la India: <http://www.ibef.org>).

La inversión extranjera en España está liderada por grandes multinacionales que aportaron el 4,3% de nuestro PIB, según los datos del Banco de España. Esto supone un volumen de empresas considerable de la que dependen un porcentaje de empleos significativos. Hay Comunidades Autónomas donde ese porcentaje supera el 10%, como en Castilla y León, Navarra, Cataluña o Madrid, por poner algunos ejemplos. Por lo tanto, decisiones como la de Du Pont en Asturias también se están y estarán produciendo en el resto del país. En cambio, estamos más acostumbrados a la deslocalización de fábricas: pensamos en acerías, líneas de montaje, ropa, mecheros, juguetes; estamos habituados al *made in China* de productos, de cosas que se pueden tocar. Pero ya hay otra realidad, a la que la propia Organización Mundial del Comercio le ha prestado especial atención en los últimos cuatro años: muchos servicios se contratan a escala global y hay países de bajos salarios con capacidad demostrada para prestarlos con gran calidad.

Los patrones del crecimiento global están cambiando: el diseño aporta el valor al producto, y no su producción; todo lo que se pueda digitalizar e intercambiar vía Internet se puede contratar en cualquier parte del mundo. El valor de nuestra televisión plana, de nuestro reproductor de música o del ordenador desde el que escribo, está en concebir mejores prestaciones y saber detectar bien las necesidades de los consumidores. Todo lo que se pueda automatizar, lo que se pueda realizar de una manera repetitiva, se puede contratar en cualquier lugar del mundo, donde aseguren calidad y seguridad combinadas con un menor precio. Y las empresas que no lo hagan, pero sí sus competidoras, tendrán más costes y reducirán sus ventas. Es muy probable que el departamento financiero de Du Pont pueda hacer exactamente lo mismo en Bangalore, pero a un coste un 50% inferior.

No podemos caer en el error de pensar que las subvenciones para captar multinacionales son la vía más efectiva para retenerlas; y mucho menos si sus actividades se pueden hacer en cualquier otro lugar del planeta. No se trata tan sólo de una cuestión de costes: Sudán no conseguirá atraer a muchas empresas, por ejemplo. La clave está en crear capacidades difíciles de imitar en otro lugar: un tejido empresarial cohesionado que piense en global, en inglés, y no sólo en local; incentivar fiscalmente a la productividad y la reinversión en el propio país; incentivar la formación de máxima calidad, diseñada siempre con participación empresarial, o potenciar a nuestros centros tecnológicos y de investigación, porque los hay, para que capturen talento global y tengan los recursos necesarios para colaborar estrechamente con las empresas. Y todo ello para aprovechar las oportunidades globales y canalizarlas localmente.

Cuando una multinacional abandona una parte de su actividad en España para contratarla en otro país, nos resentimos precisamente porque el ahorro de costes lo aprovecha su sede, fuera del país. Cuando una empresa española contrata servicios globales más baratos reduce costes, mejora su rentabilidad, y podrá aumentar sus posibilidades de inversión y creación de empleo en España. Un mismo fenómeno tiene consecuencias muy distintas y esto debería hacernos reflexionar acerca del diseño de las ayudas públicas.

Javier García Álvarez