

## **Liberando el potencial de los servicios tecnológicos en América Latina**

Pablo Agustín Hernández  
Argentina

---

### **Human Technology**

La tecnología suele plantearse como solución a los graves problemas que enfrentan las sociedades. Desde los increíbles avances del siglo XX hasta la internet de las cosas, los beneficios parecen ser incontables. Sin embargo, siguen existiendo en la actualidad situaciones de terrible desigualdad, hambre, analfabetismo y otras carencias, que sin un trabajo en conjunto de empresas, Estado y sociedad parecen no tener solución. En América Latina estos problemas tienen una fuerte presencia en las agendas políticas.

Es por esto que debemos preguntarnos ¿Cómo puede la tecnología ayudarnos a resolver estas situaciones? ¿Existen efectos indirectos en la sociedad debido al desarrollo de tecnología? Y si existen ¿Cuáles son? ¿Qué pueden hacer las empresas de tecnología para mejorar nuestras vidas? ¿Cuál es el verdadero potencial de los desarrolladores de tecnología en una sociedad como la latinoamericana? Se propone un recorrido a través de las empresas de servicios tecnológicos: empresas que desarrollan software, que crean aplicaciones móviles o brindan servicio e infraestructura de redes, y otros. De esta manera este ensayo pretende responder a estas preguntas, y en el mejor de los casos, guiar al lector a la investigación y al cuestionamiento crítico de un tópico prometedor.

### **Background**

Sólo en el año 2013, en Argentina, la industria de los servicios basados en el conocimiento generó 6300 millones de dólares en exportación, siendo un país con 120.000 trabajadores dedicados a este rubro<sup>1</sup>. En la actualidad la tercera exportación de Argentina son estos servicios, detrás de la ganadería y de la industria automotriz<sup>2</sup>.

Son sobresalientes las experiencias de Chile, Costa Rica, México, Uruguay o Colombia, que han podido desarrollar estas industrias de manera exitosa<sup>3</sup>, viendo un interesante crecimiento en los últimos años. Es un panorama prometedor, y si bien se han visto algunas ventajas, pareciera que el verdadero impacto de las empresas que desarrollan tecnología aún no se ha visto: ¿No cabría esperar un efecto positivo mayor en las sociedades latinoamericanas?

### **La industria del futuro – y del presente**

Este ensayo no pretende discutir el potencial de las empresas de servicios basadas en el conocimiento en general, sino más precisamente de las empresas que desarrollan tecnología y

brindan servicios informáticos. El autor considera que es la industria que puede lograr un mayor impacto en la sociedad que la rodea, pero... ¿Por qué?

En primer lugar, considero a la tecnología la industria del futuro, pero también la del presente: Un ingreso contundente en el rubro tecnológico nos permitiría lograr una importante diferenciación, mientras que en servicios como auditoría, consultoría o legales la competencia podría ser mayor, ante la presencia de países con gran know-how.

Este tipo de servicios requiere mano de obra mucho más calificada que en las industrias tradicionales y no requiere enormes extensiones de tierra fértil ni recursos naturales extraordinarios. Vale aclarar que América Latina cuenta con dichos recursos, sin embargo, gracias a empresas tecnológicas podría aprovechar su extensión de manera distinta.

En el mercado interno también debe haber beneficios. Las empresas locales deben verse favorecidas por recibir servicios tecnológicos locales, siendo estos también un motor para la innovación y la modernización.

## **Un medio para superar la brecha digital**

En segundo lugar, considero a la industria de la tecnología como una manera de superar una brecha: una brecha existente dentro de cada republica, en la que hay gente sin acceso a tecnología.

En este aspecto, las empresas tecnológicas tienen un gran potencial. Generan demanda de mano de obra calificada, principalmente en ramas de informática, sistemas y tecnología, pero no únicamente: también requieren de infraestructura administrativa, legal y de todo tipo. Así se producirían nuevos vínculos Universidad-Empresa.

Esto tiene como fin último una sociedad inmersa en la tecnología, donde conocer sobre ella es una necesidad y una oportunidad. Además de generar mano de obra, La industria genera clientes: La competitividad buscaría nuevos mercados y nuevos servicios, tanto dentro como fuera de los límites regionales.

## **Un medio para superar fronteras**

*"Oil is history. Education is the future"*

Sheikh Mohammed bin Zayed, Crown Prince of Abu Dhabi

Por otro lado, la industria de servicios tecnológicos, debe permitir a Latinoamérica entrar en los mercados globales de una forma distinta a la que se ha dado históricamente. Los países latinos ya no deben depender de sus commodities, sino que exportan el conocimiento de su gente, y la ética de sus trabajadores. Por esta razón, esta industria permite superar barreras

que aun existen en un mundo globalizado.

## El “Feedback cultural”, la clave

Existe una clave para lograr los mejores resultados, y esta es el feedback cultural o retroalimentación cultural. El mayor potencial de las empresas solo puede darse si estas tienen un impacto en la vida de su gente y de la sociedad, siendo esto aplicable a empresas de todo tipo. Para que este feedback sea posible deben darse ciertas condiciones.

Primeramente se debe lograr una cultura del emprendedorismo: Los servicios tecnológicos no deben estar ligados únicamente a los gigantes de la informática, sino que debe haber una base importante de emprendedores que generen cambios y motiven el avance. Las start-ups tecnológicas deben ser agentes de cambio. Son estas las responsables del mayor impacto, y las más cercanas a su gente.

Las empresas deben tener un pensamiento largoplacista, y con miras a la expansión y a la exportación, creando una cultura que sobrepase los cambios de gobiernos y políticas frecuentes en esta parte del mundo.

Esto no significa que el Estado no tenga participación o responsabilidad alguna. Es imposible que una empresa logre completa dependencia de la situación política, impositiva, legal y macroeconómica, por lo que el Estado juega un papel importante en estas actividades, y debe trabajar para lograr un ecosistema que propicie el crecimiento tecnológico.

Pero eso es sólo la mitad: Las empresas deben lograr el impacto en la sociedad, en la educación, creando nuevas demandas, satisfaciendo otras, creando y solucionando nuevos problemas. La meta debe ser lograr un círculo virtuoso Gente-Estado-Tecnología.

## El caso Indio y una mirada escéptica

Las políticas aplicadas en India la han transformado de un país agricultor a uno en el que las empresas de información y tecnología son el mayor empleador privado, dando trabajo al 28% de la población (unos impresionantes 3.500.000 empleos). India cuenta con 3100 empresas de servicios de tecnología y metas de crecimiento de cifras astronómicas.<sup>4 5</sup> Esta situación también es visible en países como China o Filipinas, que se han hecho fuertes en exportación de estos servicios en los últimos años.

A pesar del crecimiento y de las bondades de la tecnología en estos países, es evidente que aún existen situaciones de terrible desigualdad, y la brecha digital está lejos de ser cerrada. La perpetuación de dichos problemas definitivamente responde a factores culturales, económicos, de educación y más, que deben ser estudiados en profundidad para lograr lo mejor del avance tecnológico.

Por esta y otras razones es importante remarcar que estas actividades no son la solución mágica a los problemas latinoamericanos, sino una herramienta más para el progreso. Se debe tener una mirada escéptica con respecto al tema, que motive la mejora de los métodos.

## Conclusión

Las empresas de servicios tecnológicos e informáticos tienen un gran potencial: Tanto como para conseguir un rédito económico, como para transformar de manera positiva la sociedad que las rodea. Para liberar este potencial se debe dar el feedback cultural, la relación Estado-sociedad-tecnología que saque lo mejor de un panorama prometedor. Como sociedad – o como empresa- debemos implementar un cambio cultural e interno, mientras se exige al Estado el respaldo necesario para sustentar el ecosistema emprendedor, y plantear entre todos metas como:

- Creación de empleo
- Ingreso a los negocios globales
- Modernización de los modelos tradicionales de negocios
- Formación de la cultura de servicios tecnológicos
- Mejorar las condiciones de igualdad y alfabetización
- Mejorar la calidad de vida de la gente como fin último

Es importante a todo momento tener una mirada escéptica, a largo plazo y colaborativa, siendo las empresas conscientes de la responsabilidad que tienen y del impacto que pueden causar en la sociedad. Sólo así se lograrán las metas planteadas, y se llegará a una sociedad realmente beneficiada por la tecnología, no sólo por la tecnología en sí, sino por todo lo que ella representa y la infraestructura que necesita para sustentarse.

De esta manera se podrá avanzar aunque sea un paso más, hacia una tecnología más humana.