

1-1-2018

Incidencias de las políticas antidumping social de Estados Unidos en actividades de offshoring del sector servicios BPO&O en Colombia

Camila Andrea Nieto Baquero

Lizeth Beltrán Valbuena

Follow this and additional works at: https://ciencia.lasalle.edu.co/finanzas_comercio

Citación recomendada

Nieto Baquero, C. A., & Beltrán Valbuena, L. (2018). Incidencias de las políticas antidumping social de Estados Unidos en actividades de offshoring del sector servicios BPO&O en Colombia. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/finanzas_comercio/199

This Trabajo de Grado is brought to you for free and open access by the Facultad de Ciencias Económicas y Sociales at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Finanzas y Comercio Internacional by an authorized administrator of Ciencia Unisalle. For more information, please contact ciencia@lasalle.edu.co.

**Incidencias de las Políticas Antidumping Social de Estados Unidos en Actividades
de Offshoring del Sector Servicios BPO&O en Colombia**

TRABAJO DE GRADO PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL EN
FINANZAS Y COMERCIO INTERNACIONAL

CAMILA ANDREA NIETO BAQUERO

LIZETH BELTRÁN VALBUENA

ASESOR:

MGR. CARLOS FERNANDO MORALES SANCHEZ

Docente de Finanzas y Comercio Internacional

UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
FINANZAS Y COMERCIO
INTERNACIONAL
BOGOTÁ D.C.

2018

Agradecimientos

En primer lugar, queremos dar gracias a Dios por darnos la inteligencia, la sabiduría y el conocimiento, por permitirnos llegar hasta este punto y habernos dado las herramientas necesarias para culminar con éxito esta etapa de nuestras vidas; a nuestros padres porque desde el principio creyeron en nosotras, apoyarnos y por ser un claro ejemplo de perseverancia y constancia.

A nuestro tutor de tesis el profesor Carlos Fernando Moreno Sánchez por el gran apoyo ofrecido en este proyecto, por el tiempo dedicado y por impulsar el desarrollo de nuestra formación como profesionales.

A la Universidad de la Salle, a todos los docentes que nos compartieron su conocimiento y experiencia.

Y un cálido agradecimiento a todas aquellas personas que de una u otra forma estuvieron acompañándonos en este proceso.

Resumen

La presente investigación analiza problemas en el comercio internacional causados por la globalización y una fragmentación en la producción de bienes y servicios. Debido a estas actividades, las empresas buscan reducir costos para ser más competitivos y eficientes. Mediante la ventaja comparativa, los países se benefician exportando a un costo laboral más bajo y, a cambio, otros aprovechan estos bajos costos. Aquí, el concepto de dumping social parece reducir las garantías laborales (costos sociales) para la fuerza de trabajo de los países en desarrollo.

Como resultado de esto, muchos países desarrollados, como los Estados Unidos, están lejos de la competencia generada por una reducción en los salarios. Además, al ser el consumidor de bienes importados de países en desarrollo, el público en general se preocupa por las condiciones laborales en el extranjero y quiere que los trabajadores extranjeros disfruten de un cierto nivel de protección. Sin embargo, el fondo de las intenciones de los EE. UU. Es desconocido. Por lo tanto, el grupo de investigación revisará la posible existencia de políticas estadounidenses que desalienten el dumping social, específicamente en actividades de deslocalización.

Continuamos la investigación con un análisis de los puntos de vista y las opciones de varios economistas, comenzando con la teoría de la ventaja comparativa, la más relevante para la investigación con respecto al dumping social. Además, analizamos el caso si las multinacionales como Nike y Apple, que subcontrataron procesos de producción en países como China, Vietnam e Indonesia, donde la explotación laboral incurrió en diferentes áreas. Finalmente, revisamos aspectos de la legislación laboral de los EE. UU. Y vemos que el gobierno de los EE. UU. No tomó medidas para reducir el dumping social. Las únicas leyes relacionadas con la deslocalización que existen en los Estados Unidos son las leyes contra la deslocalización para proteger a su industria doméstica. Sin embargo, con respecto al comercio económico con Colombia, es decir, el TLC entre Estados Unidos y Colombia, el Congreso de los Estados Unidos llama a Colombia a garantizar condiciones de trabajo que no exploten la mano de obra y garanticen un trato justo a los trabajadores.

Finalmente, y gracias a la investigación que se realizó, la hipótesis de la existencia de políticas contra el dumping social en los Estados Unidos en relación con las actividades de deslocalización puede rechazarse ya que no existen políticas o leyes

que protejan a otros países y las condiciones laborales de los trabajadores.

Palabras claves

Offshoring, *dumping* social, BPO&O, proteccionismo

Abstract

The present investigation analyses problems in international trade that were caused by globalization and a fragmentation in the production of goods and services. Due to these activities, companies seek to reduce costs to be more competitive and efficient. Through comparative advantage, countries benefit from exporting at cheaper labor cost and in return others take advantage of these low costs. Here, the concept of social dumping appears to reduce labor guarantees (social costs) for the workforce of developing countries.

As a result of this, many developed countries such as the United States face the competition generated by a reduction in wages. Further, being the consumer of imported goods from developing nations, the general public cares about working conditions abroad and wants foreign workers to enjoy a certain level of protection. However, the background of US intentions is unknown. Therefore, the research group will review the possible existence of US policies that discourage social dumping, specifically in offshoring activities.

We continue the research with an analysis of the views and options of several economists, starting with the theory of comparative advantage, the most relevant for research with respect to social dumping. Further, we analyze the case of multinationals such as Nike and Apple, which subcontracted production processes in countries such as China, Vietnam and Indonesia where labor exploitation occurred in different areas. Finally, we review aspects of US labor law and find that no actions were taken by the US government to reduce social dumping. The only offshoring related laws that exist in the United States are anti-delocalization laws to protect their domestic industry. However, with regards to economic trade with Colombia, i.e. the US-Colombia FTA, the US Congress calls Colombia to assure working conditions that do not exploit labor and guarantee workers fair treatment.

Finally, and thanks to the research that was done, the hypothesis of the existence of policies against social dumping in the United States in relation to offshoring activities can be rejected as no policies or laws exist that protect other countries and the working conditions of its workers.

Keywords

Offshoring, Social Dumping, BPO & O, Protectionism

Tabla de Contenido

Introducción	10
Capítulo 1. Marco de Referencia	15
1.1 Marco Conceptual	15
1.2 Dumping	15
1.4 Dumping Social	16
1.5 Globalización	16
1.6 Cadenas Globales de Valor	16
1.7 Offshoring	16
1.8 Outsourcing.....	16
1.9 BPO&O (Business Process Outsourcing & Offshoring)	16
1.10 Call Center	17
1.11 Desempleo	17
1.2. Marco Teórico.....	17
1.2.1 Ventaja Comparativa	18
1.2.2 Economías de Escala	19
1.2.3 Teoría de Heckscher- Ohlin.....	19
1.2.4 Teoría Económica de Costos de Transacción.....	20
Capítulo 2. Metodología	23
2.1 Enfoque de la Investigación.....	23
2.1.1 Alcance de la Investigación.....	24
2.1.2 Población Objeto	24
2.2 Método de la Investigación.....	25

2.3 Técnicas	25
2.3.1 Revisión Bibliográfica.....	25
2.3.2 Descripción Estadística	26
2.3.3 Entrevista Semiestructurada (Instrumento de Recolección de Datos).....	27
Capítulo 3. Resultados	30
3.1 La Ventaja Comparativa, el Dumping Social	30
3.1.1 Discusión de Economistas	30
3.2 Casos de Multinacionales Nike y Apple.....	36
3.2.1 Caso Nike.....	36
3.2.3 Caso Apple.....	39
3.2.3 Fair Labor Association (FLA)	42
3.3 Leyes de Anti-Deslocalización, Leyes Laborales para el Empleador Global y Tratado de Libre Comercio (TLC) Estados Unidos-Colombia	45
3.3.1 Leyes de Anti-Deslocalización de los Estados Unidos.....	45
3.3.2 Leyes Americanas Laborales para el Empleador Global.....	48
3.3.3 TLC Estados Unidos-Colombia.....	49
3.3.4 Entrevista realizada a un representante que trabaja en una empresa de Estados Unidos que opera en Colombia y a la Asociación Colombiana de Contact Center y BPO 52	
3.3.5 Caracterización en General de la Empresa y la Asociación.....	53
Conclusiones.....	57
Lista de Referencias.....	59

Lista de Tablas

Tabla 1. Leyes estatales y proyecto de ley en Estados Unidos sobre la deslocalización de servicios	41
--	----

Introducción

Según Carbaugh (2009):

“Globalización es el proceso de mayor interdependencia entre los países y sus ciudadanos. Consiste en una mayor integración de mercados de productos y servicios entre las naciones por medio del comercio, migración e inversión extranjera; es decir, por medio de los flujos internacionales de productos y servicios, de personas y de inversión, como en el caso de equipo, fábricas, acciones y bonos. También incluye elementos no económicos como la cultura y el entorno. En términos sencillos, la globalización es política, tecnológica y cultural, así como económica”. (p.2)

Todos los elementos anteriormente mencionados que hacen parte del concepto de globalización crea tendencias como la hiperglobalización que consiste en el aumento en la integración comercial y cuya característica más relevante es el surgimiento de multinacionales las cuales traen Inversión Extranjera Directa (IED) y comercialización transfronteriza de bienes y servicios; a su vez esto genera la desmaterialización de la globalización que es el aumento en el interés hacia los servicios (Subramanian y Kessler, 2013).

Derivada de la hiperglobalización se ve el aumento en el uso de las cadenas globales de valor (CGV), definida como la deslocalización de la producción de grandes empresas a otros países, complementada con los avances tecnológicos de la información y las telecomunicaciones llamando la atención de todas las empresas a nivel mundial (Bianchi y Szpak, 2015).

Resaltando esto, los autores mencionan que “esta tendencia se produjo en los años ochenta con el auge tecnológico en fuentes de información y las comunicaciones dando

comienzo a la liberación del comercio y aumento en la IED” (Bianchi y Szpak, 2015).

Es aquí donde se fragmentan los procesos productivos de bienes compuestos por partes, materiales y servicios que se pueden producir en diferentes partes del mundo, lo que produjo que los países se especialicen en específicas tareas productivas y no en la industria y fabricación completa del bien para ser más eficientes en la producción de bienes, servicios y en la reducción de costos.

Estas actividades generan la deslocalización de la producción a otras partes del mundo, conocido en inglés como *Offshoring*, cabe señalar que existen dos tipos de *Offshoring*, el primero consiste en delegar determinado proceso de producción a una sucursal o filial en otro país por medio de la IED y el segundo se realiza por medio de la subcontratación de procesos de negocio de un país a otro (Bianchi y Szpak, 2015).

Uno de los sectores que ha tenido mayor fuerza con la deslocalización ha sido el sector servicios, sus exportaciones mundiales en el 2014 aumentaron un 5% en comparación a la exportación de mercancías la cual tuvo un crecimiento de un 0.5%. Este sector es medido por la balanza de pagos, representando una quinta parte del total del comercio, sin embargo, esta medición no tiene en cuenta los servicios prestados por empresas sucursales en el extranjero estimando que esta participación puede ser mayor (OMC, 2015).

Dentro de este sector se encuentra el Subsector *Business Process Outsourcing and Offshoring (BPO&O)*:

Entendido como la tercerización nacional e internacional de servicios, consiste en la subcontratación de procesos externos a una empresa. Se caracteriza por el uso intensivo de las tecnologías de la información y las comunicaciones, así como la suscripción de contratos de Outsourcing de manera permanente

(ACDECC&BPO, 2012, p. 13).

Ya que “Los principales factores que promueven el uso del *Offshoring* han sido la competencia, la liberación comercial y los avances tecnológicos, además de factores propios de la organización como el tamaño y la experiencia internacional” (García, 2012).

En tanto que, Ricart y Agnes, encuentran que “el 60% de las empresas que utilizan la deslocalización, lo hacen como estrategia de competitividad, países como Alemania, Holanda y Estados Unidos utilizan esta estrategia en un 43%, 45% y 46% respectivamente” (Ricart y Agnes, 2006).

A causa de estas actividades, las empresas aprovechan los diferentes costos de mano de obra de algunos países donde no hay vigilancia y control sobre la legislación laboral.

Lamentablemente se ha empezado a interpretar que las multinacionales se aprovechan de estos países para reducir sus costos por medio de salarios bajos, surgiendo la imagen de *Dumping Social* como un tema de importancia entre los diferentes mercados, ya que a esta se le atribuye una reducción de las garantías laborales (cargas sociales) en la mano de obra de países en desarrollo y de este modo las empresas aumenten sus ganancias. (Espinoza y Villalobos, 2011).

Es por esto por lo que algunos países se enfocarán en explotar su recurso más abundante en este caso trabajo, sin importar como lo hacen. Las empresas buscarán la acumulación de capital por medio de la reducción de los salarios y de este modo producir un bien para exportar, provocando explotación de mano de obra desmedida.

Por consiguiente, se ha generado una reacción proteccionista, muchas veces porque alguna industria o sector de un país desarrollado se siente amenazado por la competencia que se ha generado en el exterior, demandando a sus gobiernos medidas que protejan la

industria, porque ocasiona usualmente perjuicios a la producción, renta y empleo de dicho sector.

Estas medidas se han creado con el fin de dar una solución a esta amenaza. El argumento principal es impartir medidas proteccionistas frente a países donde los salarios son bajos con relación a los países occidentales que están desarrollados, estos salarios reducidos obedecen en gran parte a la levedad o ausencia de las prestaciones sociales (Krugman y Obstfeld, 2006).

Por su puesto que Robert Solow argumenta que el crecimiento de la mano de obra de países pobres ha ocasionado que se reduzca el crecimiento de salarios reales de mano de obra en los países ricos, generando una tendencia marcada de desempleo, como consecuencia de contratar mano de obra más barata en otros países (citado en Daniels, 2013).

En respuesta, en Estados Unidos, el presidente Trump quiere proteger la industria interna de su país para así recuperar empleos que se han perdido debido al desplazamiento de empresas, por el bajo costo de la producción en algunos países donde el salario de los trabajadores es bajo. Por ende, ha empezado a adoptar una serie de medidas como barreras no arancelarias y de esta manera ir en contra de aquellos países que lo está afectando (Portafolio, 2016).

Finalmente, y teniendo en cuenta todo lo anterior expuesto, habiendo conocido la problemática desde los diferentes niveles del fenómeno se plantea la siguiente pregunta de investigación **¿Cuál es la incidencia de las políticas *Antidumping Social* de Estados Unidos sobre las actividades de *Offshoring* en el Sector Servicios *BPO&O* en Colombia?**

Para responder esta pregunta se tendrán en cuenta los siguientes objetivos en donde

se analizará las teorías del comercio internacional con relación al *Dumping Social*.

Posteriormente se identificarán casos de políticas proteccionistas de *Antidumping Social* en respuesta a las actividades de *Offshoring* y, por último, se analizarán las políticas proteccionistas de Estados Unidos hacia el *Dumping Social*, respecto a las actividades de *Offshoring* y que incidencia han tenido en Colombia.

En el primer capítulo se abordará el Marco de Referencia. En el capítulo dos, se abordará la Metodología que se implementará para desarrollar el proyecto. En el tercer capítulo los Resultados. Finalizando con un cuarto capítulo donde se presentarán las conclusiones.

Capítulo 1. Marco de Referencia

En este capítulo se abordará el marco de referencia, este apartado se divide en dos grandes partes en la primera se definirá el marco conceptual de la investigación con los términos relevantes que darán luz a esta investigación y en la segunda parte se desarrollará el marco teórico con los principales autores y teorías del comercio internacional pertinentes para la investigación.

1.1 Marco Conceptual

A continuación, se presentarán los términos y definiciones más relevantes del tema que se manejan en el proceso de investigación.

1.2 Dumping

La Organización Mundial del Comercio OMC (2018) define el Dumping como la “exportación de productos a un precio inferior a su valor normal, es decir, a un precio inferior a aquél al que se venden en el mercado interno o en los de terceros países, o al costo de producción”

1.3 Medidas Antidumping

Si una empresa exporta un producto a un precio inferior al que aplica normalmente en el mercado de su propio país, se dice que hace “dumping”. El Acuerdo sobre la OMC no regula las acciones de las empresas que incurren en “dumping”. Se centra en la manera en que los gobiernos pueden o no reaccionar ante el dumping; establece disciplinas para las medidas antidumping y a menudo se lo denomina “Acuerdo Antidumping” (OMC, 2018)

1.4 Dumping Social

“El Dumping Social se refiere a una situación en la que las empresas ubicadas en países donde las normas laborales son débiles producen y exportan bienes al utilizar mano de obra indebidamente barata en malas condiciones de trabajo” (Elgar, 2001).

1.5 Globalización

“Globalización es el proceso de mayor interdependencia entre los países y sus ciudadanos. Consiste en una mayor integración de mercados de productos y servicios entre las naciones por medio del comercio, migración e inversión extranjera; es decir, por medio de los flujos internacionales de productos y servicios, de personas y de inversión, como en el caso de equipo, fábricas, acciones y bonos. También incluye elementos no económicos como la cultura y el entorno. En términos sencillos, la globalización es política, tecnológica y cultural, así como económica” (Carbaugh, 2009).

1.6 Cadenas Globales de Valor

Es el “conjunto de procedimientos o etapas en el proceso productivo de un bien o servicio desde su inicio hasta el final de la producción que se realiza en dos o más países” (Tello, 2016).

1.7 Offshoring

El *Offshoring* o deslocalización según Murray, Wild y Kotabe, es cuando se deslocalizan actividades que se realizaban dentro de la empresa a filiales en otros países (citado en Linares, 2010).

1.8 Outsourcing

Es “la externalización de los procesos productivos de la organización, pero no se encuentran relacionados o vinculados con el objeto social de la empresa” (Blander, 2015).

1.9 BPO&O (Business Process Outsourcing & Offshoring)

Consiste en “la tercerización de procesos a nivel nacional e internacional de servicios, esta consta de una subcontratación de los diferentes procesos externos a una empresa” (ACDECC&BPO, 2012)

1.10 Call Center

Es un servicio que ofrece una empresa. Es “una actividad que se basa en la interacción cliente-empresa por medio de la voz a través de un sistema informático y telefónico y de esta manera se crea intercambio de información” (Rangel, 2010).

1.11 Desempleo

Hace referencia al marco de la fuerza de trabajo y de personas en edad para trabajar, es definida como una situación extrema de falta de trabajo. Aquellas personas desocupadas, no tienen empleo y no han trabajado ni una hora en alguna actividad económica (Estas dentro de la frontera de producción) (Subgerencia Cultural del Banco de la República, 2015).

1.2. Marco Teórico

Como se mencionó anteriormente, en este apartado se realizará una búsqueda de los referentes teóricos para puntualizar teorías sobre el comercio internacional que sirven para analizar el problema de la investigación y lograr los objetivos planteados. Estas teorías permitirán caracterizar a partir de distintas aproximaciones el problema de investigación presentando.

Se plantean diferentes teorías como la ventaja comparativa, economías de escala, recursos y costos de transacción las cuales permiten comprender las bases del comercio internacional.

1.2.1 Ventaja Comparativa

Existe una interacción entre países en el comercio internacional, donde obtienen beneficios del comercio por medio del intercambio. Primeramente, por sus diferencias en la producción de bienes y servicios puesto que cada país produce aquello que sabe hacer. En segundo lugar, cada país busca economías que produzcan a gran escala y con menos costos el bien en el que tiene una ventaja relativa, en lugar de producir múltiples bienes sin ninguna eficiencia ni especialización en cada uno (Krugman y Obstfeld, 2006).

El comercio permitirá que cada país se especialice en un bien determinado del cual tiene una ventaja comparativa. “Un país tiene ventaja comparativa en la producción de un bien si el coste de oportunidad en la producción de esta bien en términos de otros bienes es inferior en este país de lo que es en otros países” (Krugman y Obstfeld, 2006).

Esta teoría permite obtener información relevante sobre el comercio internacional ya que es un modelo que se mantiene vigente en el tiempo (Torres, 2008, p. 52-53).

Por otro lado, propone David Ricardo que la ventaja comparativa parte de la teoría del valor del trabajo, ya que este factor le proporciona valor a un bien.

La teoría argumenta que aun cuando un país es absolutamente más o absolutamente menos eficiente que otros países en la producción de los bienes se puede obtener ganancias del comercio, y esto porque los precios relativos al interior de un país no son los mismos que regulan el valor relativo de los productos al momento del intercambio, o comercio, entre dos o más países (Torres, 2008, p. 52-53),

1.2.2 Economías de Escala

Esta teoría propone que, al producir un mayor volumen de un bien determinado, se reduce los costos con una oferta diversificada, favoreciendo a los consumidores. Pero solo se logra cuando las empresas alcanzan un nivel óptimo de producción donde empieza a producir grandes cantidades a costos más bajos por unidad y esto se logra con el crecimiento de la empresa (Martínez y Vidal, 2003).

Desde otra mirada Krugman (2006) dice que se tiene eficiencia en la producción cuanto mayor sea la escala en el que se produzca. En consecuencia, si el factor se duplica, la producción aumentara el doble. El efecto de las economías de escala en la estructura del mercado difiere si son internas (cuando el costo unitario del bien depende de una empresa y no de la industria) o externas (el precio del bien depende de la industria, pero no del tamaño de la empresa).

1.2.3 Teoría de Heckscher- Ohlin

La teoría parte de una serie de supuestos básico, el primero dice que existen dos países, dos bienes y dos factores de producción que pueden ser trabajo y capital. Segundo, ambos países utilizan la misma tecnología en los diferentes procesos de producción. Tercero, en los dos países el bien X es fuerza laboral intensiva y el bien Y es capital intensivo, esto quiere decir que la relación que existe fuerza laboral y capital es más grande para el bien X que para el Y en los dos países con los mismos precios relativos de los diferentes factores.

Muestra que la relación existente entre capital-fuerza laboral es menor para X que para Y, sin embargo, no apunta que K/L con respecto a X se para el país 1 y 2 la misma. Esto quiere decir, en los dos países K/L es menor con respecto a X que con Y.

El cuarto postula rendimientos constantes a escala. Al incrementarse la fuerza laboral y del capital que se usan en la producción de un bien crecerá en una misma proporción del

rendimiento de dicho bien. El siguiente dice que la tecnología es igual en todo lado y no hay obstáculos al comercio (Aranceles) y por último existe una competencia perfecta en todos factores y bienes productivos (Salvatore, 1995).

En efecto, Heckscher plantea que existen unos requisitos previos para que inicie el comercio internacional como lo son: los diferentes precios relativos de los factores de producción en los países que hagan comercio y diferente abundancia de factores productivos que se traduce en precios más bajos. Ohlin reitera que la diferencia de dotación de factores es la causa fundamental de las diferencias de costos de los factores y, por consiguiente, del intercambio.

Para explicar el modelo se plantea un ejemplo que ayuda a entender cómo se aplica la teoría en la investigación, empleando un modelo de dos países, dos factores y dos productos en los cuales se necesita adoptar las hipótesis a continuación: hay competencia perfecta en los diferentes mercados de factores y productos; no hay inversión factorial, esto se refiere a que la diferente intensidad factorial de los bienes no cambia de un país a otro (es constante) y la cantidad total de estos factores de producción es fija en cada país; aquellas dotaciones factoriales son diferentes y los factores presentan movilidad entre clases de la producción, pero no entre países (Gonzales, 2011).

1.2.4 Teoría Económica de Costos de Transacción.

Seguidamente, la Teoría Económica de costos de transacción explica un poco más esa decisión de especialización de las empresas referenciadas anteriormente. La teoría plantea dos alternativas, producir u ofrecer un servicio dentro de la empresa o tercerizar cuando es muy difícil y costoso realizar esta actividad dentro de la empresa, esa dificultad que se genera es llamada el costo de transacción (Linares, 2010).

Los costos de transacción tienen origen en los factores de la conducta de las personas

y del entorno. El primero hace referencia a una lógica limitada y los objetivos que cada individuo tiene y el segundo a la incertidumbre y a las negociaciones. El mercado de economía clásica que suponía era perfecto desaparece para dar paso a bienes y servicios que se puede asignar un precio o bienes y servicios que no se pueden transferir o negociar, porque estos no son dependientes a derechos comerciales lo suficientemente claros (Salgado, 2003).

Cabe decir que, alguna empresa cree que es más eficiente delegar algunas actividades que realizarlas dentro de su empresa para no incurrir en costos adicionales realizarlas dentro de su empresa para no incurrir en costos adicionales.

Por sobre todo en la actualidad las empresas en Estados Unidos y países desarrollados utilizan la tercerización como estrategia de competitividad a nivel internacional con países en desarrollo como Colombia, China e India.

Este país obtiene ventaja tanto en salario como en mano de obra por diversos factores como diferencia en la moneda, beneficios laborales, estilos de vida, entre otros. Esto se evidencia en la investigación realizada por Raquel García de Andrés de la Universidad del Valle llamada “La Deslocalización Empresarial” en el 2012, donde enfatiza que la localización no sólo desplaza la producción de empresas a países extranjeros, sino que también orienta a los productores hacia suministradores más eficientes, los cuales se encuentran ubicados en otros países.

Esto principalmente en la búsqueda de la reducción de costos laborales, la reestructuración empresarial y competitividad a nivel internacional en las empresas. Esta teoría es muy pertinente para la investigación porque los objetivos de la empresa van a estar enfocados en reducción de costos y la eficiencia de sus actividades. Por ende, si le es más eficiente realizar *Offshoring* en alguna de sus tareas y va tener un costo

transacción más bajo que si lo hicieras ellos van a hacer uso de este.

Capítulo 2. Metodología

En este segundo capítulo se presenta el método que se implementó para dar continuidad a esta investigación y por ende las técnicas empleadas en el desarrollo de esta, teniendo en cuenta el enfoque, el alcance, población objeto, método, técnicas, revisión bibliográfica, descripción estadística y entrevista. Todo lo anterior se desarrolló con el fin de poder cumplir con los objetivos propuestos en este proyecto investigativo.

2.1 Enfoque de la Investigación

Como paso fundamental se tomó la decisión de definir un enfoque claro que guiará el proceso, y para definir enfoque se comenzó por decir que el “El enfoque de la investigación, relacionado con los métodos, es un proceso en el cual orienta al investigador en procesos disciplinarios y sistemáticos para el desarrollo del trabajo desarrollado” (Dzul, sf).

El enfoque empleado en esta investigación es el enfoque cualitativo entendido como la recolección de datos en la que, sin medición numérica, se realiza descripciones detalladas de situaciones en la actualidad (Hernández, Fernández y Baptista, 2006). Puesto que, se pretendió hacer un acercamiento a la realidad a través de un diálogo con los actores y posteriormente analizar los datos recolectados para así responder la pregunta de investigación.

En tanto que “El objetivo de este enfoque es describir detalladamente las cualidades de un problema o fenómeno en un contexto actual” (Dzul, sf). Este enfoque es conveniente para realizar el proyecto ya que produce resultados valiosos para la investigación los cuales, permite responder la pregunta del planteamiento del problema pues analiza la perspectiva de los diferentes agentes involucrados profundizando en sus experiencias, opiniones, entre otros (Hernández, *et al.* 2006) y poder cumplir con los

objetivos propuestos teniendo en cuenta la realidad del fenómeno y las dinámicas que se dan allí.

2.1.1 Alcance de la Investigación

Permitió determinar el alcance del trabajo con respecto a los objetivos de la investigación, teniendo en cuenta el tiempo y los recursos que se tenían para realizar este proyecto. Bien que esta investigación presenta un alcance exploratorio ya que se pretende examinar un problema de investigación requiriendo profundizar en el tema y de este modo obtener información pertinente para la investigación.

También presenta un alcance descriptivo ya que se refiere detalladamente a los fenómenos y eventos que serán investigados. Como lo sugiere Hernández en el 2006, Su fin es buscar y definir las propiedades importantes del grupo u objeto a analizar y evaluar sus dimensiones para el desarrollo de la investigación.

2.1.2 Población Objeto

La población objeto o los actores de esta investigación son personas que cumplen con los criterios de selección de manera que “ciertos agentes involucrados en un problema o tema que se quiere analizar” (Hernández, et al. 2006) son determinantes para responder la pregunta problema. La población seleccionada para este estudio comprende a las empresas de BPO&O de Estados Unidos que operan en Colombia e instituciones vinculadas (por seguridad no se mencionan los nombres).

Adicionalmente, se seleccionó una muestra no probabilística (también llamada muestra dirigida), la cual comprende las empresas que usan el servicio de la tercerización de Estados Unidos en Colombia. Esta población está comprendida por los agentes involucrados en el análisis que se quiere realizar para lograr los objetivos planteados en el trabajo.

2.2 Método de la Investigación

El método de la investigación “aporta al investigador una serie de procedimientos los cuales brindan conocimiento que facilita el proceso de la investigación. El método permite definir, validar y construir las técnicas pertinentes para el desarrollo del trabajo” (Gómez, 2012).

El método seleccionado para esta investigación es el Análisis del Discurso, cuyo objetivo es analizar, clasificar y separar información de mensajes, información documental, noticias, tesis, artículos, entre otros referentes a los temas investigados que permitirá llegar a conclusiones adecuadas para la investigación (Zaldúa, 2006).

Es por esto que en este tipo de investigación la implementación de esta herramienta permite el significado del contexto en los documentos relacionados con el tema de la investigación ya que aborda elementos de análisis como las definiciones y antecedentes que complementan el suministro de información (Zaldúa, 2006).

Por lo que se selecciona este método para el desarrollo de la investigación, pues aporta herramientas que permiten la obtención de la información de documentos realizados del tema principal de la investigación.

2.3 Técnicas

Las técnicas empleadas para la investigación son la estadística descriptiva, revisión bibliográfica y entrevista, las cuales son instrumentos que permiten recoger información pertinente para la investigación obtenido así resultados para lograr el objetivo del trabajo (Morone, sf). Ya que los datos recolectados se analizarán posteriormente y son de gran importancia para esta investigación.

2.3.1 Revisión Bibliográfica

La revisión bibliográfica es entendida como un texto elaborado con la finalidad de hacer

un resumen a las lecturas que se ha realizado anteriormente en la investigación de documentos con el fin de encontrar patrones y elementos en común importantes para los resultados de la investigación (Peña, 2010).

Este nos permite tomar la información pertinente y específica de documentos para construir las conclusiones y el desarrollo de los objetivos en el que al realizar el resumen de la información permitiendo separar y filtrar la información más relevante y con esto obtener el objetivo de la investigación.

Para el cumplimiento de los objetivos, se utilizará la técnica de revisión bibliográfica por medio de artículos científicos, revistas científicas especializadas, tesis, artículos con el fin de encontrar elementos en común y seguir patrones que ayuden a estudiar el uso de las teorías del comercio internacional en las actividades de Offshoring y poder soportar la investigación a realizar.

Los documentos esenciales para el desarrollo del trabajo serán tomados de las bases de datos como EBSCO, Web of Science (TM), Springer, buscadores en internet como Google, Google Scholar páginas oficiales como Cepal, Banrep, Cámara de Comercio de Estados Unidos, Asociación Colombiana de Contact Centers & BPO, Organización Mundial del Comercio, MINCIT, ProColombia, Andi, y datos estadísticos como la tasa de empleo en Colombia y Estados Unidos, paginas estadísticos de Estados Unidos como Census, El Dane en Colombia.

2.3.2 Descripción Estadística

La descripción estadística consiste en el análisis y la conclusión de una base de datos imperfectos, donde sin manipular las variables, se observan los fenómenos ocurridos en su ambiente natural (Orellana, 2001). Por medio de las bases de datos, tomando los datos históricos de importaciones y exportaciones de servicios y estadísticas de empleo.

Los elementos que se utilizarán para la investigación como herramientas, serán las fichas bibliográficas y de resumen para el análisis de las teorías y de los temas importantes de la investigación y de este modo ayudar a cumplir con los objetivos, ya que permiten la organización de ideas, presentar resúmenes de los temas que se están investigando. Es pertinente este tipo de instrumento porque su uso ayudo para la base de la investigación y recopilar información correcta.

2.3.3 Entrevista Semiestructurada (Instrumento de Recolección de Datos)

La entrevista semiestructurada como técnica de recolección de datos, la cual permitió por obtener información concreta pero significativa como referente de las actividades de Offshoring y el creciente proteccionismo de estas por parte de los gobiernos, en donde se determina la información relevante de la que se pretende enfatizar. En este tipo de entrevistas se realizan preguntas abiertas y cerradas permitiendo tener diferentes matices en las respuestas y poder enlazar los diferentes temas, además que permitan tener un diálogo con los actores.

Esta estructura requiere por parte del entrevistador preparación para lograr la fluidez en la conversación y con esto lograr obtener la información concreta para la investigación (Peláez, et al. s.f).

Ya que por medio de la entrevista se logró realizar preguntas sobre los problemas de proteccionismo, regulaciones, limitaciones en Colombia, se realizaron dos entrevistas a los representantes del sector como la Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO (ACDECC) (ver Anexo 1) y una empresa reconocida de Estados Unidos en Colombia (ver Anexo 2), quienes aportaron información valiosa del estado actual del sector en el país.

Las entrevistas tienen una duración de cuarenta y cinco minutos en las que se

elaboraron 5 preguntas para cada empresa (ver Anexo 3), permitiendo tener un orden y secuencia en los temas de la entrevista pero que a su vez daban la oportunidad de generar más preguntas a medida que la entrevista se desarrolla.

Con la utilización de estas tres técnicas, se pretendió realizar una triangulación donde permita confrontar la información obtenida en cada una de las técnicas seleccionadas para la investigación y así obtener conclusiones más completas y concretas. Se entiende como triangulación como “la confrontación de diferentes fuentes de datos en donde se puede obtener concordancia o discrepancia entre esta información y de la cual se pueden tener resultados y conclusiones” (Pereyra, 2007).

Para el primer objetivo, se implementaron las técnicas revisión bibliográfica donde por medio de los documentos escritos como revistas científicas, artículos, libros, entre otros, se estudiará las teorías del comercio internacional pertinentes para el desarrollo del trabajo y que permiten analizar en un contexto actual la problemática del Offshoring en el mundo con respecto a salarios y puestos de trabajo.

Para el segundo objetivo se empleó la revisión bibliográfica en la que se logró comparar diferentes casos de políticas proteccionistas en contra de las actividades de Offshoring.

Estos análisis documentales fueron soportados por medio de la estadística descriptiva, haciendo uso de datos económicos actuales.

Y para el tercer objetivo se utilizó la entrevista realizada a la Asociación de Contact Center y BPO y una empresa reconocida del sector, la cual aportará información valiosa para la investigación.

Por último, se realizó una organización de la información encontrada, se utilizará la herramienta codificación de primer nivel donde se codificarán los datos teniendo así una

descripción completa de estos y así poder obtener la información relevante del tema a investigar. Esta codificación tiene dos tipos de nivel, una de estas es la codificación de las unidades en categorías y la segunda compara las categorías entre sí para identificar relación entre estas (Hernández, et al. 2006).

Adicionalmente, se puede decir que el método seleccionado para esta investigación apporto de manera efectiva y eficaz ya que se cumplieron los objetivos propuesto y para lo cual se describen a continuación los resultados como los hallazgos encontrados luego de este proceso de recolección y análisis.

Capítulo 3. Resultados

En este capítulo se abarcan los temas relacionados con el problema de la investigación, posterior al análisis de la información recolectada, teniendo en cuenta que todos los datos fueron indispensables para llegar al momento de describir los hallazgos encontrados. Por eso que aquí se encuentra la información, la evidencia y el análisis pertinente que permite obtener las conclusiones.

3.1 La Ventaja Comparativa, el Dumping Social

Como parte del primer objetivo, se realizará una discusión a partir de opiniones de varios economistas alrededor de la teoría de ventaja comparativa con relación al concepto de *Dumping Social* y la fuerza laboral, buscando una conexión e interrelación por medio de la discusión y aplicación de los dos temas mencionados anteriormente, donde se podrá vislumbrar lo positivo y no tan positivo de estos.

Cabe señalar que se escogió como teoría principal la ventaja comparativa porque ayuda a entender el comportamiento de las multinacionales respecto al costo de oportunidad, mano de obra, reducción de costos y obtención de ganancias por medio del intercambio entre países.

Luego, se analizará casos de multinacionales de Estados Unidos que subcontrataron procesos de producción en países asiáticos como Indonesia, China, Vietnam, donde reiteradamente han cometido explotación laboral.

3.1.1 Discusión de Economistas

Muchas personas en este mundo globalizado no están de acuerdo con lo que pasa en el comercio. Actualmente, la cuestionada inexistencia de comercio justo se debe a diversas prácticas que está atentando principalmente los derechos de todo tipo de trabajadores en el mundo. Por ende, se presenta una mala interpretación de las teorías de comercio, por

el posible desconocimiento de cada una de las economías de los países que hacen parte del globo, ya que cada una tiene diferencias en cuanto a su historia, ubicación geográfica, cultura, procesos económicos y crisis de todo tipo. Uno de los problemas sociales a nivel global que ha pasado al conocimiento de muchos por medio de los medios de comunicación, pero desde hace unos cuantos años se viene presentando en diferentes países mayormente en desarrollo es el *Dumping* social.

Actualmente, este concepto atañe problemas de tipo laboral respecto a la reducción o no existencia de prestaciones sociales a los empleados en fábricas, muchas veces trabajan horas extras las cuales no son pagas, los establecimientos se encuentran en pésimas condiciones y no se atiende a la legislación laboral porque no hay un control o supervisión gubernamental. De manera que, se acusa a las empresas de países desarrollados, de estimular estas prácticas al subcontratar servicios en estos países. Sin embargo, una de las teorías del comercio, la ventaja comparativa, expone según Krugman (2006) que cualquier país puede beneficiarse del comercio ya que para producir un bien o servicio no se necesita tener una ventaja absoluta con relación a la productividad, solamente tener una ventaja comparativa en algún bien. El país hará la elección por medio del costo de oportunidad, escogiendo producir aquel bien el cual es más eficiente y dejando que otros países hagan en lo que no son, y es aquí donde se benefician ambos países.

En caso dado que un país no tenga ventaja comparativa en ningún bien, este optará por producir aquello en lo que es abundante tomando la alternativa de reducir los salarios para así minimizar costos y acumular capital y en un largo plazo aumentar capacitación de mano de obra o en infraestructura y las empresas aprovechan esa ventaja comparativa para obtener ganancias donde es más barato importar que producir el bien. Al final los países tomarán la alternativa de exportar un bien con salarios reducidos a no

producir nada.

Hoeckman y Kostecki (2001) indica que economías en desarrollo se acogen a la teoría de ventaja comparativa para justificar que, dada la oferta de mano de obra en comparación de países desarrollados, le es beneficioso promover la exportación abundante de trabajo. Partiendo de este enfoque teórico, los bajos precios que resultan son para la exportación y no deberían ser un indicio de competencia desleal derivada del *Dumping Social*, sino por la presencia de una grieta respecto a costos, que es ocasionada por las diferencias relativas de los factores de un país con respecto a otro y con relación a lo indicado en la teoría resultan las ganancias del intercambio entre países.

Si se toma este enfoque será muy difícil que países desarrollados puedan siquiera hacer un intento por imponer derechos laborales a nivel global porque se estarían yendo en contra de esa ventaja comparativa de los países en desarrollo (pobres) abundante en mano de obra (Brown, Deardorff y Stern, 1996)

Del mismo modo Bhagwati (1998) afirma que siempre que se parta desde la teoría de ventaja comparativa, la vulnerabilidad de los derechos laborales y del mismo mercado de trabajo será el resultado del descuido en esos mercados. Aunque, es cuestionable esta afirmación ya que su visión se restringe solo a los temas económicos y de mercados de esos países en desarrollo y no va más allá en materia de otros temas que puedan incidir en la práctica de *dumping Social*.

En contraste con lo dicho anteriormente, algunos países desarrollados empiezan a crear una preocupación por falta de protección social en muchos trabajadores, pero es un tanto sospechosa porque se cree es más por proteccionismo porque realmente les importe lo que suceda en países pobres.

Se empieza a crear un temor injustificado por el *Dumping Social* porque piensan que va a terminar con empleos dentro de países desarrollados porque ahora muchas empresas

tendrán que competir por costos, pero realmente en las cifras económicas no se muestra ningún impacto negativo ocasionado por el *dumping* social exactamente (De la Dehesa, 1994). Dice que en aquellos países los salarios son más bajos porque su productividad también es más baja y en comparación a países desarrollados a países pobres los costos laborales unitarios también serán más bajos. De la Dehesa (1994) afirma: “salvo que se trate de países dictatoriales en los que existen condiciones de semi-esclavitud, de trabajo forzado y de explotación de menores, lo que no es en general el caso, los bajos salarios reflejan, fundamentalmente, un bajo nivel de productividad”. Pero aun así se reconoce que las prestaciones sociales en países en desarrollo son más bajas o no existen en muchos casos permitiendo una ventaja para ellos.

Finalmente, existen muchas conjeturas alrededor del *Dumping* Social tomado principalmente desde lo que expone la ventaja comparativa, lo que se puede tomar de ello con relación a países en desarrollo con mayores tamaños en poblaciones la preferencia por tener malos trabajos con malos salarios a no tener nada para sustentar sus familias. En una columna de opinión en algún momento para el *New York Times* escribió Krugman (1997) “si bien los salarios y las condiciones de trabajo en las nuevas industrias de exportación del Tercer Mundo son espantosas, representan una gran mejora con respecto a los "anteriores, pobreza rural menos visible ""”.

Empieza la indignación de muchos moralistas que están en contra de la globalización porque hay inversión de tecnología y capital a esos países en desarrollo y, por consiguiente, crece las exportaciones de esos países con alta mano de obra.

Todos creen que los únicos beneficiados son los ricos, pero no ven el trasfondo, donde los más beneficiados son esa fuerza laboral tercermundista. Con el crecimiento de

varias económicas asiáticas, había llamado la atención de países como Bangladesh e Indonesia, pero ellos aún seguían exportando lo de siempre, materias primas, los sectores de manufacturas solo producían con ineficiencia para abastecerse internamente y ante la presión de campesinos de buscar alternativas optan por vivir de las montañas de basura.

Con la presencia de bajas oportunidades, se contrataba personas por unos centavos, pero aun así con salarios paupérrimos no podían competir con países desarrollados, ellos estaban adelantados en tecnología, infraestructura, conocimiento, adaptaciones culturales, estabilidad, factores importantes para la eficiencia.

Pero todo cambio, por diversos factores como eliminación de algunas barreras arancelarias, reducción en costos de transporte y mejora en las telecomunicaciones redujo de cierto modo desventajas para poder producir en países tercermundistas. Y esas reducciones de salarios dieron vía a los países en desarrollo a competir en los diferentes mercados. Krugman afirma (1997)

Los trabajadores de esas fábricas de camisas y zapatillas son, inevitablemente, pagados con bajos salarios y se espera que soporten condiciones laborales terribles. Digo "inevitablemente" porque sus empleadores no están en el negocio por su salud (o la de sus trabajadores); pagan lo menos posible, y ese mínimo está determinado por las otras oportunidades disponibles para los trabajadores. Y estos todavía son países extremadamente pobres, donde vivir en un basurero es atractivo en comparación con las alternativas.

No obstante, ante el crecimiento de esas fábricas exportadoras se ha mejorado un poco la vida de muchos, ya que, ante el crecimiento de estas, han aumentado también los salarios de lo que podrían recibir en otros lugares. Sin embargo, hay que destacar que ante el crecimiento de las industrias estas han tenido un efecto domino sobre esas economías.

Los salarios aumentan, hay más empleo, las fábricas comienzan a competir por trabajadores generando aumento en salarios, y como resultado las empresas de occidente aprovechan consciente o inconscientemente de las ganancias que trae la mano de obra abaratada. Y ¿Cuáles alternativas puede haber?, se podría recibir ayuda externa pero la tendencia es a la dependencia, los gobiernos deberían ser los que protejan a sus ciudadanos proporcionando una justicia respecto a los derechos laborales pero la corrupción está por encima de eso.

Por último, Krugman (1997) dice “mis corresponsales no tienen derecho a su auto justificación. No han pensado bien el asunto. Y cuando las esperanzas de cientos de millones están en juego, pensar en las cosas no es solo una buena práctica intelectual. Es un deber moral”.

Se ve el lado positivo y el no tan positivo a través de la ventaja comparativa y del *Dumping Social* y de todo lo que conlleva tener un salario y trabajo malos a seguir más hundidos en la miseria, porque ahora esas personas ya no viven en la pobreza total, aun así, la pobreza sigue.

Por un lado, está el moralismo de activistas y críticos que están en contra de la globalización y de otros que saben que se debería tener mejores condiciones laborales, pero, agradecen que es menos la miseria que épocas anteriores y lo que más queda claro es la poca o nula intervención del estado en estas situaciones cuando es donde más deberían estar involucrados.

Aún muchos países esperan las intervenciones de instituciones gubernamentales para las mejoras en los derechos laborales.

3.2 Casos de Multinacionales Nike y Apple

A continuación, se presentarán los casos de dos de las multinacionales más grandes en Estados Unidos, Nike y Apple, las cuales incurrieron en *Dumping Social*, a través de talleres de esclavos en Indonesia, Vietnam y China donde se explotaba laboralmente a sus trabajadores por medio de horas laborales extras no pagas, maltrato físico, entre otros. Además, se presentará una asociación sin ánimo de lucro, *Fair Labor Association* (FLA) y su misión de combatir *dumping* social junto con las empresas asociadas.

3.2.1 Caso Nike

En la década de 1990, el productor estadounidense de ropa deportiva Nike fue golpeado por varios escándalos de violación laboral ya que los activistas acusaron a la compañía de bajos salarios, supresión de sindicatos e incumplimiento de las normas laborales existentes en sus fábricas indonesias. En ese momento, aproximadamente 25,000 trabajadores fabricaban productos de Nike en fábricas propiedad de sus proveedores.

Entre las acusaciones de los activistas estaban la explotación, las malas condiciones de trabajo, así como las violaciones de los derechos humanos y los abusos laborales (Locke, 2002). Según los informes, los trabajadores han sido amenazados para cumplir con las cuotas o recibir un recorte del sueldo.

El salario mínimo diario en el momento del escándalo fue de USD 1, sin embargo, los proveedores de Nike han solicitado la exención del salario mínimo. Inicialmente, Nike no reaccionó a las acusaciones y transmitió la responsabilidad a sus proveedores, argumentando que la compañía se centra en el diseño y comercialización de productos y que el control de los proveedores y sus estándares de trabajo no pertenecen a sus responsabilidades corporativas.

La percepción de la marca por parte de los consumidores cambió significativamente, ya que Nike se le asociaba con prácticas de *dumping* social y las ventas habían disminuido debido al deterioro de la reputación, Nike decidió realizar auditorías en las fábricas, revelar las condiciones de trabajo y permitir que activistas y consultores externos examinaran las instalaciones de producción de sus proveedores asiáticos.

En 1997 una auditoría realizada por la firma Ernst & Young, representante de Nike, se había filtrado a los medios de comunicación. En esta se había encontrado a trabajadores en una fábrica de Vietnam expuestos ante Tolueno, siendo una sustancia que provoca cáncer, causando a la vez problemas de tipo respiratorio. Además, en la investigación se le ordeno a trabajadores trabajar 65 horas a la semana con unas condiciones poco seguras (Carbaugh, 2009).

En 1999 Nike estaba siendo presionado por las críticas a los talleres de esclavo, viéndose obligados a mejorar los salarios y condiciones laborales en fábricas de Indonesia de calzado, donde empleaban a 100,000 trabajadores haciendo una compensación sobre una base de 45% arriba del salario mínimo. Igualmente, Nike concertó mejorar las condiciones de salud y seguridad de fábricas ubicadas en Vietnam y otros países. Pero más adelante, algunos críticos inferían que esas políticas no eran como sonaban, era todo lo contrario.

En primer lugar, el aumento del salario mínimo solo fue de 20 centavos de dólar por horas, esa cifra no alcanzaba para sostener una familia. Distintos críticos reiteran que no se puede poner sanciones por violación en los derechos laborales a todo un país por lo que hacen algunas fábricas, una alternativa sería amenazar a las empresas que no realicen buenas prácticas laborales y aun así es difícil la implementación ya que se necesitaría de la ayuda del gobierno y la disposición de recursos para hacer un seguimiento y monitoreo de

forma imparcial (Carbaugh, 2009).

Finalmente, las condiciones de trabajo en las fábricas de los proveedores de Nike han mejorado a fines de la década de los 90's como resultado de dos tipos de intervenciones: la presión del gobierno de Estados Unidos y las campañas públicas de los activistas. Debido a la atención pública de las condiciones laborales en los países asiáticos que producen bienes de consumo estadounidenses, el gobierno estadounidense amenazó al gobierno indonesio con la retirada de privilegios arancelarios especiales si los derechos humanos y los salarios mínimos no se abordaran en su programa de políticas.

El gobierno de los Estados Unidos colocó a Indonesia en una lista de países que corren el riesgo de perder las concesiones arancelarias acordadas para sus exportaciones a los Estados Unidos bajo las preferencias del sistema generalizado.

El gobierno de los EE. UU. Envió una delegación que evaluó las prácticas del mercado laboral con respecto a derechos como la libertad sindical y la negociación colectiva, así como la edad mínima para trabajar, las horas de trabajo y las normas de salud y seguridad.

Además, la delegación investigó el papel del ejército en la prevención de las organizaciones de trabajadores y los sindicatos (Nayar, 1996). Como resultado de la presión política, los salarios mínimos se cuadruplicaron en términos nominales y se duplicaron en términos reales en la segunda mitad de los años noventa (Harrison y Scorse, 2004).

Similar a las amenazas del gobierno de Estados Unidos, las campañas han ejercido presión sobre los activistas indonesios. Las campañas tomaron la forma de promoción de la conciencia en los periódicos, publicidad negativa, manifestaciones y presión directa para cambiar la legislación del país exportador. Harrison y Scorse (2004) encuentran que el efecto de las campañas en curso contra las condiciones laborales de los exportadores

indonesios de textiles, como los proveedores de Nike, ha conducido a un aumento más fuerte de los salarios de los trabajadores empleados por multinacionales y exportadores de textiles en comparación con los salarios en sectores exportadores no textiles.

En los últimos años, las críticas a las condiciones de trabajo en las instalaciones de producción de Nike en Indonesia continuaron existiendo, ya que los trabajadores afirman verse obligados a exceder el límite semanal de 60 horas de trabajo y están sujetos a la violencia de los supervisores. En su último informe de sostenibilidad corporativa, Nike publicó que examinó el 94% de sus fábricas con respecto a las condiciones de trabajo y que el 16% de las fábricas registraron violaciones de los estándares de Nike (disminuyeron del 29% en 2012).

Las violaciones se encontraron principalmente en horas de trabajo y salarios. Además, Nike informa una frecuencia de auditoría de fábricas que aumentó de 18 a 12 meses (Nike, 2013). El cumplimiento de sus propias normas laborales muestra una tendencia positiva, pero aún muestra un nivel significativo de violaciones.

3.2.3 Caso Apple

La compañía estadounidense de tecnología estadounidense Apple, conocida como la empresa más grande del mundo por capitalización bursátil, subcontrata sus procesos de fabricación a las fábricas chinas propiedad de Foxconn, una empresa taiwanesa de fabricación de productos electrónicos. Foxconn ha sido criticado por sus duras condiciones de trabajo.

Entre las acusaciones se encuentran el exceso de horas extra, las horas extraordinarias no pagadas, el poco tiempo para las pausas para el almuerzo, el pago atrasado de los salarios y la intensidad del trabajo inhumano (Chan, 2012). La atención pública sobre las condiciones de trabajo en el proveedor de Apple ha aumentado a una serie de suicidios en

2010, cuando 14 trabajadores se suicidaron como resultado de las condiciones de trabajo agotadoras en Foxconn.

Aproximadamente un millón de trabajadores chinos trabajan en 13 fábricas en todo el país y ensamblan productos electrónicos para compañías tecnológicas internacionales. Para Apple, la compañía fabrica los productos iPhone, iPad y Apple TV. Los periodistas y activistas revelaron que los trabajadores sufren una gran cantidad de horas extra que excede el límite de 36 horas de horas extras por mes bajo la ley laboral legal china (Baker y McKenzie, 2013).

Hay poca aplicación de la ley china existente, lo que significa que los trabajadores están literalmente desprotegidos contra la explotación. Foxconn no proporciona a los trabajadores contratos según lo exige la legislación china y no paga el monto total de la pensión.

Se requiere que los trabajadores lleguen temprano al trabajo y se sometan a controles de seguridad sustanciales que pueden demorar hasta una hora y no son remunerados. Además, los trabajadores generalmente viven en refugios superpoblados provistos por Foxcon, compartiendo una habitación con hasta ocho personas (Chan, 2012).

En su informe de responsabilidad del proveedor de 2017, Apple declara que prohíbe a los trabajadores trabajar más de 60 horas a la semana y que realiza un seguimiento de las horas de trabajo de los 1,2 millones de trabajadores que trabajan en sus fábricas subcontratadas. En contraste con las investigaciones de Chan (2012) y una amplia gama de informes de prensa, Apple cree que el 98% de sus trabajadores cumplen con el límite de horas de trabajo semanales.

En 2014, Apple comenzó a brindar acceso a la encuesta a los trabajadores de las fábricas de Foxconn y, por lo tanto, permitió a los trabajadores denunciar las quejas y las

violaciones (Apple, 2017). Apple requiere que Foxconn aplique auditorías regulares que garanticen el cumplimiento de sus condiciones de trabajo. Sin embargo, dichas auditorías pueden ser parciales y poco confiables.

Como resultado de la serie de suicidios en 2010, los salarios aumentaron un 25% ese año. Según Foxconn, el cumplimiento de las horas de trabajo se controla más estrictamente y se contrataron expertos en prevención de suicidios para mejorar las condiciones de sus trabajadores.

A través de sus pautas y estándares de código de conducta de proveedores, así como auditorías regulares de las fábricas, Apple tiene la intención de mejorar las condiciones de trabajo de los empleados de Foxconn. Sin embargo, los esfuerzos se limitan a dichos estándares y su cumplimiento sigue siendo cuestionable.

Apple aún no ha amenazado a Foxconn con una cancelación de los contratos de fabricación si continúan las violaciones. Por el contrario, los críticos argumentan que el bienestar de los trabajadores chinos no forma parte de la estrategia comercial de Apple (New York Times, 2012). La compañía continúa explotando los bajos salarios y la poca aplicación de la ley en las fábricas chinas.

Encontrar otro proveedor del inmenso tamaño de Foxconn es difícil y costoso. El daño potencial de la reputación de la compañía debido a la publicidad negativa continua se ve más que compensado por los márgenes de ganancias sustanciales generados por los fabricantes de bajo costo, lo que genera un ingreso neto anual de casi USD 50 mil millones. El fuerte valor de marca y el enorme exceso de sus productos reducen la presión sobre Apple para luchar contra las condiciones de trabajo de una manera agresiva y efectiva.

A diferencia de los escándalos de fabricación de Nike en la década de 1990, el gobierno de Estados Unidos no ha tomado medidas para intervenir a través de aranceles u otras políticas económicas. Apple para la economía de Estados Unidos es única ya que la empresa produce ganancias récord, crea innovación y atrae talento. Intervenir en el proceso de dumping social de Apple pondría en peligro la historia de éxito económico más importante de Estados Unidos en la década actual.

La presión política del gobierno chino sigue siendo escasa, ya que el sistema de partido único no depende del voto del público, sino que prefiere una China que atraiga inversiones, manteniendo el desempleo bajo y el crecimiento económico cerca de su objetivo del 7%. Sin embargo, durante una visita de Tim Cook, CEO de Apple, Li Keqiang, en ese momento viceprimer ministro de China y actual primer ministro de China, dijo que Apple tiene más atención al cuidado de los trabajadores (BBC, 2012).

Parece que la política china tolera las prácticas de dumping social aplicadas por Apple, ya que el gran tamaño de las inversiones de Apple y el contrato de empleo son críticos para la economía china.

3.2.3 Fair Labor Association (FLA)

Como resultado de una gran serie de escándalos de derechos humanos en la industria textil de los Estados Unidos en la década de 1990, las principales compañías de calzado y vestimenta, grupos de derechos humanos y universidades fundaron la Fair Labor Association (FLA), una organización no gubernamental que busca proteger trabajadores en las fábricas de los Estados Unidos y en el extranjero.

Los miembros fundadores incluyen Nike, Reebok y Adidas y, en los últimos años, empresas de todos los tipos de industrias (por ejemplo, Apple y Nestlé) se unieron a la

asociación para mejorar sus estándares de protección del trabajador a través de una supervisión y control más eficiente.

Las empresas se comprometen a adaptar el código de conducta de la FLA, promover su aplicación en sus fábricas y monitorear las violaciones. Las compañías participantes le permiten a la FLA llevar a cabo un monitoreo independiente de sus fábricas. Se supone que las empresas deben remediar los problemas identificados. Además, la FLA requiere que las compañías establezcan relaciones con grupos laborales locales y de derechos humanos, así como con sindicatos.

Las empresas participantes deben proporcionar a sus trabajadores canales de información que puedan utilizarse para informar el incumplimiento del código de conducta. Las fábricas son visitadas sin previo aviso por las firmas de auditoría interna, así como por los monitores externos independientes que tienen la tarea de una auditoría de la FLA. Si las fábricas no cumplen con los estándares de la FLA, las pautas alientan a la empresa respectiva a trabajar en una mejora de las condiciones de trabajo en lugar de mover la producción a otras ubicaciones (Fair Labor Association, 2003).

Los dos estudios de casos analizados en los subcapítulos anteriores, Nike y Apple, trabajan con la FLA desde 2003 y 2012, respectivamente. En su Informe público anual de 2003, la Fair Labor Association afirma que Nike supervisa la seguridad, la salud, las actitudes, las personas y el medio ambiente en su programa de monitoreo (SHAPE). Si se detecta incumplimiento en el monitoreo de Nike o en las auditorías de FLA, la compañía elabora un plan de acción maestro con el FLA. Entre las medidas propuestas por la FLA está la publicación del código de conducta en las fábricas tanto en el idioma del país como en inglés.

Además, Nike capacitó a miles de sus trabajadores en Vietnam sobre el acoso sexual.

En Indonesia, Nike comenzó a trabajar con los Estándares Internacionales para la Seguridad Ocupacional (ISOS) para mejorar los estándares de salud. Además, Nike trabaja con los ministerios de educación en Vietnam para proporcionar capacitación educativa después del trabajo a los trabajadores.

El hallazgo de incumplimiento documentado en su segundo año como parte de la asociación estuvo relacionado principalmente con la salud y la seguridad (54%), seguido de salarios y beneficios (12%), horas de trabajo (7%) y compensación de horas extras (5%) (Fair Labor Association, 2004).

En 2012, Apple se unió a la asociación y la FLA llevó a cabo auditorías exhaustivas en las fábricas de Foxconn en China, realizando entrevistas, revisando políticas y documentación, además de realizar una encuesta entre más de 35,000 empleados.

Todas las fábricas examinadas violaron el estándar de la FLA de 60 horas por semana, así como el límite legal chino de 40 horas por semana y 36 horas extraordinarias por mes. Además, la FLA encontró riesgos de salud y seguridad en todas las fábricas de Foxconn. Dentro de los cuatro meses de las primeras auditorías, Foxconn implementó el 79% de todas las propuestas recibidas por la FLA (Fair Labor Association, 2012).

Comparado con años anteriores, la FLA no proporciona métricas detalladas, por ejemplo, un desglose por tipo de violación. Además, la FLA no informa cuántas auditorías se han realizado en cada fábrica. Los críticos argumentan que las auditorías y los informes de la FLA no son completamente independientes ya que la asociación está parcialmente financiada por sus miembros (New York Times, 2012). En algunos casos, los activistas revelan violaciones sustanciales del código de conducta, como enormes cantidades de horas extras no pagadas en las fábricas indonesias de Nike, y afirman que la FLA no cumplió con su misión de publicación de todas las violaciones. Siendo la única

organización estadounidense que se compromete a luchar contra el *dumping* social, los trabajadores extranjeros reciben poca protección contra la explotación. La participación es voluntaria y en gran medida una intención de mejorar la reputación de las empresas. Por lo tanto, la protección contra el *dumping* social por ley solo está prevista por la legislación nacional y los respectivos gobiernos.

3.3 Leyes de Anti-Deslocalización, Leyes Laborales para el Empleador Global y Tratado de Libre Comercio (TLC) Estados Unidos-Colombia

En la sección a continuación se mencionará las leyes estatales y federales de los Estados Unidos para evitar la deslocalización de servicios, cabe señalar, en ningún momento estas leyes intentan frenar el *Dumping* Social que se está desarrollando en países mayormente pobres (tercermundistas).

Además, se ratificará la inexistencia de leyes o regulaciones por parte del gobierno estadounidense hacia el *dumping* social a través de su legislación laboral. Luego, se hablará de las condiciones que puso el congreso de los Estados Unidos para garantizar beneficios laborales y la no explotación laboral para la firma del TLC con Colombia.

3.3.1 Leyes de Anti-Deslocalización de los Estados Unidos

El sistema que maneja los Estados Unidos da un reconocimiento a la doble soberanía existente tanto a nivel estatal como nacional. Las actuaciones que se realicen a nivel estatal no pueden debilitar o entrar en algún tipo de conflicto con el Derecho Federal que se tiene en la creación y mantenimiento de una política exterior.

En relación con un aumento de la deslocalización de servicios que se ha desarrollado desde el año 2.000, los parlamentos estatales han adelantado medidas en contra de la deslocalización de servicios en diferentes niveles de continuidad y excesos. Este modelo fue seguido por diferentes políticos que quieren autorizar leyes para limitar la

deslocalización, con una tendencia a aumentar al pasar los años.

Los diferentes proyectos de ley, ya se convirtieron en ley. En la tabla número uno se muestra ejemplos de leyes estatales en los Estados Unidos sobre la deslocalización de servicios.

Tabla 1. Leyes Estatales en Estados Unidos sobre la Deslocalización de Servicios

Descripción del Proyecto de Ley o Legislación	Número de proyecto de ley
<p>1. Maine</p> <p>Prohibición de contratos estatales con empresas que tercerizan el trabajo en el extranjero.</p> <p>2. Nueva Jersey</p> <p>Prohíbe que el trabajo de contratación estatal se realice fuera de los Estados Unidos.</p>	<p>LD 471 / HP 346 (promulgado 2005)</p> <p>Proyecto de ley del Senado 494 (promulgada 2005)</p>
<p>3. Nueva York</p> <p>Inspección en los centros de llamadas por parte de los servicios públicos en el estado al requerir una audiencia ante la Comisión de Servicios Públicos cuando la empresa propone cerrar o reubicar el centro de llamadas fuera el estado</p>	<p>A7593/S4208 (promulgada 2010)</p>

<p>4. Nueva York</p> <p>Requerimiento de notificación de empresas que realicen contratación externa de actividades antes de subcontratar. Con el fin, de impedir que agencias gubernamentales estén involucradas en la subcontratación de tareas, también se requiere que el consumidor tome conciencia al momento de revelar información personal a terceros. Se requiere verificar los contratos entre el estado por medio del gobernador y cualquier organización, corporación o multinacional que realicen comercio.</p>	<p>S02992 (introducido 2013)</p>
<p>5. California</p> <p>Registro de proveedores con contratos adjudicados por más de \$100,000 USD para saber si el trabajo se realizó fuera de los Estados Unidos.</p>	<p>Proyecto de ley 1172 (promulgado 2006)</p>
<p>6. Colorado</p> <p>Las agencias pueden contratar servicios personales prestados fuera de los Estados Unidos si (1) se muestra claramente que no habrá una reducción en la calidad de servicios ofrecidos y (2) los contratos contienen confidencialidad y salvaguardias del derecho de privacidad.</p>	<p>Casa Bill 1373 (promulgada 2004)</p>

Elaboración propia. Datos tomados de Sao y Gupta, 2013

Según lo ilustrado en la tabla anteriormente, se evidencia acciones que han tomado los Estados Unidos para reducir y limitar las actividades de deslocalización respecto a los trabajos, actividades y procesos que se realicen fuera de los Estados Unidos. Como puede observarse las leyes que han impuesto son solo para proteger su industria interna, proteccionismo para sí mismo, sin ninguna intención de regular lo que hacen sus empresas externamente y que solo tiene impacto en esos países donde se realizan esos procesos de deslocalización.

A continuación, se pretende demostrar por medio de las leyes y regulaciones

laborales de los Estados Unidos que no hay una regulación, ley o norma que vincule a empresas que realizan actividades de *Offshoring* en países en desarrollo, en la cual consciente o inconscientemente promueven el *dumping* social, muchas veces al no reconocer la legislación laboral (pasada por alto) en aquellos países donde realizan la subcontratación de procesos productivos. Aquellas leyes y regulaciones laborales solo tienen efecto sobre ciudadanos y empresas estadounidenses.

3.3.2 Leyes Americanas Laborales para el Empleador Global

El Título VII de la ley de los derechos civiles de 1964, es una ley federal que defiende los derechos de los trabajadores de discriminación, establecidos a través de ciertas especificaciones: religión, sexo, nacionalidad, color, raza. Bajo ese título un empleador no puede ejercer ningún tipo de discriminación a su empleado en términos de condición, privilegio o empleo. Las áreas en las que puede darse están en el reclutamiento, contratación, capacitación, entre otras (Equal Employment Opportunity Commission, s.f)

El congreso ha extendido la protección por medio de la ley de Discriminación por Edad en el Empleo, por sus siglas en inglés (ADEA) y la Ley de Discriminación por Discapacidad, por sus siglas en inglés (ADA). Solo aplican a ciudadanos estadounidenses empleados fuera de las fronteras, pero, según las Leyes Justas de Trabajo, por sus siglas en inglés (FLSA), no tiene una aplicación en países extranjeros, las leyes solo se podrán aplicar si hay una conexión específica con los Estados Unidos.

Para que el Título VII y las leyes anteriormente mencionadas puedan cumplirse, debe ser un ciudadano estadounidense. Una aplicación de tipo extraterritorial no se extiende a personas que no lo sean, ni tampoco a residentes legales permanente (con tarjeta de residencia). Los Empleadores estarán cobijados a ley si cumplen los siguientes requisitos legales y el empleado trabaje con uno de los empleadores cobijados: (i) el empleador está

integrado a los Estados Unidos, (ii) el empleador está constituido por fuera de los Estados Unidos (filial) pero, la casa matriz está en Estados Unidos controlando, debe existir una interrelación de sus operaciones, control centralizado de ambas, propiedad común y control de sus finanzas. Si se cumplen estos requisitos los empleadores (empresas) serán acogidos por la ley (Backer y Mckenie, 2011, p. 68).

En efecto, se puede entrever que en la ley no se tiene en cuenta a empleados de otros países o a empresas de los Estados Unidos que subcontratan procesos productivos por medio de la deslocalización en países en desarrollo y solo existen leyes que regulen o limiten actividades de *offshoring*, pero, para la protección de la industria interna ante crisis. Por ende, la hipótesis de la existencia de políticas que disminuya o acabe con el *dumping social* de Estados Unidos sobre actividades de *Offshoring* se rechaza.

3.3.3 TLC Estados Unidos-Colombia

El Tratado de Libre Comercio (TLC) firmado entre Colombia y Estados Unidos el 22 de noviembre del 2006 entró en vigor el 15 de mayo del 2012 (Sice, 2018).

Este acuerdo pretende incentivar la integración económica regional y la cooperación entre países, con el objetivo de promover un desarrollo económico, crear oportunidades de empleo y mejorar las condiciones laborales en cada territorio, evitando la distorsión en el comercio recíproco y promoviendo el trato igualitario. El acuerdo ratifica en el capítulo 17 su compromiso en cuanto a las normas laborales como miembros de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (Sice, 2018).

Este capítulo ratifica los derechos fundamentales como miembros de la OIT tales como, el derecho de organización y asociación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio, la edad mínima de empleo, la prohibición del trabajo infantil y, por último, condiciones dignas de trabajo como salario mínimo, horas laborales y salud ocupacional

(Sice, S.f).

Se especifica que no se deberá establecer las normas laborales como medidas proteccionistas al comercio, ni mucho menos que estas se establezcan como medida para generar ventajas en la inversión y el comercio tales como el desmejoramiento laboral (Aldana, 2015).

El acuerdo entra en vigor cinco años después de su firma debido a la oposición en el congreso de Estados Unidos específicamente el partido Demócrata por desacuerdos en los derechos laborales colombianos (El Espectador, 2012).

Las principales exigencias del gobierno estadounidense fue la mejora en los problemas laborales y sindicales del país como el caso de las Cooperativas de Trabajo Asociado (ACT) por su uso indebido en los derechos de los trabajadores. Esto principalmente para evitar la reducción en el costo de la mano de obra en Colombia y así la realización de normas que prohíba la desventaja entre los países miembro del acuerdo (Bonilla, 2011).

Adicionalmente, una falta de garantías laborales en cuando a la violencia sindical, vinculada a la falta de política local, además de baja protección hacia los trabajadores en Colombia (Embajada de EE.UU. en Colombia, S,f).

Las ACT son:

Organizaciones sin ánimo de lucro pertenecientes al sector solidario de la economía, que asocian personas naturales que simultáneamente son gestoras, contribuyen económicamente a la cooperativa y son aportantes directos de su capacidad de trabajo para el desarrollo de actividades económicas, profesionales o intelectuales, con el fin de producir en común bienes, ejecutar obras o prestar servicios para satisfacer las necesidades de sus asociados y de la comunidad en general (Decreto 4588, 2007).

Esta organización busca generar empleos independientes, autónomos, dignos y decentes (El Empleo, 2011). Sin embargo, su principal problema y por el cual se pedía una regulación sobre esto era que por medio de estas se contrataban a los trabajadores de forma indirecta evitando de esta manera las obligaciones laborales (Correa, 2011).

Es por esto que Estados Unidos crea el plan de acción para Colombia el cual pretende fijar una serie de compromisos en pro a la defensa de los derechos laborales y protección del sindicato respaldado por el congreso de Estados Unidos entre Demócratas y Republicanos.

Este plan se establece con una cláusula de tiempo para garantizar el debido cumplimiento de los ítems propuestos en el tratado y así lograr la firma del acuerdo (Forero, 2011).

Este plan consta de 10 pilares principales como lo son la creación del Ministerio de Trabajo, la reforma del código penal, cooperativas de trabajo asociado, empresas de servicios temporales, pactos colectivos, servicios esenciales, organización internacional del trabajo, programas de protección, reforma a la justicia penal y un mecanismo de seguimiento (MinTrabajo, 2014).

El Ministerio de Trabajo se crea el 4 de mayo del 2011 con el fin de garantizar los derechos laborales en el país. Este tiene actividades específicas como un trabajo digno y de calidad, que ningún trabajador este sin protección social, ser intermediarios entre empleadores y trabajadores, entre otras (MinTrabajo, 2014).

Este ministerio tiene como fin garantizar el cumplimiento de los derechos laborales y los compromisos de las empresas para respetar las normas vigentes, desarrollando mecanismos que contribuyen a la creación de una cultura que cumple las obligaciones legales en materia de trabajo, seguridad en el trabajo y salud (MinTrabajo, 2013).

Para el 15 de abril el señor Ron Kirk representante de comercio exterior de Estados Unidos anuncia que Colombia completó con éxito el proceso para la firma del TLC. Esta misma fecha el presidente Obama y el presidente Santos anuncia la firma del TLC en Cartagena de Indias el día 15 de mayo del 2012 (El Espectador, 2012).

El objetivo principal de estas regulaciones es frenar el uso de dumping social en el mercado. Quien realice exportaciones a Estados Unidos con evidencia de explotación laboral, tendrá que salir del mercado o pagar una multa entre los 15 millones de dólares (Mintic, 2017).

Sin embargo, es evidente la protección de Estados Unidos ante su mercado, a pesar de que estas medidas benefician en el ámbito laboral a Colombia, no evitan el uso de estas para compañías con marca propia como Nike o Apple, es decir, no se tienen ni multas, ni restricciones a la utilización de esas herramientas por estas empresas.

Actualmente, según el Índice de Competitividad, en la sección 7 que habla de la eficiencia del mercado laboral; el mercado colombiano respecto a la asignación de los trabajadores en la economía de forma más eficiente tiene una clasificación de 4.0 (de 1 a 7), con un puesto de 88 entre 137 países.

3.3.4 Entrevista realizada a un representante que trabaja en una empresa de Estados Unidos que opera en Colombia y a la Asociación Colombiana de Contact Center y BPO

Como parte del desarrollo del objetivo de la investigación, se realizó una entrevista a una persona que trabaja en la Asociación Colombiana de Contact Center y BPO, la cual es representante en el ámbito de relaciones llamada Alejandra Velásquez, suministró información pertinente para la investigación (ver anexo 1).

Adicionalmente, se escogió una empresa de Estados Unidos que opera en Colombia,

por petición de esta su nombre ha sido reservado, para saber si las medidas proteccionistas de Estados Unidos los ha afectado (ver anexo 2).

3.3.5 Caracterización en General de la Empresa y la Asociación

La empresa llegó a Colombia en 1997 bajo el nombre de una empresa reconocida internacionalmente. En el 2015 fue comprada por un grupo francés, esta empresa ya tenía más de 140 sites en todo el mundo que les proporcionó inversión y credibilidad para poder tener más oportunidades de negocios con otras empresas. A pesar de pertenecer al grupo francés, esta permanece con el nombre anterior la cual le brinda reconocimiento mundial y confianza.

Tienen alrededor de 2.000-2.500 empleados y su línea de negocio se especializa en actividades bilingües ya que la oportunidad de hacer negocios con el resto del mundo es mayor.

Por otro lado, la Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO (ACDECC) es la única entidad en el país dedicada al desarrollo de la industria de BPO y de las proveedoras de tecnología y conocimiento. Se fundó en el año 2001 y en la actualidad cuenta con 50 empresas. El objetivo de la entidad es agrupar y representar las empresas que conforman la cadena de valor en el servicio al cliente (ACDECC, 2017)

El representante y quien pidió reservar el nombre propio y de la empresa. Afirma que el sector BPO&O era subestimado, específicamente en la tercerización de servicios, y se desprestigiaba la participación de países como Filipinas e India en la realización de actividades de servicio al cliente que se podían realizar a distancia y con herramientas tecnológicas.

A partir del 2005 aproximadamente, se da el bum del *Offshoring* en Latinoamérica, empiezan a observar que esta actividad tiene un efecto negativo sobre los trabajos

domésticos y países como Estados Unidos creen que se puede afectar su economía más exactamente empleo y salarios. Por ende, se empieza a poner medidas proteccionistas cerrándose en parte el libre comercio.

Por otro lado, en este momento el sector de BPO&O en Colombia está en un florecimiento exponencial. El crecimiento ha sido tan importante para el sector que para el 2018 esperan crecer el triple. El gobierno y la Cámara de Comercio de Bogotá han sido de gran ayuda para el sector, ya que trae trabajo y personal especializado, además de beneficios a sus empleados como el conocimiento en inglés y experiencia laboral.

Alejandra Velásquez, representante de la ACDECC comenta que el apoyo del gobierno, la tecnología y diferentes instituciones como la Cámara de Comercio de Bogotá, son la mayor apuesta al sector para que crezca en la región y así poder generar nuevos empleos con calidad y cierto grado de especialización. Ven en Latinoamérica una solución especialmente en Colombia por su cercanía, zona horaria y su bajo costo en la tercerización con respecto a otros países de la región argumenta el representante de la empresa entrevistada.

Estas empresas llegan a Colombia con el fin de encontrar una mejor posición desde el punto de vista de competitividad en costos y talento humano, Alejandra Velásquez afirma que Colombia es uno de los países en Latinoamérica mejor posicionados, capaz de ofrecer competitividad, respecto a reducción de costos y cumplimiento con las necesidades del cliente. En cuanto a las medidas proteccionistas, ya se tiene conocimiento de regulaciones establecidas por el nuevo gobierno de Estados Unidos, pero este momento el efecto del nacionalismo motivado por el presidente Trump no ha sido evidente.

Por otro lado, Alejandra comenta que actualmente hay varias multinacionales de

Estados Unidos que están ampliando sus operaciones en Colombia ya que sigue siendo más económico producir en este país que en Estados Unidos. La solución que han encontrado muchas empresas a estas medidas es dejar un número razonable de su operación en Estados Unidos que permita tener una presencia importante de manera local, ya que las empresas nunca tercerizarán toda su producción solo algunos procesos que son de bajo costo en países como Colombia.

No obstante, el representante de la empresa afirma que, si bien se tienen conocimiento de las medidas impuestas, estas todavía no los han afectado y, por ende, no se toman en cuenta y en dado caso que tuvieran alguna incidencia sobre las empresas, estas intentarían persuadir las leyes o realizar lobby específicamente, que es la presión que puede realizar cualquier empresa a un estado en una corte para que las leyes no sean aplicadas a sus operaciones.

Después de haber realizado las dos entrevistas se concluye que las medidas proteccionistas de Estados Unidos sobre las actividades de *Offshoring*, no tienen un efecto negativo en el sector de BPO&O de Colombia. Por el contrario, según una noticia de Invest in Bogotá, el incremento que ha tenido la subcontratación de procesos en Colombia, específicamente en Bogotá, ha sido importante en los últimos años. En el 2016 corresponde el 1,2 % del sector dentro del PIB, con unas ventas anuales de 16 billones de pesos.

Esta importante cifra se ve reflejada en un estudio realizado por una firma consultora de los Estados Unidos llamado *Global Services Location Index*, este estudio mostró los principales mercados internacionales para el traslado de procesos de negocios, Colombia en el 2014 ocupaba el puesto 45 y para el 2016 paso al puesto 20. Tomando como referente a India y China en primer y segundo lugar, Colombia sobre pasa a la mayoría

de los países de la región (Invest in Bogotá, 2017).

Conclusiones

La teoría de comercio internacional de ventaja comparativa específicamente ayuda a entender el comportamiento de los países ante el comercio e intercambio de bienes y servicios para conseguir ganancias de este, donde se entrevé la práctica del *Dumping Social* como una consecuencia de la globalización y sus cambios.

Los países se adaptan, unos toman la alternativa de exportar un bien con mano de obra reducida a no hacer nada, y de este modo acumular más capital y así salir de la pobreza para ser competitivos frente a mercados mundiales y otros exportarán en lo que son más eficientes e importarán de donde es más barato para reducir costos y obtener mayores beneficios.

Las multinacionales usan la flexibilidad laboral conscientemente para mejorar sus economías de escala y sus costos. Además, de usar el poder económico que poseen para que los diferentes gobiernos no intervengan.

Lamentablemente los gobiernos de países en desarrollo no protegen a sus trabajadores del incumplimiento de los derechos laborales estimulando la explotación laboral cada vez más, muchas veces por corrupción, países en desarrollo donde empresas como Nike y Apple realizan la subcontratación de sus procesos, aceptan condiciones de estas para así conseguir inversión directa.

En los casos analizados de las dos anteriores empresas mencionadas se encontró que los Estados Unidos no tienen leyes que ejerzan control legal para evitar prácticas de

explotación legal, solo protegen su mercado laboral debido a la crisis con medidas proteccionistas sobre actividades de deslocalización que puedan afectar internamente a su país. Por ende, la hipótesis de la existencia de políticas en contra del *Dumping Social* en Estados Unidos en contra de las actividades de *Offshoring* se rechaza. La única presión que existe sobre las empresas que realizan *Dumping social* es por sindicatos, activistas, consumidores que ahora son más conscientes y por perjuicio de daño de imagen y es cuestionable las acciones que hacen las multinacionales para reducir el *dumping social* que realizan sus proveedores

El TLC entre Colombia – Estados Unidos fue muy útil para regular y proteger a los trabajadores ante la explotación laboral.

Lista de Referencias

- Asociación Colombiana de Contact Center & BPO. (2012). *Informe de Sostenibilidad 2012- Sector de Tercerización de Procesos de Negocio*. Bogotá. Obtenido de http://www.ptp.com.co/documentos/PTP_informe_sector_BPO&O%20FINAL.pdf
- Aldana, C. (2015). Tratado De Libre Comercio entre Colombia Y Los Estados Unidos desde el análisis económico del derecho. Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia. Tomado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/50184/1/1014212541.2015.pdf>
- Apple. (2017). *Apple, Supplier Responsibility 2017*. Progress Report. Obtenido de: <https://images.apple.com/supplier-responsibility/pdf/Apple-Progress-Report-2017.pdf>
- Bianchi, E., Szpak, C. (2015). Cadenas globales de valor, comercio internacional y actuación empresarial. *Revista Argentina de Investigación en Negocios*, 1, 9-18. Obtenido de <http://ppct.caicyt.gov.ar/index.php/rain/article/viewFile/6204/6080>
- Baker, McKenzie. (2013) China Employment Law Guide, 2013. *Cornell University*. 1-30. <http://digitalcommons.ilr.cornell.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1061&context=lawfirmsBrown>,
- Bhagwati, J. (1998): Protectionism, Massachusetts: MIT Press
- Carbaugh, R. (2009). Economía internacional. México D.F: Cengage Learning
- Correa, P. (2011). Adiós cooperativas, bienvenidas S.A.S. *El Espectador*. Recuperado de <https://www.elespectador.com/content/adi%C3%B3s-cooperativas-bienvenidas-sas>
- Chan, Y. (2012). Exploitation of Workers in China: Unveiling the Unique Capitalism Adopted in China. *World Youth Leaders Forum 2012*. Obtenido de: http://www.cuhk.edu.hk/shaw/files/2012/wylf/Social_Paper_10_Chan.pdf
- Daniels, J., Redebaugh, H., y Sullivan, D. (2013). *Negocios internacionales*. México Pearson
- Díaz, F. (2014). *La condicionalidad social como remedio al dumping* (Tesis de pregrado). Obtenido de <http://hdl.handle.net/10612/4497>
- Barboza, D. Charles, D. (2012). *New York Times*: Obtenido de: <http://www.nytimes.com/2012/01/26/business/ieconomy-apples-ipad-and-the-human-costs-for-workers-in-china.html>
- Bonilla, R. (2011). TLC sin dumping social. *La Razón Pública*. Recuperado de <https://www.razonpublica.com/index.php/politica-y-gobierno-temas-27/1973-tlc-sin-dumping-social.html>
- De la Dehesa, G. (1994). *El 'Dumping social', ¿mito o realidad?*. *El País*. Obtenido de: https://elpais.com/diario/1994/11/10/economia/784422014_850215.html
- Dzul, Marisela. (S.f.). Universidad autónoma del estado de Hidalgo. Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES39.pdf
- Elgar, E. (2001). *Globalisation under threat: the stability of trade policy and multilateral agreements*, 124-134.
- El Espectador. (2012). *El Espectador*. TLC entre Colombia y EE.UU. entra en vigor casi

- 6 años después de su firma. Recuperado de <https://www.elespectador.com/noticias/economia/tlc-entre-colombia-y-eeuu-entra-vigor-casi-6-anos-despu-articulo-345137>
- Embajada de EE. UU. en Colombia. (S,f). Planes de acción laboral Colombia Estados Unidos. Recuperado de <https://co.usembassy.gov/es/embassy-es/bogota-es/sections-offices-es/economic-section-es/labor-action-planes/>
Decreto 4588. (2007).
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=22659>
- El Empleo. (2011). ¿Qué son las Cooperativas de Trabajo? El Empleo. Tomado de <http://www.elempleo.com/co/noticias/investigacion-laboral/que-son-las-cooperativas-de-trabajo-2980>
- Espinoza, G., Villalobos, A. (2011). *Dumping social como práctica laboral desleal: Análisis de su desarrollo, aplicación y regulación* (tesis de grado). Universidad de Costa Rica, Ciudad Universitaria Rodrigo Facio.
- Fair Labor Association. (2002). First Public Report: Towards Improving Workers' Lives – Obtenido de: http://www.fairlabor.org/sites/default/files/documents/reports/2003_annual_public_report.pdf
- Fair Labor Association. (2012). Annual Report, Fair Labor Association. Obtenido de: http://www.fairlabor.org/sites/default/files/documents/reports/2012_fla_apr_0.pdf
- Fair Labor Association. (2012). Fair Labor Association Year Two Annual Public Report Part 1. Obtenido de: http://www.fairlabor.org/sites/default/files/documents/reports/2004_annual_public_report_part1.pdf
- Forero, A. (2011). Los compromisos por el TLC. El Espectador. Recuperado de <https://www.elespectador.com/content/los-compromisos-por-el-tlc>
- García, R. (2012). La Deslocalización Empresarial. Universidad de Valladolid. Trabajo de grado. Obtenido de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/1172/1/TFG-B.63.pdf>
- Gillespie, P. (2016). Desempleo en Estados Unidos cae al 4,6%, el más bajo desde 2007.
- Gómez, S. (2012). Método de la investigación. Obtenido de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf
- González, R. (2011). Diferentes teorías del comercio internacional. *Tendencias y nuevos desarrollos de la teoría económica, volumen (858)*, 108.
- Gupta, A., Sao, D. (2013). Threats to the international trade regime: Economic and legal Challenges arising from anti-offshoring measures across the globe. *The international lawyer*. Volumen 47, 407-439
- Greenhouse, S. (2012). *BBC*. Critics Question Record of Monitor Selected by Apple. Obtenido de: <http://www.bbc.com/news/technology-17553296>
- Harrison, A., Scorse, J. (2004). The Nike Effect: Anti-Sweatshop Activists and Labor Market Outcomes in Indonesia. Obtenido de <https://economics.yale.edu/sites/default/files/files/Workshops-Seminars/Development/harrison-040322.pdf>
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación. México: McGRAW-HILL.

- Hoekman, B., Kostecki, M. (2001): The political economy of the world trading system. The Uruguay Round and beyond, 2ª edición, Oxford y Nueva York: Oxford University Press
- Invest in Bogotá. (2017). Crecimiento constante del sector BPO en Bogotá, un motor que impulsa a la ciudad. Invest in Bogotá. Obtenido de: <http://es.investinbogota.org/noticias/crecimiento-constante-del-sector-bpo-len-bogota-un-motor-que-impulsa-la-ciudad>
- Locke, R. (2002). The Promise and Perils of Globalization: The Case of Nike Richard M. Obtenido de: <https://ipc.mit.edu/sites/default/files/documents/02-007.pdf>
- Linares, E. (2010). La deslocalización industrial en Europa. El fenómeno del Offshoring a análisis. *Analistas Económicos de Andalucía*. 35-47. Tomado de <http://www.economiaandaluza.es/publicaciones/deslocalizacion-industrial-europa-fenomeno-offshoring-analisis>
- Martínez, P., Vidal, V. (2003). *Economía Mundial*. Madrid, España: McGraw-Hill. Mochón, F. (2001). Principios de Economía. España: McGraw Hill.
- MinTrabajo. (2014). Informe de cumplimiento, Plan de acción de Colombia y Estados Unidos para derechos laborales. Recuperado de <http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/51963/Informe+Final+Plan+de+Acción+de+Colombia+y+Estados+Unidos+Para+Derechos+Laborales.pdf/42c8e97e-c484-4d95-43a8-57c11117f362>
- MinTrabajo. (2013). Informe nacional, inspección del trabajo Colombia año 2013. Recuperado de <http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/51963/Informe+Final+Plan+de+Acción+de+Colombia+y+Estados+Unidos+Para+Derechos+Laborales.pdf/42c8e97e-c484-4d95-43a8-57c11117f362>
- Mintic (2017). TLC, un medio indispensable para evitar el dumping laboral. Recuperado de http://www.tlc.gov.co/publicaciones/13117/tlc_un_medio_indispensable_para_evitar_el_dumping_laboral. Obtenido de: <https://www.eeoc.gov/laws/statutes/titlevii.cfm>
- Morone, G. (S,f). Métodos y técnicas de la investigación científica. Obtenido de http://biblioteca.ucv.cl/site/servicios/documentos/metodologias_investigacion.pdf
- Nisen, M. (2013). *Business Inside*. How Nike Solved Its Sweatshop Problem. Obtenido de: <http://www.businessinsider.com/how-nike-solved-its-sweatshop-problem-2013-5>
- Nike. (2013). Sustainable business performance summary. Obtenido de: https://www.unglobalcompact.org/system/attachments/81781/original/fy12-nike_inc_cr_report.pdf?1400276890.
- Orellana, L. (2001). Estadística descriptiva. Obtenido de http://www.dm.uba.ar/materias/estadistica_Q/2011/1/modulo%20descriptiva.pdf
- Organización Mundial del Comercio. (2015). El comercio de bienes y servicios ha fluctuado considerablemente durante los últimos 20 años. Obtenido de https://www.wto.org/spanish/res_s/statis_s/its2015_s/its15_highlights_s.pdf
- Organización Mundial del Comercio. (2018). Glosario de términos

Obtenido de

https://www.wto.org/spanish/thewto_s/glossary_s/glossary_s.htm

Organización Mundial del Comercio. (2018). Antidumping, subvenciones, salvaguardias: casos imprevistos, etc. Obtenido de:

https://www.wto.org/spanish/thewto_s/whatis_s/tif_s/agrm8_s.htm

Organización Mundial del Comercio. (2018). Glosario de términos.

Obtenido de:

https://www.wto.org/spanish/tratop_s/adp_s/adp_s.htm

Portafolio. (2016). *Colombia, el segundo país más vulnerable ante las políticas de Donald Trump*. Obtenido de

<http://www.portafolio.co/internacional/efectos-de-la-presidencia-de-donald-trump-en-colombia-501719>

Krugman, P., Obstfeld, M. (2006). *Economía internacional. Teoría y política*: Madrid, Pearson.

Rangel, R. (2010). *Marketing comunidad*. Consultado el 29 de junio de 2017.

Recuperado de <http://www.marketingcomunidad.com/call-center-versus-contact-center.html>

Reema, N. (1996). *Indonesian Labor Legislation in a Comparative Legislation*.

http://documents.worldbank.org/curated/en/104061468772776048/112512322_20041117141030/additional/multi-page.pdf

Ricart, J., Agnes, P. (2006). *El Offshoring en España causas y consecuencias de la deslocalización de servicios*. Obtenido de

<http://www.iese.edu/research/pdfs/ESTUDIO-69.pdf>

Salvatore, D. (1995). *Economía internacional*: Bogotá, Mc Graw-Hill.

Subgerencia Cultural del Banco de la República. (2015). *Desempleo*. Obtenido de:

<http://admin.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/deseempleo>

Sice. (2018). *Colombia - Acuerdo de promoción comercial de Estados Unidos*.

Recuperado de:

http://www.sice.oas.org/Trade/COL_USA_TPA_e/Text_e.asp#c17

Sice. (S.f.). *El tratado de libre comercio Colombia Estados Unidos*. Recuperado de

http://www.tlc.gov.co/loader.php?IServicio=Documentos&IFuncion=verPdf&id=61863&name=HAC_-_INSERTO_TEXTO_FINAL.pdf&prefijo=file

Subramanian, A., Kessler, M. (2013). *The Hyperglobalization of Trade and Its Future*. *Peterson Institute for International Economics*, volume 1, 3.

Torres, A., Cruz, A. (2008). *Rentabilidad y ventaja comparativa: un análisis de los sistemas de producción de guayaba en el estado de Michoacán*. D- Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. Libro economía internacional

WEF. (2017- 2018). *Índice global de competitividad*. Tomado de

<http://reports.weforum.org/global-competitiveness-index-2017-2018/countryeconomy-profiles/#economy=COL>

Zuldua, A. (2006). *El análisis del discurso en la organización y representación de la información-conocimiento: elementos teóricos*.

Obtenido de http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_3_06/aci03306.htm

