

# IMPACTO DEL PROCESO DE INTEGRACIÓN DE PANAMÁ EN ALADI

## El Comercio de Servicios en los países de América Latina y el Caribe y el mundo

José Elías Durán Lima  
Oficial de Asuntos Económicos de la  
División de Comercio Internacional e Integración  
CEPAL, Naciones Unidas

Panamá, 3 de Mayo de 2012



UNITED NATIONS

ECLAC



# Sumario

- **Convergencia de tecnologías / barreras**

- El comercio de servicios en el mundo y América Latina y el Caribe (ALC)
- Comparación y evolución del comercio de servicios en ALC y Asia en desarrollo
- Comparación del desempeño en servicios BPO e IT en América Latina
- Oportunidades para la región y Panamá



UNITED NATIONS

2

ECLAC

# La convergencia de tecnologías favorece el desarrollo de los servicios comerciales

- El desarrollo de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC) favorece la exportación de servicios comerciales.
  - INFORMÁTICA (Nuevos programas *software*)
  - TELECOMUNICACIONES (Mayor velocidad, transmisión de voz, datos, videoconferencias, etc.)
- Entre otros, se potencian:
  - Centros de llamados; Procesamiento de datos; Almacenamiento de datos;
  - Gestión y operación de bases de datos
  - Soporte técnico
  - Diseño y servicio post venta
  - Servicios legales
- Los trabajadores calificados migran a sectores de servicios tercerizados (outsourcing).
- Los trabajadores no calificados son capturados por actividades manufactureras.



UNITED NATIONS

ECLAC

# Barreras al comercio de servicios

---

- Están dadas por leyes, reglamentos y normativas
- Legislación de migración temporal (requisitos de visado)
- Limitaciones al ejercicio profesional en el exterior
  - Requerimiento de licencias profesionales
  - Reconocimiento de experiencia laboral y formación académica
- Requisitos de establecimiento personal de oficinas comerciales.
- Protección del consumidor local
- Reservas de acceso para sectores prioritarios o estratégicos (salud, distribución de energía, telecomunicaciones, etc.)



UNITED NATIONS

ECLAC

# Cadenas de Valor en servicios

| TIPOS DE SERVICIOS                                                                         | SECTORES                                                                                                                                                   | VALOR AGREGADO | Calidad de la mano de obra                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Intensivos en Mano de Obra (Servicios de Contacto) Business Process Outsourcing <b>BPO</b> | Transporte, viajes, servicios personales, servicios para la agroindustria (empacado y procesamiento), turismo                                              | BAJO           | Estudios primarios y carreras tecnológicas, Conocimientos de inglés                                                                                |
| Intensivos en Mano de Obra y Conocimiento (Information technology Outsourcing) <b>ITO</b>  | Telecomunicaciones, servicios financieros, computación e informática, servicios empresariales (legales y contables, arquitectura, ingeniería y publicidad) | MEDIO          | Estudios universitarios, diplomados .Conocimiento de inglés, administración                                                                        |
| Intensivos en Conocimiento (Knowledge Process Outsourcing) <b>KPO</b>                      | Inteligencia de mercado, Consultoría de negocios, Servicios legales, Investigación y desarrollo, Diseño de nuevos productos                                | ALTO           | Universitarios, profesionales especializados, maestría y doctorado. Conocimientos de inglés, administración, destrezas matemáticas u otros idiomas |



UNITED NATIONS

ECLAC

- Servicios más complejos requieren mayor formación y madurez de la mano de obra. La Gestión del conocimiento requiere de técnicos especializados (arquitectos, médicos, abogados, etc.)

# Sumario

- Convergencia de tecnologías y barreras
- **El comercio de servicios en el mundo y América Latina y el Caribe (ALC)**
- Comparación y evolución del comercio de servicios en ALC y Asia en desarrollo
- Comparación del desempeño en servicios BPO e IT en América Latina
- Oportunidades para la región y Panamá



# Tendencias de las exportaciones de servicios en América Latina y el Caribe y el Mundo

---

- La contribución de los servicios en el PIB ha pasado del 65% al 72% en los países desarrollados; y del 52% en los países en desarrollo.
- Los servicios aportan más del 70% del empleo en los países desarrollados, y en torno al 35% en los países en desarrollo.
- Las exportaciones de “otros servicios comerciales” han sido un tanto más dinámicas que las de bienes, liderando el impulso de las exportaciones de servicios.

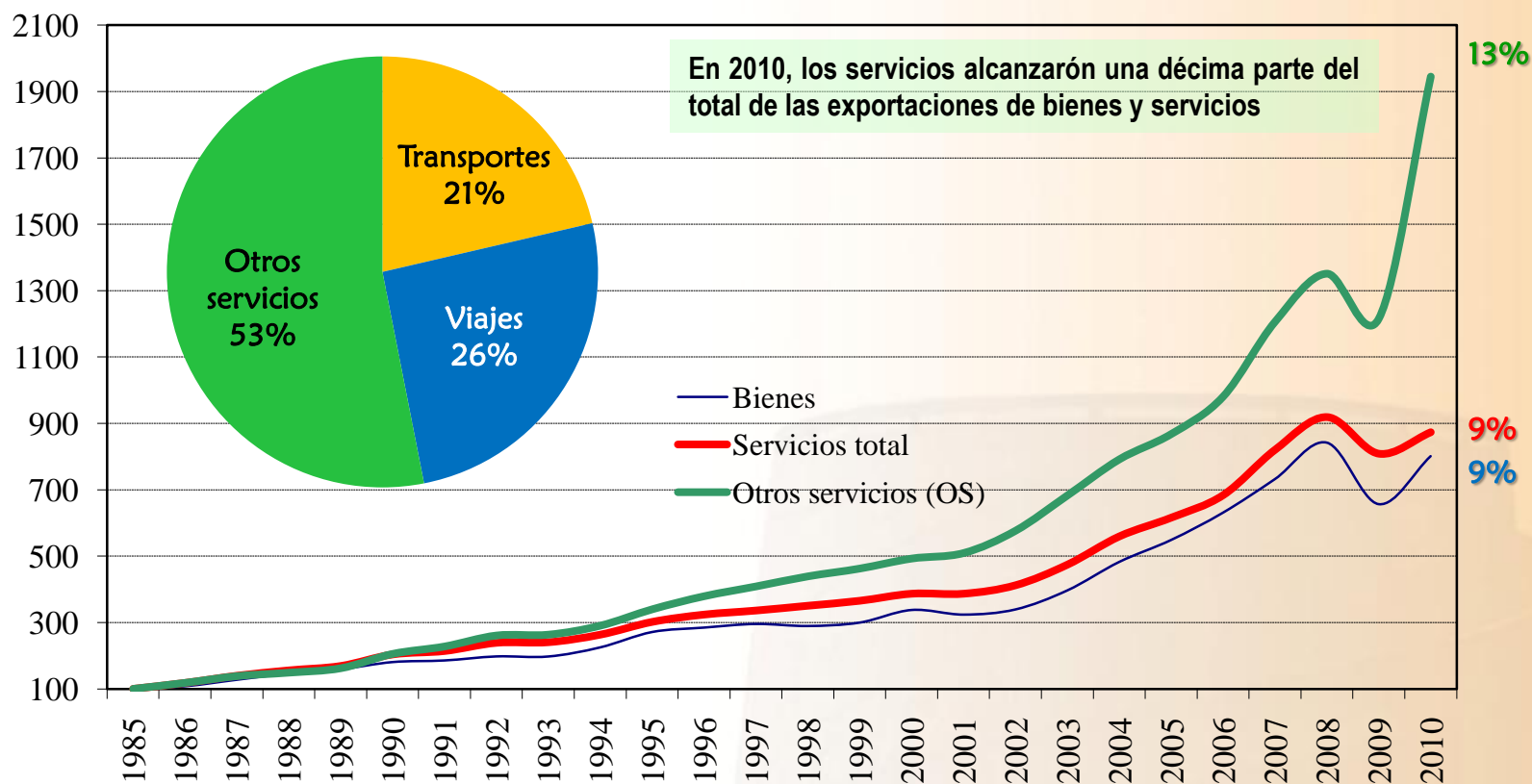


UNITED NATIONS

ECLAC

# El comercio de servicios se expandió a tasas similares que el comercio de bienes, con la categoría “*otros servicios*” como la más dinámica

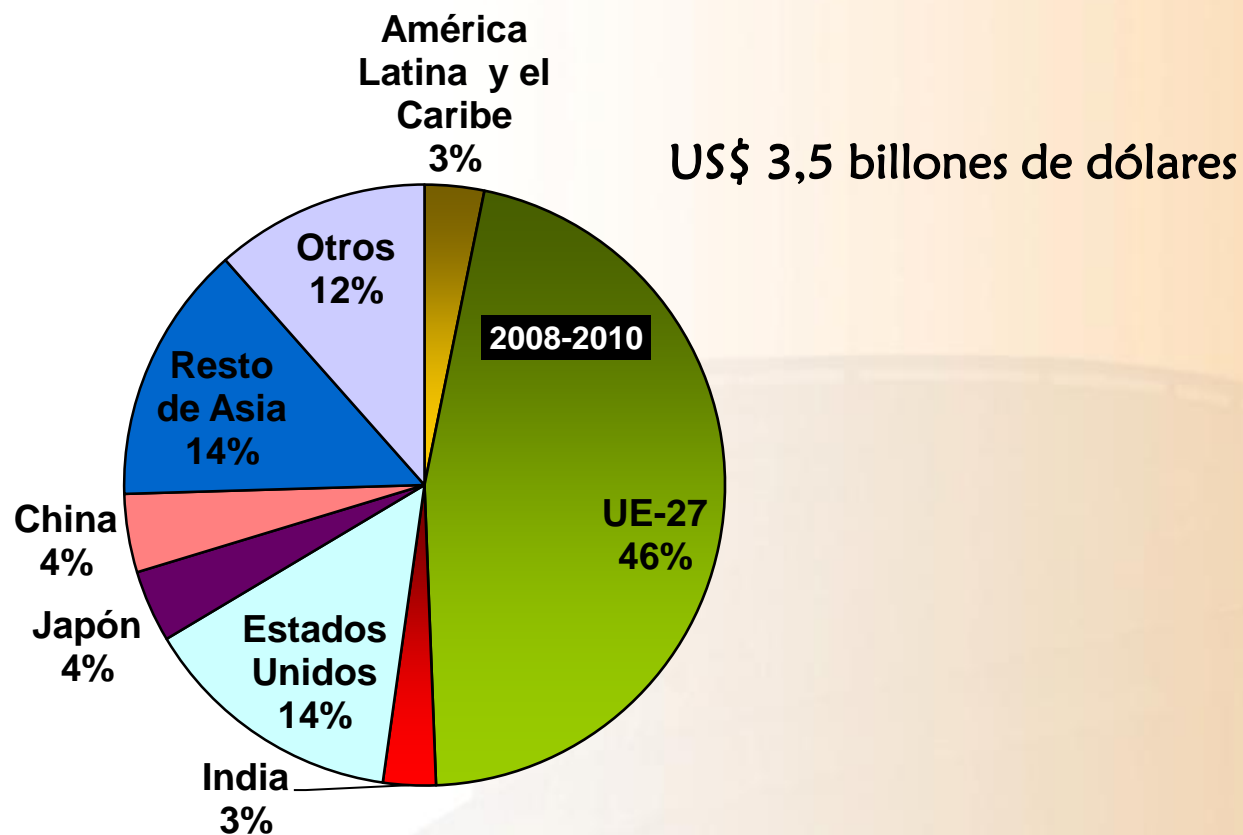
## Exportaciones mundiales de bienes y servicios (números índices – 1985=100)





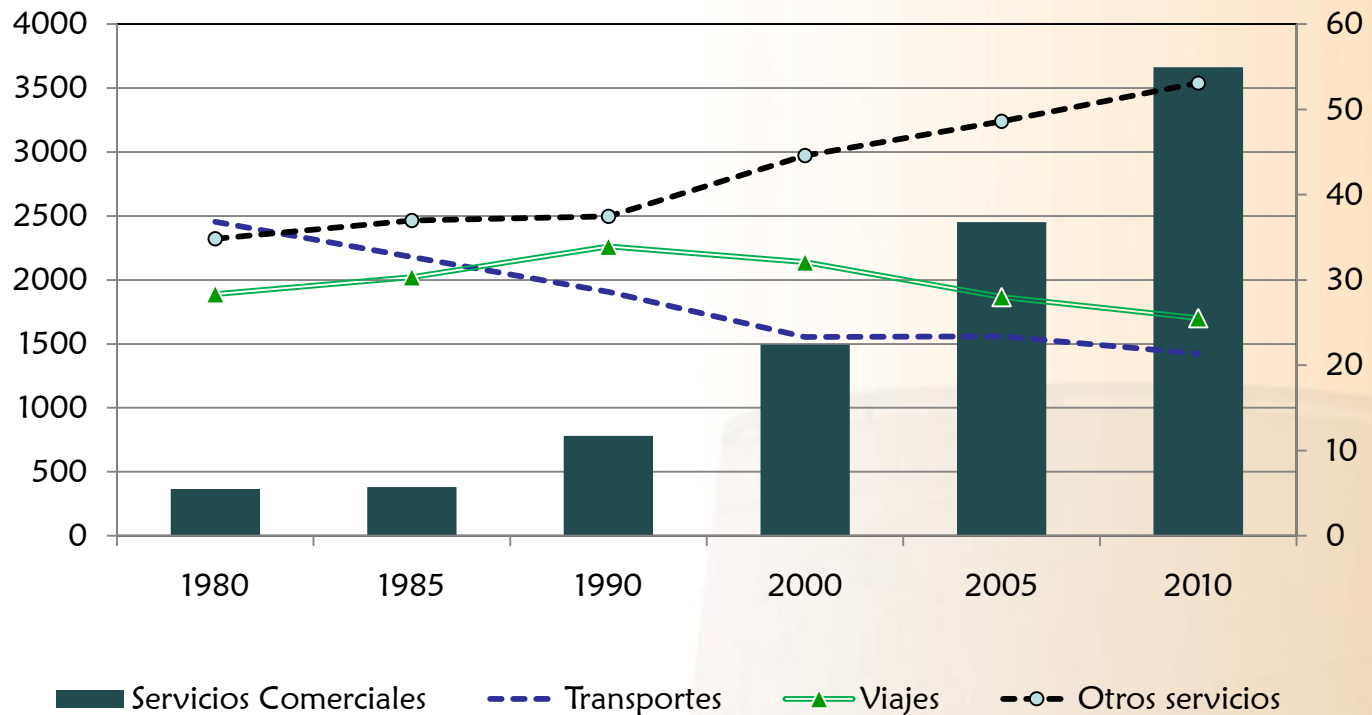
# Los principales proveedores de servicios del mundo son la Unión Europea, EE.UU. China, Japón e India

**Distribución de las exportaciones de servicios, 2008-2010**  
(en porcentajes del total)



# Las categorías transporte y viajes pierden peso en la estructura total del comercio mundial de servicios

**Exportaciones mundiales servicios: Evolución y distribución porcentual**  
(En porcentajes del total)



# Los servicios empresariales que son cada vez más internacionalizados

---

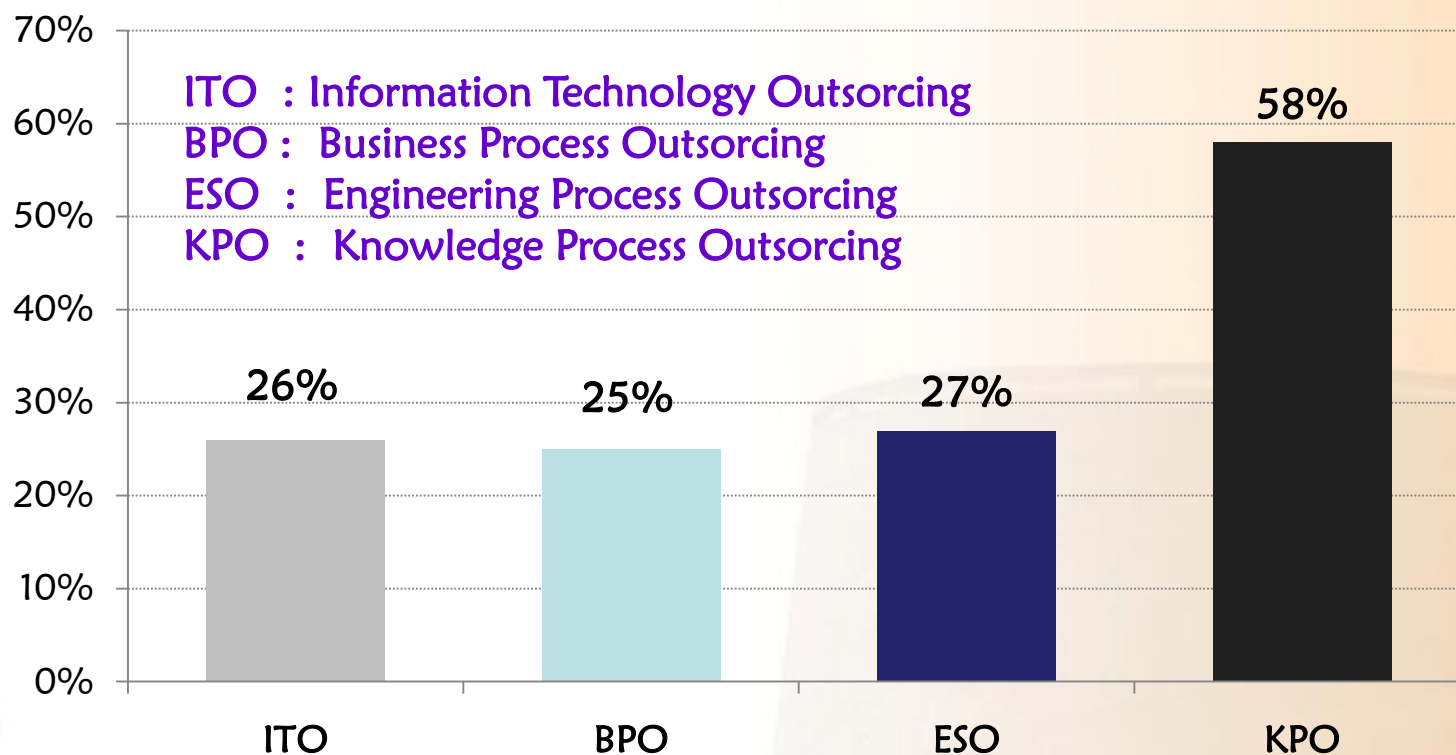
- El proceso de deslocalización y fragmentación de la producción de bienes se ha trasladado a los servicios.
- Cada vez se forman más “cadenas globales de valor” (CGV) que involucran servicios especializados e diferente tipo como:
  - Servicios a distancia de tecnologías de la información propiamente tal, y aquellos que la utilizan (Offshore)
  - Contabilidad, finanzas, logística, gestión de informática, gestión del conocimiento son servicios cada vez más demandados por países desarrollados y países en desarrollo.
- El mercado global de *Offshoring* en los últimos años ha tenido un crecimiento importante
  - ✓ Los mayores aumentos se han producido en los segmentos de mayor valor agregado: El outsourcing tecnológico (IT)
  - ✓ El valor de las exportaciones mundiales de servicios outsourcing (BPO, IT, KPO) que bordea entre los US\$ 100 mil millones y US\$ 300 mil millones de dólares.



# En la última mitad de la década de 2000, los servicios de *outsourcing* registraron un crecimiento notable

## Crecimiento del mercado mundial de servicios Offshoring, 2005-2010

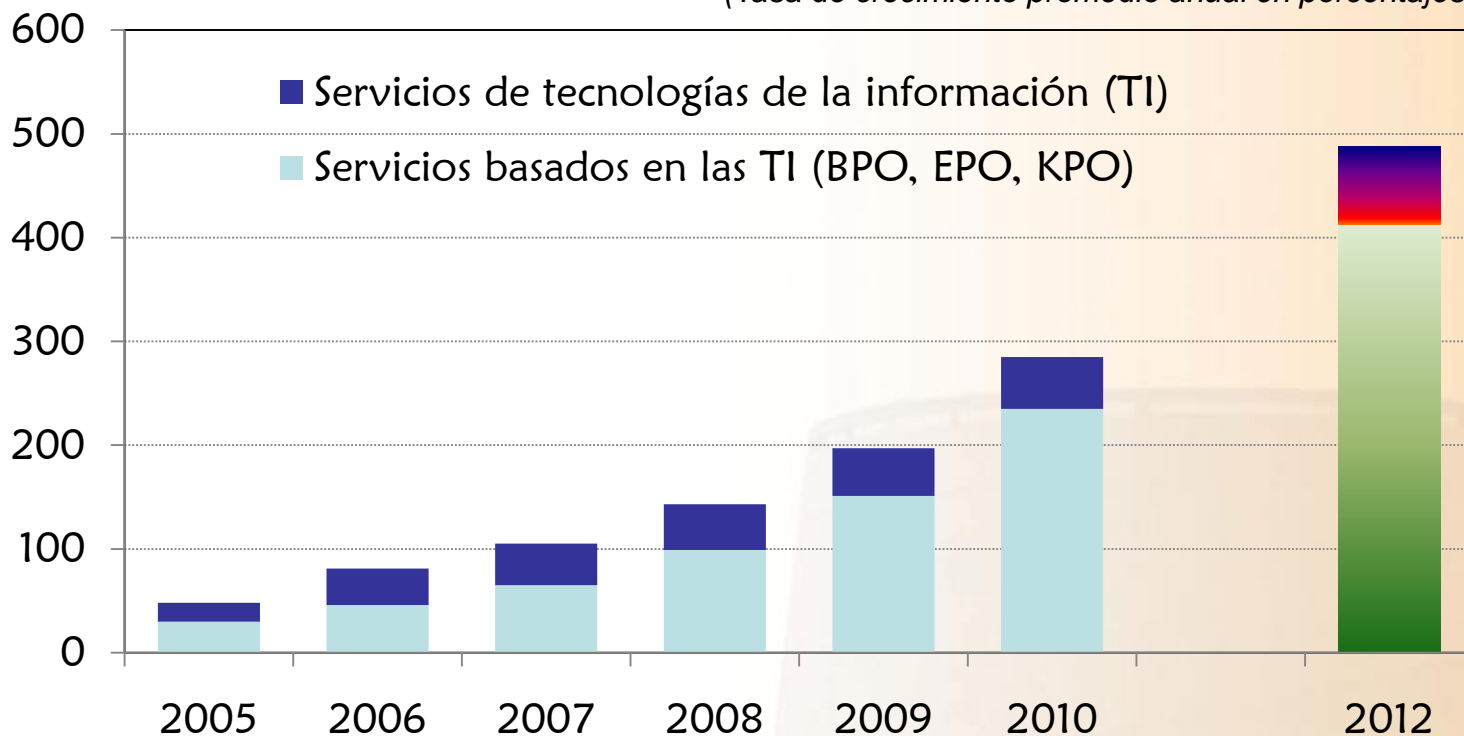
(Tasa de crecimiento promedio anual en porcentajes)



# A pesar de las dificultades y discrepancias en la cuantificación de los servicios a distancia, en general las estimaciones coinciden en un crecimiento auspicioso en los últimos años y proyecciones positivas para el próximo bienio

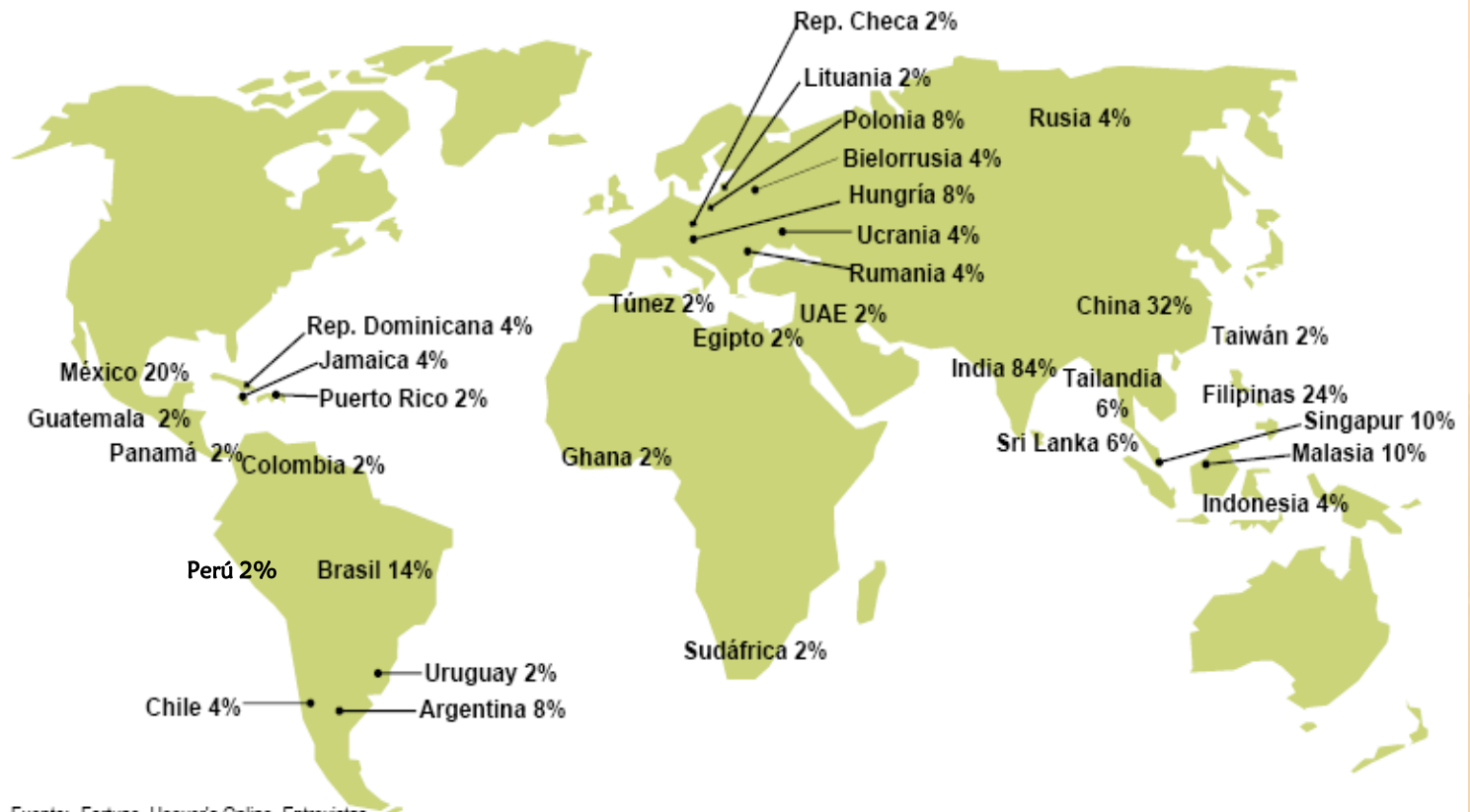
## Evolución de el mercado de servicios a distancia, 2005-2010, y proyección a 2012

(Tasa de crecimiento promedio anual en porcentajes)



# Entre los principales competidores globales en el mercado BPO, se cuentan India, China, Malasia y Tailandia. En ALC se destacan Chile, Brasil, México y Argentina, y últimamente Panamá se ubica en la lista de los lugares atractivos

## Concentración de las 50 firmas más grandes de BPO



UNITED NATIONS

# El mercado mundial de servicios BPO se caracteriza por:

---

- Un mercado con un alto potencial de crecimiento
- Un terreno fértil para la innovación, la asociatividad, la creación de empleos y mejora la competitividad.
- Es un mercado en desarrollo. La nueva tendencia es hacia el *nearshoring*, esto es la atención a mercados vecinos por proximidad, reducción de costos y factores culturales.
- La mayor incertidumbre de la economía mundial, y especialmente de las economías desarrolladas, junto al aumento del peso relativo del Sur, abren posibilidades para emprendimientos y negocios de servicios deslocalizados de mayor valor agregado que los *Call Centers*.
- La gestión del conocimiento (KPO), el mayor uso de tecnologías (IT), y la ampliación del mercado de servicios en español ponen a la región en una situación privilegiada.



UNITED NATIONS

# **Y ¿Cómo se compara la evolución del comercio mundial de bienes y servicios con la evolución del comercio de América Latina y el Caribe.**

---

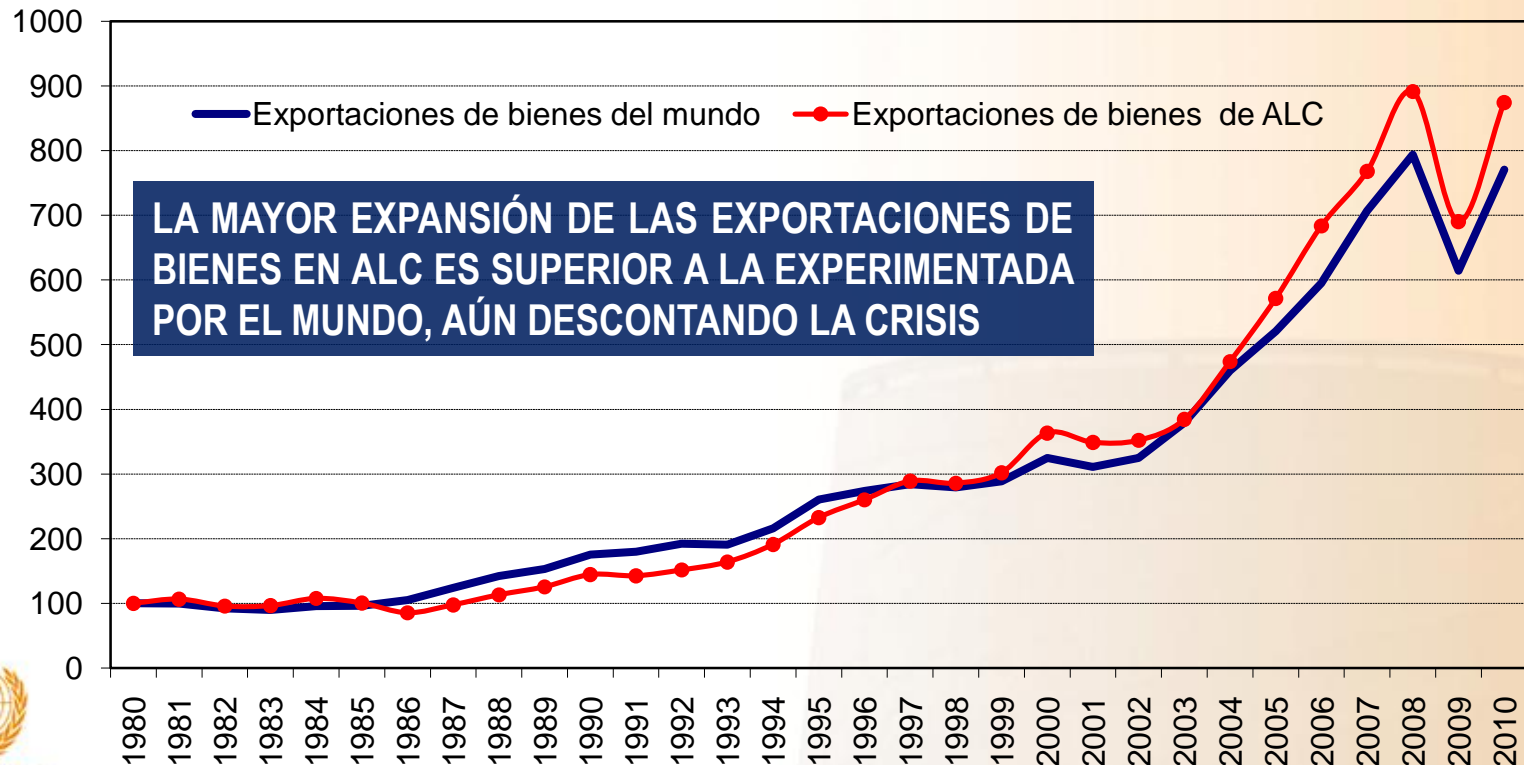
- **Para realizar este análisis utilizaremos la información disponible de los registros del Balance de Pagos.**
- **Hay que reconocer que hay dificultades para la medición de servicios, pero este enfoque nos permitirá comparar la evolución de largo plazo.**
- **Entre los indicadores analíticos que presentaré se mencionan:**
  - **Tasas de crecimiento promedio anual**
  - **Distribución de la estructura sectorial y su evolución**
  - **Números índices y series de tendencia;**





# Mientras la expansión del comercio de bienes en la última década ha sido auspiciosa,...

## América Latina y el Caribe: Evolución de las exportaciones de bienes, 1980-2010 (1985=100)



# La expansión del comercio de servicios ha sido menos destacada

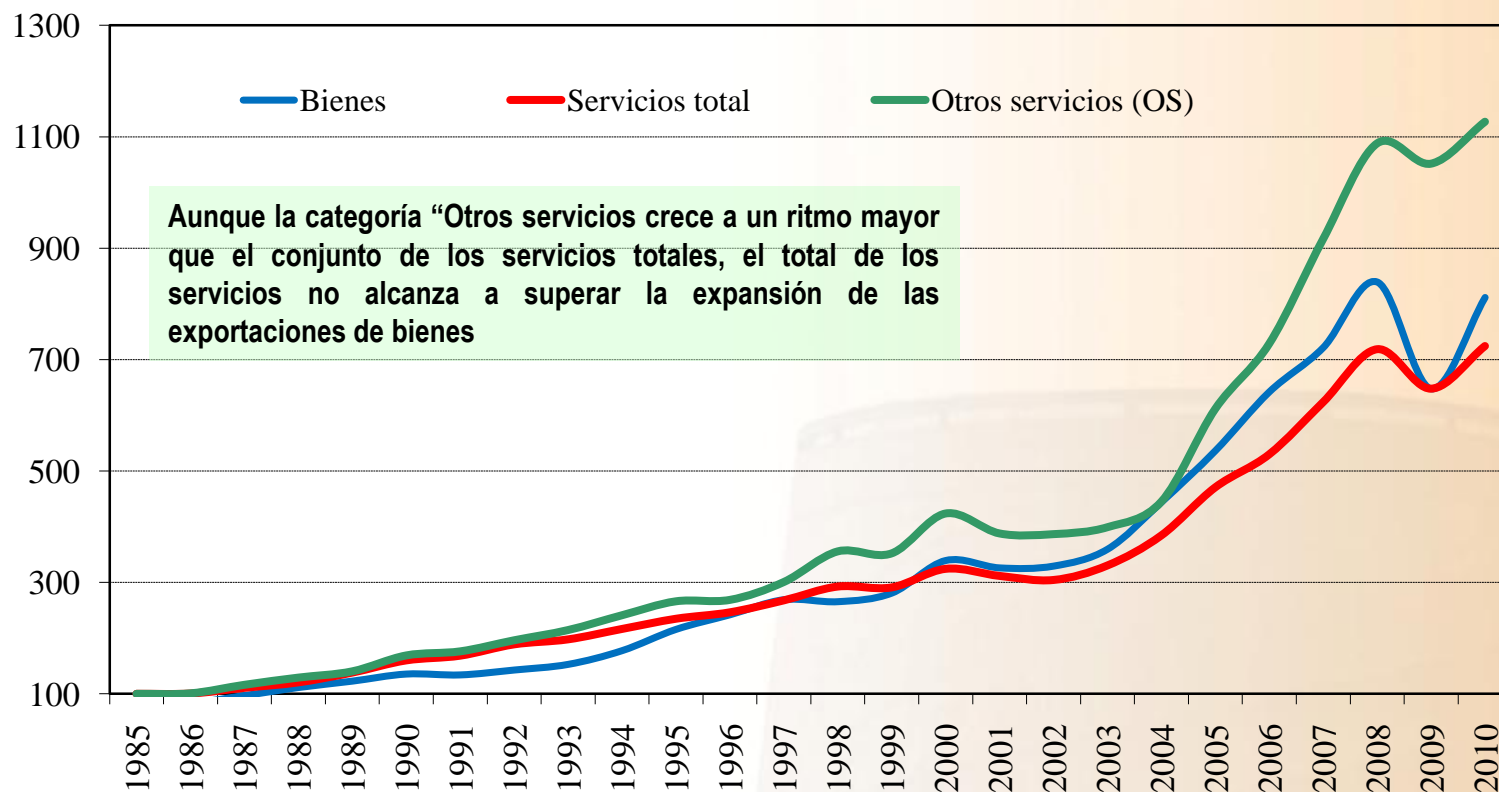
## América Latina y el Caribe: Evolución de las exportaciones de bienes, 1980-2010

(1985=100)



Para el conjunto de los países de América Latina y el Caribe, las exportaciones de servicios han sido menos dinámicas que las de bienes, con los “otros servicios” nuevamente más dinámicos

## América Latina y el Caribe: Exportaciones de bienes y servicios (números índices – 1985=100)



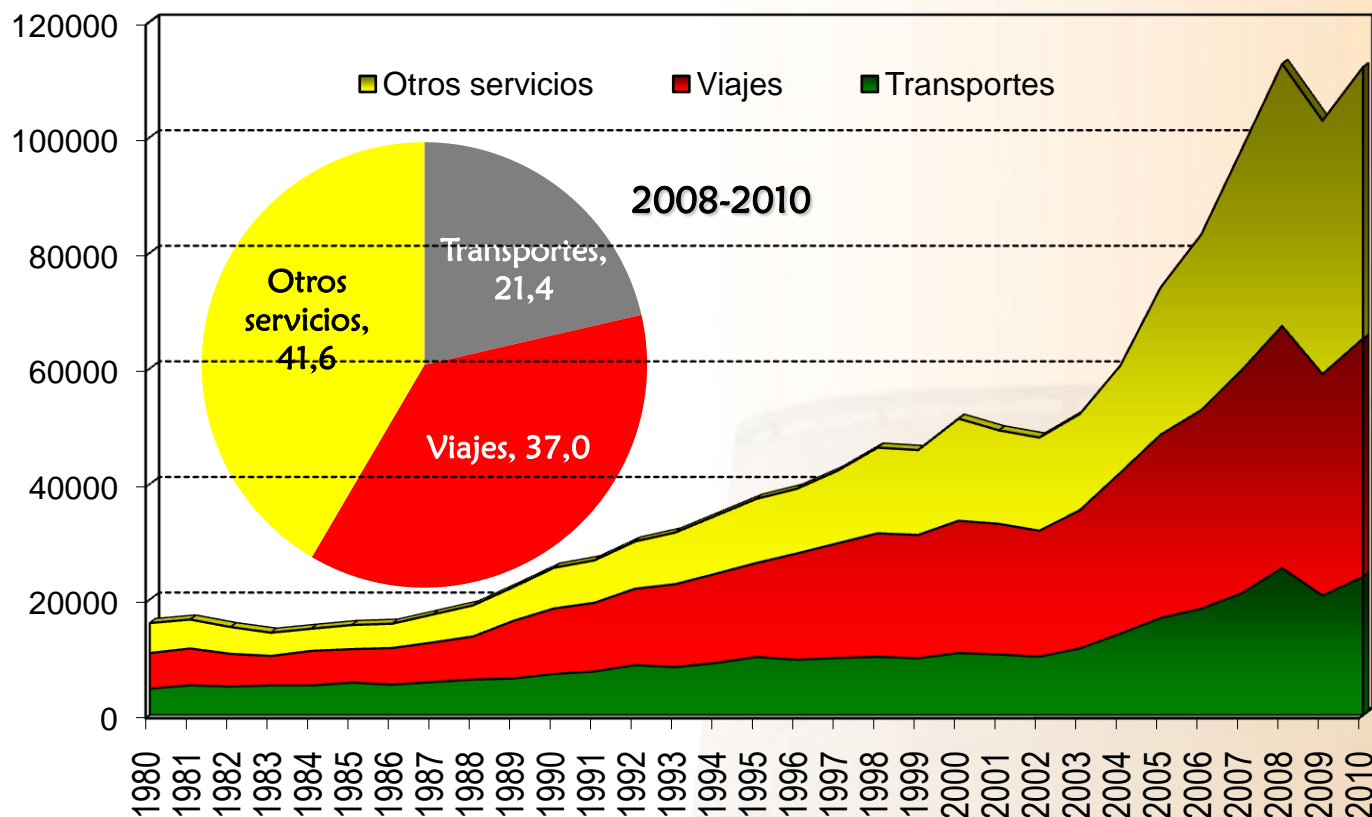
UNITED NATIONS

ECLAC

Fuente: CEPAL, División de Comercio Internacional e Integración, sobre la base de cifras oficiales

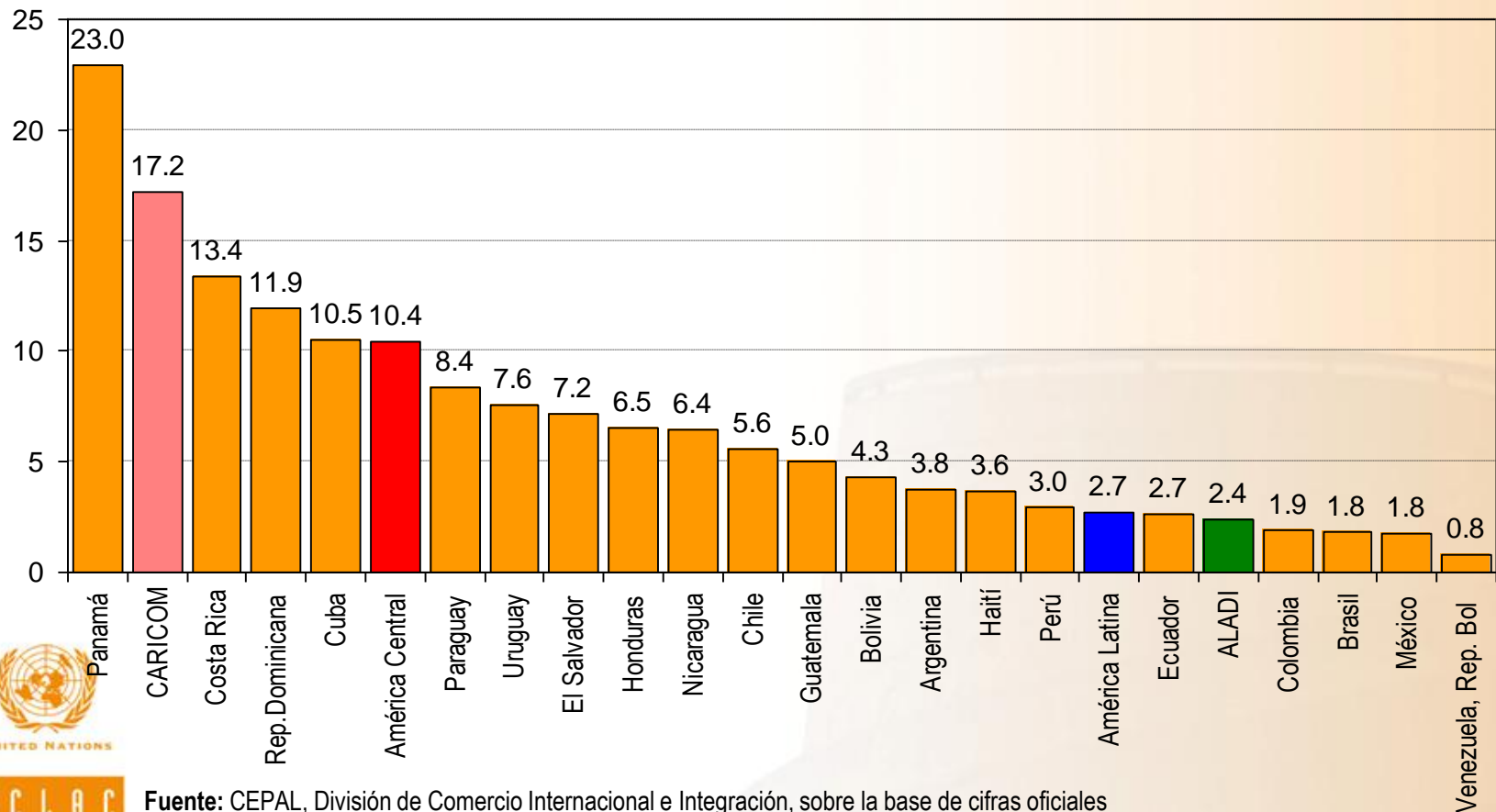
# El sector “otros servicios está aumentando su participación en el total durante el último bienio, aunque si bien los viajes son importantes

**América Latina y el Caribe: Evolución de las exportaciones de servicios por componentes, 1980-2010**  
(En millones de dólares)



# Las exportación de servicios como proporción del PIB es de gran relevancia para los países más pequeños. Centroamerica y el Caribe aparecen como economías de servicios

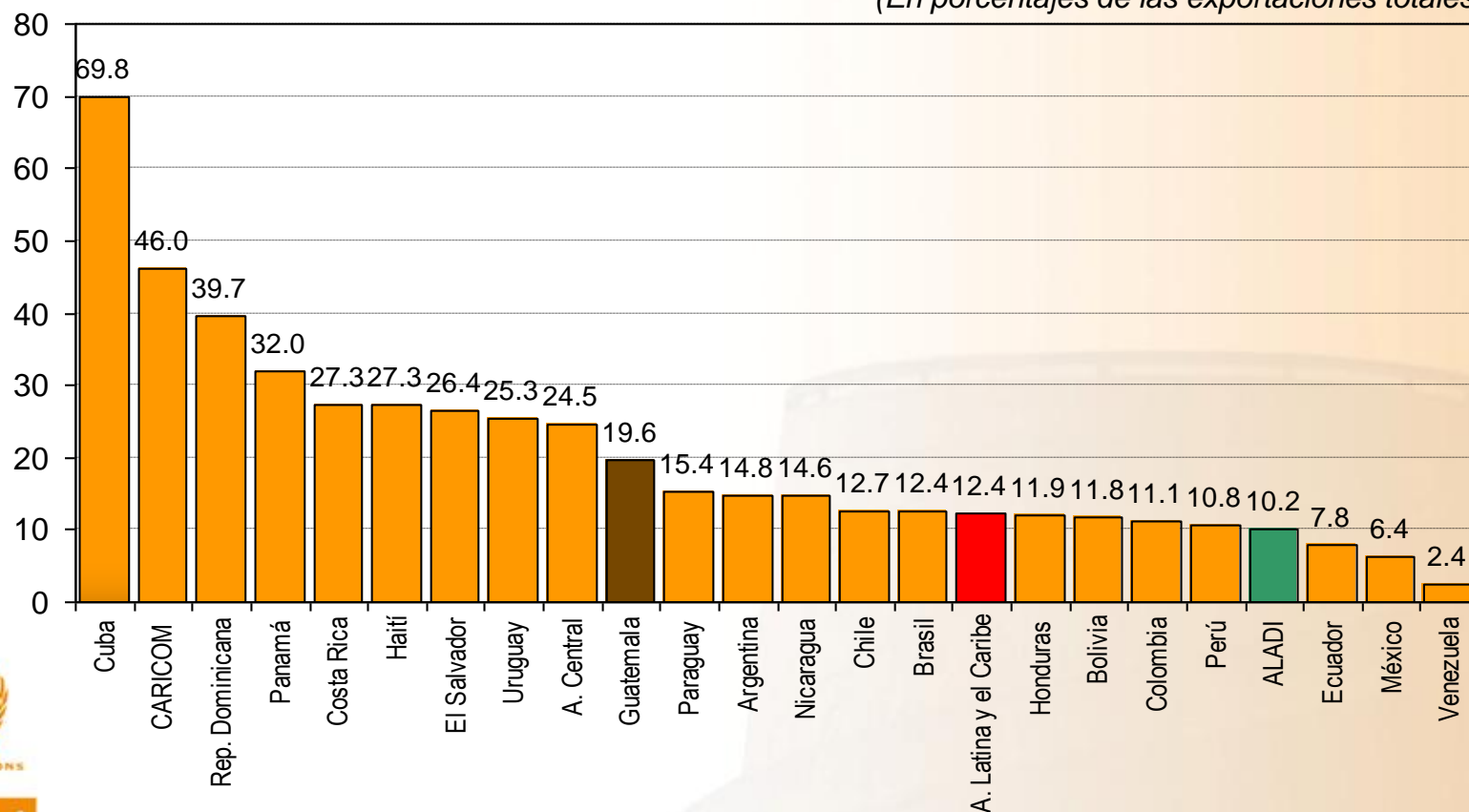
**ALADI: Exportaciones de servicios como proporción del PIB, 2005-2008**  
(En porcentajes del PIB)



# Los guarismos aumentan cuando se calcula el peso de las exportaciones de servicios en las exportaciones totales de bienes y servicios

## América Latina y el Caribe: Exportaciones de servicios como proporción de las exportaciones totales de bienes y servicios, 2005-2008

(En porcentajes de las exportaciones totales)



UNITED NATIONS

ECLAC

Fuente: CEPAL, División de Comercio Internacional e Integración, sobre la base de cifras oficiales

# Principales destinos de las exportaciones de servicios de América Latina y el Caribe

- Aunque es difícil obtener datos confiables del destino de las exportaciones de servicios
- A partir de las informaciones disponibles de algunos países que reportan sus importaciones de servicios según origen:
  - ✓ Estados Unidos (Oficina de Análisis Económico);
  - ✓ Otros países desarrollados (Organización para la cooperación y el Desarrollo – OCDE) – (Unión Europea, Canadá, México, Australia);
- Los propios datos del balance de pagos de los países (totales de las Xs de servicios).
- Con todas estas fuentes se aproximó la información de exportaciones de servicios de ALC según principales destinos, con resultados interesantes.



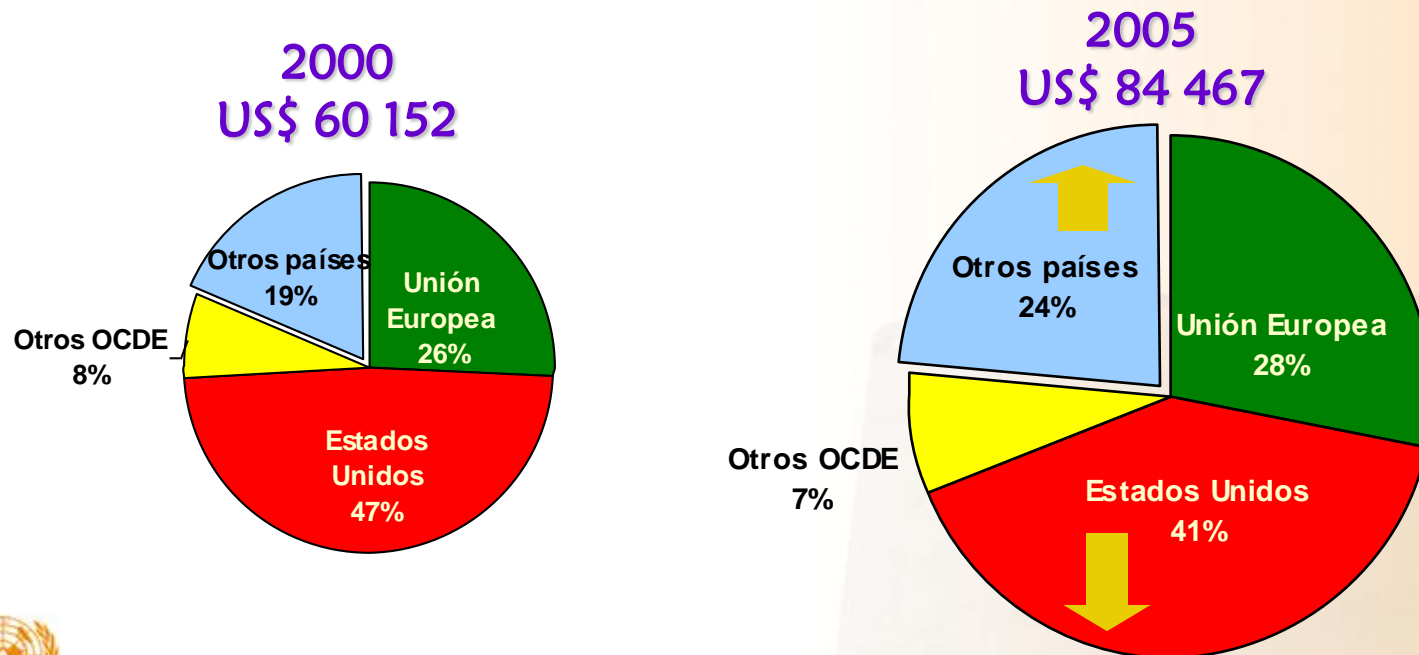
UNITED NATIONS

ECLAC

# El comercio intrarregional de servicios está aumentando, y podría ser del orden del 20% al 24% del total de las exportaciones de servicios de la región (30% para ALADI)

## América Latina y el Caribe: Estimación de la estructura de los principales destinos de las exportaciones de servicios, 2000 y 2005

(En millones de dólares y porcentajes del total)



**Fuente:** CEPAL, División de Comercio Internacional e Integración, sobre la base de datos de la Oficina de Análisis Económico de los Estados Unidos y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo (OCDE)

**Nota:** El grupo Otros OCDE incluye Australia, Japón y Canadá  
**La categoría OTROS PAÍSES incluye comercio intrarregional**



# Principales destinos de las exportaciones de servicios de América Latina y el Caribe

- El comercio intrarregional de servicios está aumentando, y podría ser del orden del 20% al 23% del total de las exportaciones de servicios de la región.
- En 2002, la UNCTAD estimó el monto del comercio intrarregional en ALC en torno al 12%.
- Aunque la cifra es importante (poco más del 20%), si se hace comparaciones con otras zonas del mundo en desarrollo, la cifra es bastante baja.
- En los países de ASEAN (Indonesia, Malasia, Filipinas, Singapur, Tailandia) la cifra es del orden del 61%.



UNITED NATIONS

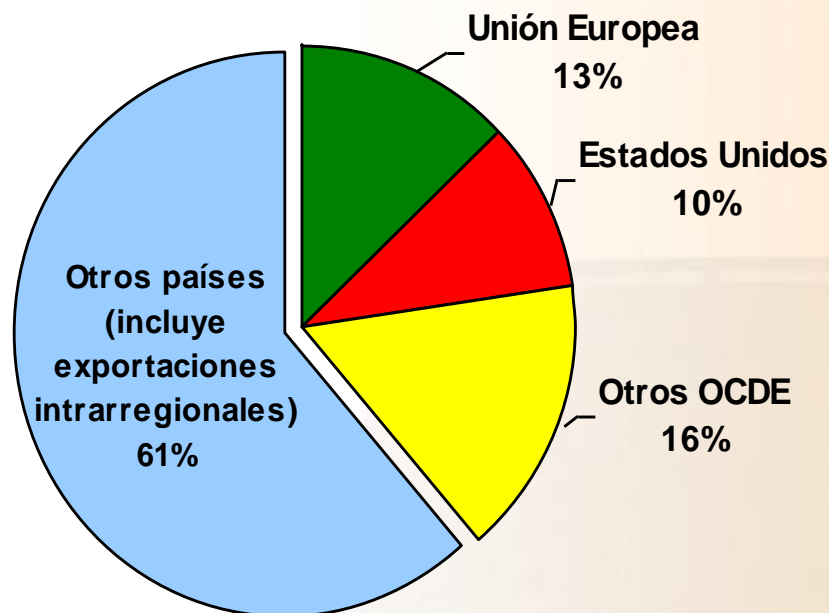
ECLAC

# En Asia en desarrollo el comercio intrarregional de servicios sería mayor que en ALADI y América Latina y el Caribe

## ASEAN5: Estimación de la estructura de los principales destinos de las exportaciones de servicios, 2000 y 2005

(En millones de dólares y porcentajes del total)

ASEAN-5 2005  
US\$ 142 220



Fuente: CEPAL, División de Comercio Internacional e Integración, sobre la base de la Organización Mundial del Comercio.

# Sumario

- El comercio de servicios en el mundo y América Latina y el Caribe (ALC)
- **Comparación y evolución del comercio de servicios en ALC y Asia en desarrollo**
- Comparación y desempeño servicios BOP e IT en países de América Latina
- Oportunidades para la región y Perú



UNITED NATIONS

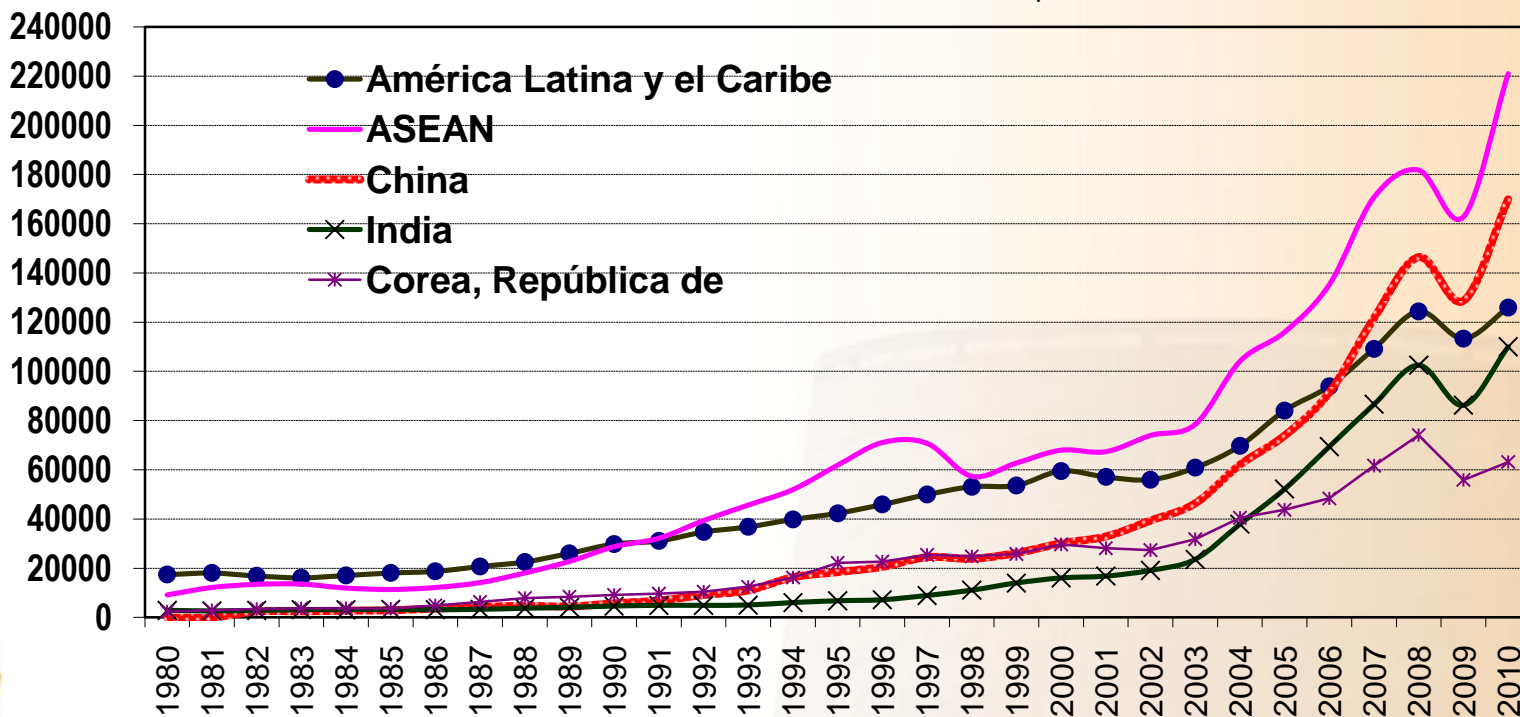
# Algunas características salientes del patrón de exportación de servicios en América Latina y el Caribe y Asia en desarrollo

- En ALC aunque la categoría “*otros servicios*” es importante, predominan los viajes.
- En cuanto al dinamismo del sector “*otros servicios*” de ALC, se aprecia un menor desarrollo que el de otras regiones en desarrollo como Asia en desarrollo.
- ASEAN, China, India y la República de Corea mostraron crecimientos más rápidos en el período reciente (2000-2009).
- En ambos casos el segmento “*otros servicios*” es preponderante”



# Las exportaciones de servicios de los países de Asia en desarrollo han sido más dinámicas que las de América Latina y el Caribe

América Latina y el Caribe y países seleccionados de Asia: Evolución de las exportaciones de servicios  
(En miles de millones de dólares)



# De mantenerse la brecha entre las tasas de crecimiento anual en ambas regiones (4 puntos porcentuales), hacia 2015 los países en desarrollo de Asia llegarán a exportar diez veces más el valor exportado por América Latina

## América Latina y el Caribe y países seleccionados de Asia: Evolución de las exportaciones de servicios (2000-2009) y estructura, 2009 (En miles de millones de dólares y porcentajes)

|                              | Estructura de las exportaciones de servicios, 2009 |                |                |                    |               | Tasas anuales de crecimiento |             |             |                    |             |
|------------------------------|----------------------------------------------------|----------------|----------------|--------------------|---------------|------------------------------|-------------|-------------|--------------------|-------------|
|                              | ALADI                                              | ASEAN          | China          | República de Corea | India         | ALADI                        | ASEAN       | China       | República de Corea | India       |
| <b>Exportaciones totales</b> | <b>85 654</b>                                      | <b>175 286</b> | <b>129 549</b> | <b>58 513</b>      | <b>91 107</b> | <b>7,9</b>                   | <b>11,7</b> | <b>17,5</b> | <b>7,5</b>         | <b>20,8</b> |
| Transportes                  | 18,6                                               | 26,7           | 18,2           | 49,5               | 12,0          | 7,4                          | 11,0        | 23,0        | 8,7                | 21,0        |
| Viajes                       | 36,9                                               | 28,0           | 30,6           | 16,1               | 12,2          | 6,0                          | 7,9         | 10,4        | 3,7                | 13,9        |
| Otros servicios              | 44,6                                               | 45,3           | 51,2           | 34,4               | 75,7          | 9,5                          | 15,4        | 22,7        | 8,1                | 22,3        |



Fuente: CEPAL, División de Comercio Internacional e Integración, sobre la base de cifras oficiales.

# El análisis del componente “Otros servicios” en ambas regiones, muestra las asimetrías estructurales

**América Latina y el Caribe y países seleccionados de Asia: Evolución de las exportaciones de “Otros servicios+ (2000-2009) y estructura, 2009**  
(En miles de millones de dólares y porcentajes)

|                                   | América Latina |            | Asia en desarrollo |             |
|-----------------------------------|----------------|------------|--------------------|-------------|
|                                   | Estructura     | 2000-2009  | Estructura         | 2000-2009   |
| <b>Total Otros Servicios</b>      | <b>36 770</b>  | <b>9,7</b> | <b>235 314</b>     | <b>17,8</b> |
| Telecomunicaciones                | 7,9            | 0,9        | 3,2                | 9,1         |
| Construcción                      | 0,3            | -11,0      | 5,8                | 24,2        |
| Computación e informática         | 8,2            | 1,0        | 2,9                | 20,4        |
| Seguros y finanzas                | 6,4            | 12,9       | 6,5                | 20,6        |
| Regalías y licencias              | 6,8            | 25,3       | 24,6               | 29,7        |
| Servicios empresariales           | 4,8            | 15,9       | 2,3                | 21,1        |
| Servicios personales y culturales | 63,5           | 13,1       | 53,7               | 15,0        |
| Servicios de gobierno             | 2,1            | 4,1        | 1,0                | 29,8        |

Asia en desarrollo concentra su patrón en Otros servicios, donde exportó seis veces más que América Latina y fue más dinámica, con crecimientos que duplican los alcanzados por ALC.



UNITED NATIONS

ECLAC

# Sumario

- Entorno económico mundial
- El comercio de servicios en el mundo y América Latina y el Caribe (ALC)
- Comparación y evolución del comercio de servicios en ALC y Asia en desarrollo
- **Comparación y desempeño servicios BOP e IT en países de América Latina**
- Oportunidades para la región y Perú





# Posición actual de América Latina en el ranking de competitividad de servicios BPO

América Latina: Ranking de competitividad en sectores BPO  
(En base a los criterios de establecimiento de empresas BPO).

| Determinantes           | Perú | Argentina | Brasil | Chile | Colombia | Costa Rica | México | Uruguay | India | Filipinas |
|-------------------------|------|-----------|--------|-------|----------|------------|--------|---------|-------|-----------|
| Costo laboral           |      |           |        |       |          |            |        |         |       |           |
| Capital Humano          |      |           |        |       |          |            |        |         |       |           |
| Calidad infraestructura |      |           |        |       |          |            |        |         |       |           |
| Riesgo                  |      |           |        |       |          |            |        |         |       |           |

**Muy competitivo**

**Poco competitivo**

# Posición actual de América Latina en el ranking de competitividad de servicios BPO

---

- Hasta el año 2009 en el ranking global de competitividad India ocupaba el primer lugar, seguido de Filipinas y en tercer puesto América latina. Por una cuestión poblacional y de costos, a India no se la va a poder superar nunca ya que sus costos son muy inferiores.
- A partir del 2010 América Latina desplazó a Filipinas (que estaba en segundo lugar) y Filipinas pasó al tercer lugar.
- Dentro de América latina, también existe un cambio de ranking de preferencias a Perú, Colombia y Chile como los países más atractivos desde el orden de los costos en caso de Panamá y Colombia y en el caso de Chile la estabilidad y seguridad económica y jurídica y cero conflictos sindicales.



# Que están haciendo los países de América Latina y el Caribe para mejorar su posición relativa en el mercado de BPO

---

- Brasil, que posee la industria más grande de BPO y de IT impulsó los servicios exportadores con iniciativas de fomento a sectores de servicios de tecnologías que ya mantenía vigente desde hace 4 décadas.
- México, mantiene fuertes iniciativas de apoyo del sector público al sector, especialmente al desarrollo de software y el establecimiento de centros de contacto. El país ha aprovechado su cercanía a los Estados Unidos.



UNITED NATIONS

ECLAC

# Que están haciendo los países de América Latina y el Caribe para mejorar su posición relativa en el mercado de BPO

- Chile, apoya el sector mediante instituciones de fomento como CORFO. Asimismo otorgó exoneración de impuestos a exportadores de servicios e impulso la creación de una Coalición de proveedores de servicios.
- Colombia, posicionó el mercado de *contac centers*, y definió el sector como estratégico, identificando planes de negocios que incluyeron el desarrollo del recurso humano, la generación de las normativas apropiadas, y el mejoramiento de la infraestructura.
  - Se fijaron prioridades de desarrollo de ingresos en servicios de voz, para avanzar de una proporción del 98% en español, al 75% en 2019, y 50% en 2032, En el mismo período se aumentará la provisión de servicios en inglés al 50%.



UNITED NATIONS

ECLAC

# Cuál es la tendencia generalizada en las políticas públicas en la región

---

- Desarrollo de un cúmulo de servicios asociados a los servicios de voz (*call centers*) en forma integral. Entre estos servicios se incluyen:
  - Innovación en ventas y mercadeo;
  - Gestión de Recursos Humanos;
  - Finanzas y contabilidad;
  - Administración;
  - Salud;
  - Ingeniería..
- Aumentar el desarrollo de competencias que potencien el sector: destrezas matemáticas, idioma inglés, ingeniería e informática.
- Atraer IED en sectores específicos asociados a las BPO
- Resolución de los problemas de infraestructura



# Sumario

- Entorno económico mundial
- El comercio de servicios en el mundo y América Latina y el Caribe (ALC)
- Comparación y evolución del comercio de servicios en ALC y Asia en desarrollo
- Comparación y desempeño de servicios BOP e IT en países de América Latina
- **Oportunidades para la región y Panamá**



UNITED NATIONS

# Conclusiones del diagnóstico en América Latina y Panamá

- Hay motivos suficientes para pensar que el mercado de servicios regionales está subexplotado
- Las inversiones intrarregionales en servicios han aumentado en el último tiempo con el surgimiento de empresas translatinas. Panamá tiene ventajas en servicios financieros, servicios logísticos, además del comercio con todos sus vecinos (nearshoring)
- Se estima que aproximadamente un 61% del acervo de IED intrarregional se destina hacia sectores de servicios (telecomunicaciones, banca y finanzas, energía eléctrica, comercio, turismo, etc.)
- Hay empresas chilenas, mexicanas, brasileñas liderando el mapa de inversiones en ALC.
- El costo de mano de obra es más bajo en el Panamá vis a vis el costo en otros destinos de inversión en BOP latinoamericanas.

# ¿Cuáles son las fortalezas de Panamá?

---

- **Un país con un crecimiento económico estable en los últimos años**
- **Con una política comercial abierta y comprehensiva:**
  - Es miembro de la OMC, y activo en las negociaciones multilaterales
  - Ha suscrito acuerdos de libre comercio con varios países de la región (El Salvador, Guatemala, Honduras, Chile y México, y otros fuera de ella (EE.UU., Canadá, Taiwán, Singapur, Unión Europea)
  - Posee instituciones comprometidas con el desarrollo exportador
- **Un sector empresarial pujante.**
- **El Sector de (BPO, ITO y KTO) tienen un gran potencial ya que el sector es todavía pequeño en comparación a otros países (México, Brasil y Chile)**
- **Panamá mantiene buenas expectativas de crecimiento económico.**





# Sectores Panameños que lideran el comercio de servicios

- Panamá posee el 69% del servicio de transporte centroamericano (45% del transporte aéreo, y 87% del transporte marítimo)
- El Canal de Panamá es crucial en este ámbito. En 2014, después de la ampliación aumentará sus ingresos por servicios. (5% del flujo de carga mundial)
- Panamá posee uno de los sectores financieros más modernos de la región
  - El sector de seguros y reaseguros es ampliamente reconocido. Los reaseguros corresponden el 75% de los servicios centroamericanos; el país capta el 100% de los seguros de vida centroamericanos; y 89% de los servicios financieros centroamericanos.
- Los servicios empresariales de Panamá captan un tercio de los servicios empresariales centroamericanos;
- Destacan los servicios legales (99% del total centroamericano; y la totalidad de los servicios de arquitectura e ingeniería, además de servicios profesionales de compra-venta.



# Sectores Panameños que lideran el comercio de servicios

---

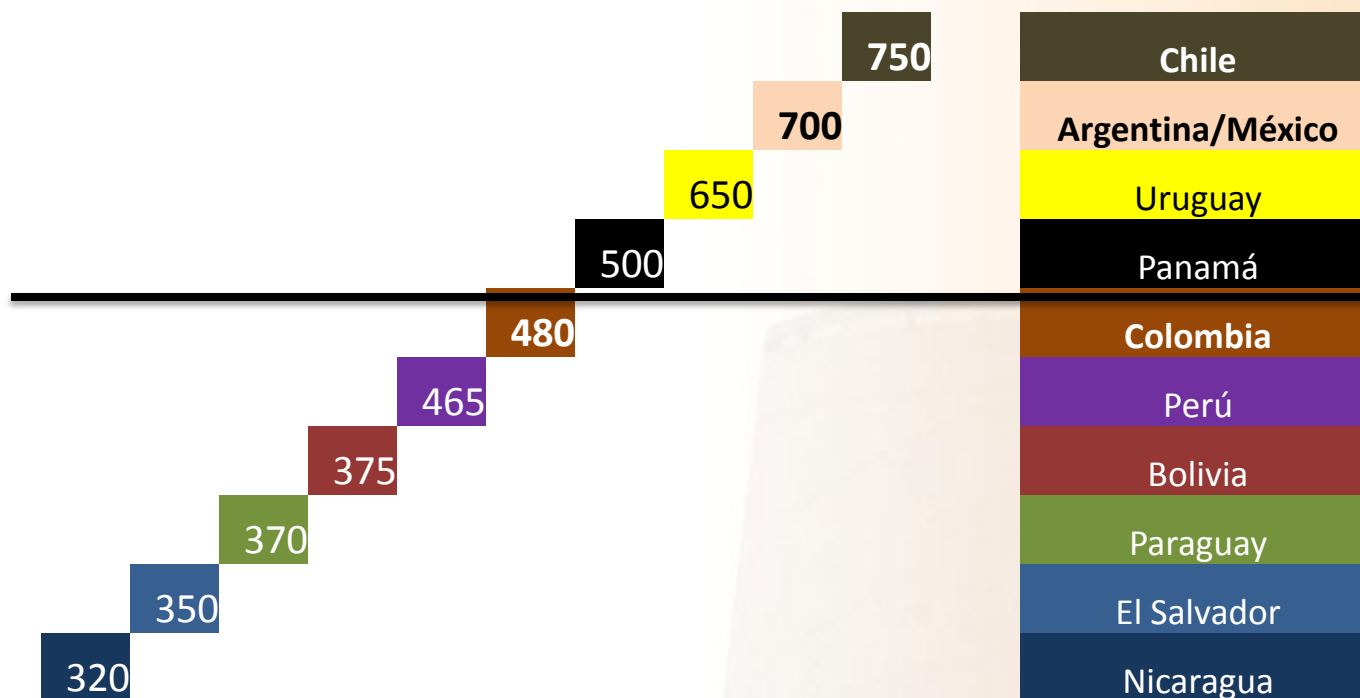
- El sector de telecomunicaciones de Panamá es moderno, permitiendo una gran conectividad a las empresas nacionales y extranjeras;
- Panamá destaca por ser la bisagra financiera entre América Central y México hacia el Norte, y América del Sur.
- El desarrollo de su infraestructura (hotelería, conectividad aérea, de telecomunicaciones, centros de convenciones, etc.) ha permitido el desarrollo de los servicios en general.
- La Zona Libre Colón es una fuente importante de divisas, generando más de 10.2 billones de dólares anuales (5% del PIB del país).
- El tráfico por el Canal de Panamá deja el doble de los ingresos generados por la ZLC (10% del PIB del país). Estados Unidos, China y Chile son los principales usuarios.



UNITED NATIONS

# Si bien Panamá no es país con Costos laborales más bajos, tiene ventaja sobre México, Chile, Uruguay y Argentina

Costo mensual de un agente de Call Center  
( En dólares, marzo de 2012)



## La lista de oportunidades es variada y dependerá de la correcta utilización de incentivos públicos, así como de la activa participación del sector privado y empresarial.

---

|                               | Características particulares (BPO e IT)                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Especialización con potencial | Hay nichos de mercado en Software empaquetado, desarrollo y mantenimiento, <i>offshoring</i> , <i>nearshoring</i> , además de Call Centers. La clave está en definir una estrategia comprehensiva y una estrategia de negocio adecuada. |
| Externalidades positivas      | Aumento de la mano de obra asociada, del nivel de exportaciones, y de la demanda por mano de obra calificada                                                                                                                            |
| Desafíos                      | Resolver los problemas de deficiencia en provisión de mano de obra con conocimiento del idioma inglés, destrezas matemáticas e informáticas entre otras.                                                                                |

## A modo de Conclusión

---

- La principal ventaja comparativa de la región está en viajes, y luego transporte.
- En conjunto, China e India, exportan más servicios que toda América Latina.
- La región aún no ha conseguido desarrollar una oferta de servicios especializados tendientes a la mayor captación de valor a lo largo de los diversos eslabones de la cadena.



UNITED NATIONS

ECLAC

# Los desafíos regionales

---

- Aumentar los esfuerzos para mejorar la calidad de la información.
- Generar acciones concretas para atraer IED que reduzca la brecha de infraestructura en exportación (gran impacto en servicios).
- Implementar programas de desarrollo profesional y mano de obra calificada (inglés, informática, destrezas matemáticas, administración y gestión)
- Propiciar una mayor apertura al **comercio intrarregional** de servicios.



UNITED NATIONS

ECLAC

# El Comercio de Servicios en los países de América Latina y el Caribe y el mundo

**José Durán Lima**  
**Oficial de Asuntos Económicos**  
**Jose.duran@cepal.org**

**División de Comercio Internacional e Integración**  
**Comisión Económica para América Latina y el Caribe**



UNITED NATIONS

**ECLAC**

**Panamá, 3 de Mayo de 2012**