

PerúService

SUMMIT 2015

Conectamos oportunidades



V FORO INTERNACIONAL DE EXPORTACIÓN DE SERVICIOS
PROMPERU

Cadenas de valor en servicios en América Latina y el Caribe

José Durán Lima, Oficial de Asuntos Económicos

Jefe de la Unidad de Integración Regional

División de Comercio Internacional e Integración / CEPAL, Naciones Unidas

Lima, 8 de Julio de 2015

PerúService
SUMMIT 2015





Sumario



- Cadenas de Globales de Valor CGV y los servicios



- Evolución de las CGV y servicios ITO, BPO y KPO



- El Rol de la Política Pública en la promoción de las CdV en servicios



- Experiencias regionales



- CdV en servicios en Perú



Impactos de la coyuntura mundial en América Latina y el Caribe

El crecimiento se desacelera desde 2011

- Marcada desaceleración: la región creció en promedio un 4,7% en 2003-2007; un 4,1% en 2010-2013; y 1,1 en 2014
- Menores precios de commodities por desaceleración de China
- América Latina y el Caribe seguiría siendo la región en desarrollo de menor dinamismo durante 2014-2019
- Fuerte desaceleración de las exportaciones en trienio 2012-2014
- Creciente vulnerabilidad externa, reflejada en el deterioro de los saldos en cuenta corriente de la balanza de pagos
- Se cierra un ciclo internacional muy favorable para la región, particularmente para América del Sur
- En los próximos años habrá que apoyarse más en el mercado regional

¿Qué comentamos en 2011?, y cómo estamos a la luz de las perspectivas económicas globales

- China que crecía entre 8 y 9% en los 2000, crece a un ritmo menor (7% 2013-2014), y probablemente un poco menos en 2015 (6%)
- Los precios de las materias primas han comenzado a desacelerarse pero siguen en niveles históricamente altos
- El mundo se articula cada vez más en torno a Cadenas de Valor (bys)
- En los últimos quince años se fortalecieron los vínculos económicos de China con Asia y el Pacífico, África y América Latina y el Caribe
 - El crecimiento de los países en desarrollo depende cada vez más de China, que ya es un socio comercial fundamental para la mayoría de ellos.
 - Esto es especialmente válido para América Latina y el Caribe
- Crecen los vínculos Sur-Sur
 - El comercio Sur-Sur en 2018 podría superar al comercio Norte-Norte
 - Las inversiones Sur-Sur también se siguen desplegando con rapidez
 - Crece el número de translatinas y transasiáticas con escala global



Las Cadenas de Valor son un hecho en el Comercio Internacional



- El comercio internacional está cada vez más articulándose en torno a cadenas de valor de diverso tipo: nacionales y regionales, las mismas que en el último tiempo se han estado sesgando hacia la creación de “mega regiones”, como la “*Fábrica América del Norte*”, la “*Fábrica Asia*” o la “*Fábrica Europa*”.



- Entre 1980 y 2012 el comercio mundial creció a una tasa promedio anual que duplicaba a la tasa de crecimiento promedio del PIB.



- América Latina y el Caribe también experimentó un incremento de esta relación en las últimas décadas; no obstante el nivel alcanzado, está lejos del que se observa en la Unión Europea o la “*Fábrica Asia*”.



Las cadenas internacionales de valor están cambiando el panorama del comercio mundial



- Fragmentación geográfica: Crecientemente los bienes finales se fabrican en varios países en vez de en uno solo
- Ejemplos: sectores automotriz, electrónico, aeronáutico, vestuario
- Gracias a avances en transporte y TICs y menores barreras al comercio y la inversión
- El comercio en CV es liderado por multinacionales y se estructura en torno a 3 grandes “fábricas”: América del Norte, Asia y Europa
- Es un comercio más complejo que el tradicional, involucrando múltiples flujos de bienes (especialmente intermedios), servicios, inversiones, información y personas

Representación esquemática de una cadena global de valor

Países en los que se producen partes para un lector de disco duro ensamblado en Tailandia



Las multinacionales ubican cada segmento del proceso productivo en aquel país donde les resulta más conveniente, en función de diversas variables:

- Costo de mano de obra
- Tributación/incentivos fiscales
- Marco regulatorio
- Distancia a mercados, insumos
- Logística
- Capacidades tecnológicas
- Red de acuerdos comerciales
- Etc.

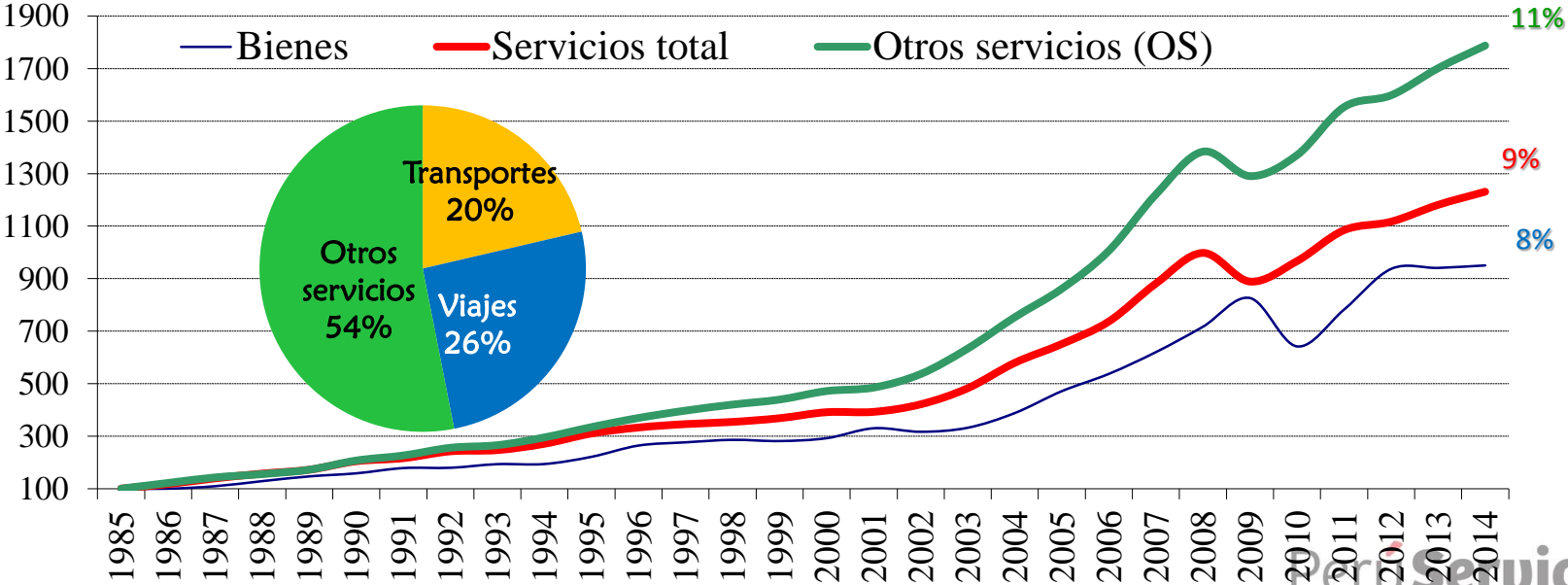
Source: Baldwin (2008) based on data adapted from Hiratsuka (2005).

Pese a la desaceleración del comercio, las CGV siguen operando, y los servicios se muestran más resilientes

- En 2014, mientras las exportaciones mundiales de bienes se estancaron y crecieron únicamente 0,7%;
- Las exportaciones de servicios globales continuaron creciendo (4%).
- La demanda de importaciones de servicios en el mundo se expandió 5% en 2014;
- En América Latina y el Caribe las exportaciones de bienes también se estancaron, más no las exportaciones de servicios que continuaron creciendo.

La tasa de crecimiento de largo plazo (1985-2014) de las exportaciones de servicios fue más alta que la de bienes

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



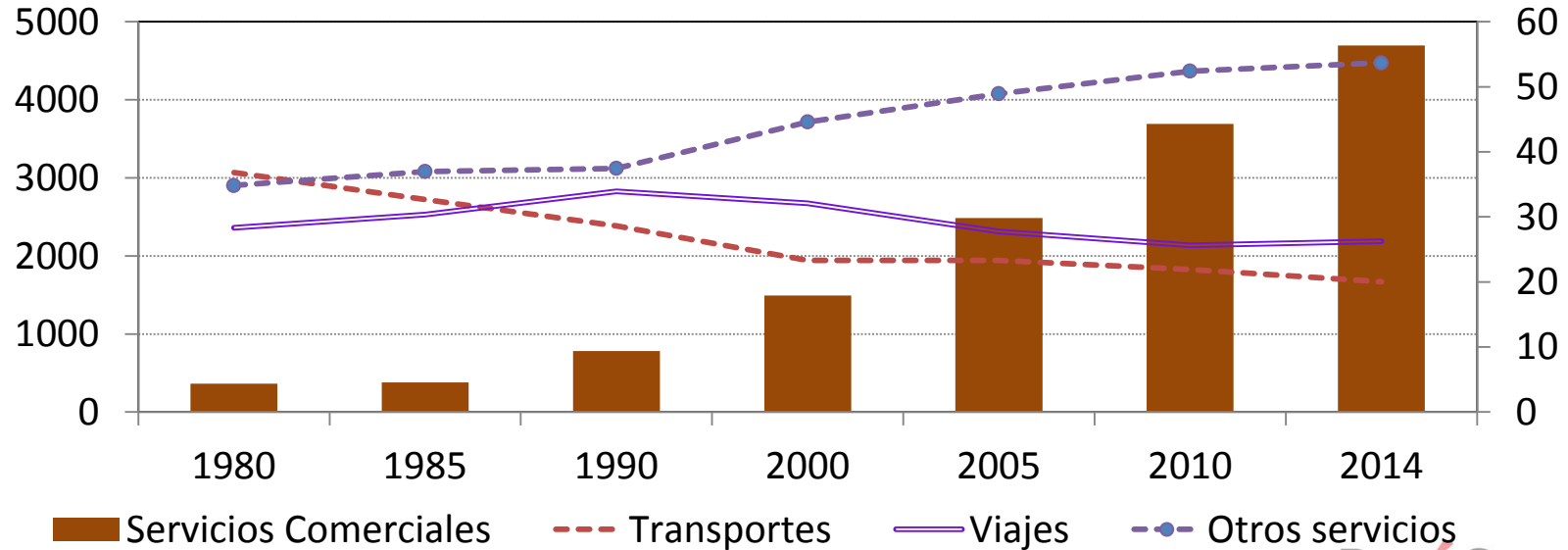
Fuente: CEPAL, División de Comercio Internacional e Integración, sobre la base de la Organización Mundial del Comercio.



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 y miles de millones de dólares)



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



¿Cómo los servicios se insertan en las Cadenas de Valor?

- En las CGdV el mayor valor agregado radica en un cúmulo de actividades adicionadas a la producción y ensamble del producto
- Entre esas actividades se incluyen un conjunto de servicios de alto valor agregado:
 - Diseño;
 - Investigación y Desarrollo;
- La competitividad internacional se ancla cada vez más en aspectos intangibles como: **calidad, oportunidad, innovación, patentabilidad, registro de marcas, logística, trazabilidad, inocuidad, conservación ambiental, huella de carbono y eficiencia energética.**

Los servicios son un sector dominante en la economía mundial



- **Gran parte de los servicios que en el pasado eran poco transados, cada vez más se están transformando en transables e insertándose en cadenas de valor regionales y globales.**

Por citar algunos ejemplos:

- Salud (Telemedicina);
- Educación (*e-learning*);
- Contabilidad (servicios a distancia);
- Servicios legales (consultorías on-line);
- Publicidad;
- Investigación de mercado
- Diseño y servicio post-venta;
- Investigación y desarrollo;
- Gestión de los Recursos Humanos



Inserción de empresas en CGdV s de Servicios

- La inserción de una empresa/país en una Cadena de Valor Global normalmente tiene varias etapas y diversos niveles de sofisticación.
- Las empresas, y con ellos los países a los que éstas se pertenecen pueden participar en una CGVs en actividades de servicios en múltiples etapas



Finanzas y contabilidad

Gestión de Redes

Investigación y Desarrollo

Gestión de RR.HH.

Soporte Informático

Servicios Legales

Marketing y Ventas

Desarrollo de Aplicaciones

Análisis de Riesgo

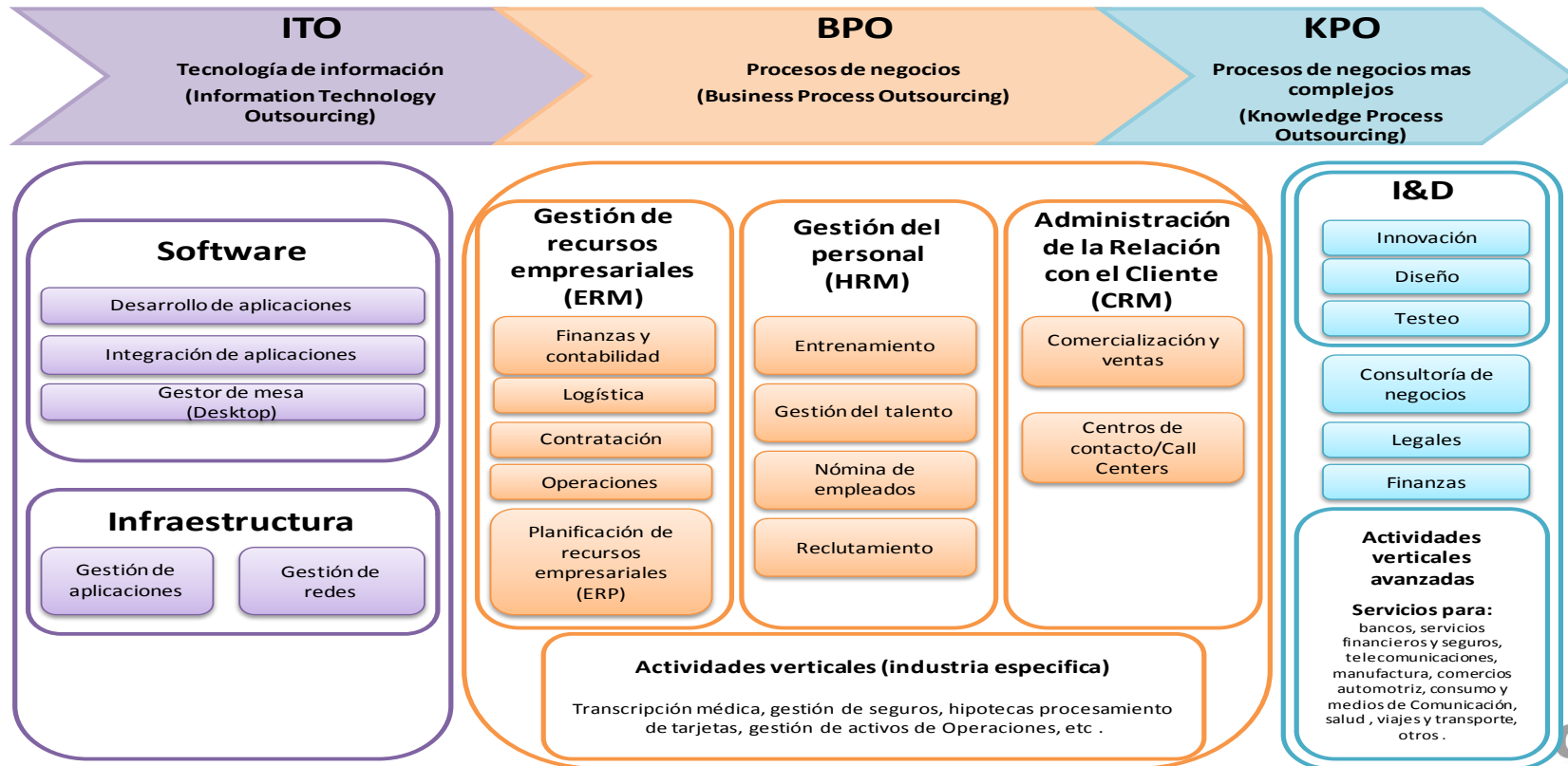
Tipos de servicios presentes en las Cadenas de Valor en servicios



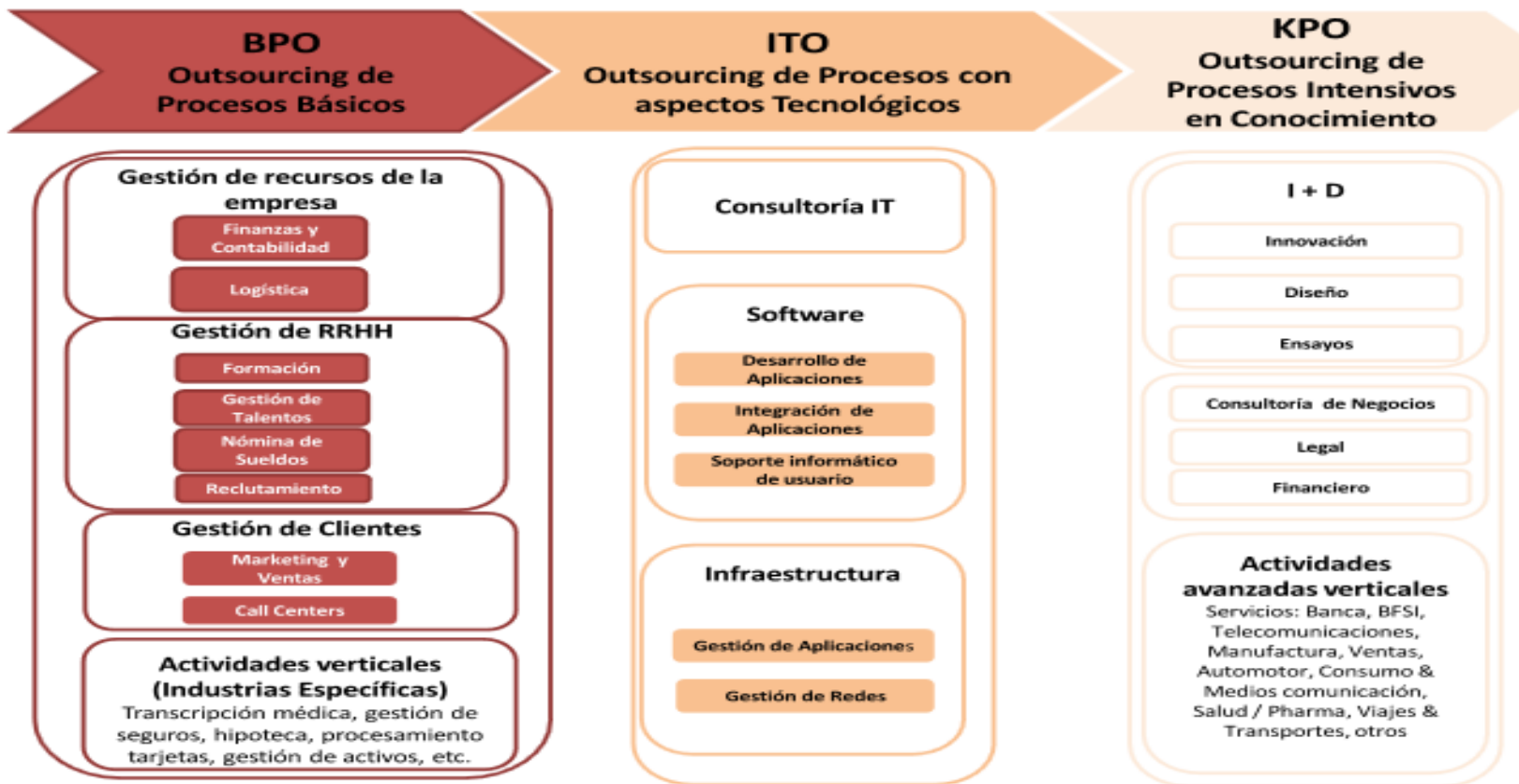
TIPOS DE SERVICIOS	SECTORES	VALOR AGREGADO	Calidad de la mano de obra
Intensivos en Mano de Obra (Servicios de Contacto) Business Process Outsourcing BPO	Transporte, viajes, servicios personales, servicios para la agroindustria (empacado y procesamiento), turismo	BAJO	Estudios primarios y carreras tecnológicas, Conocimientos de inglés
Intensivos en Mano de Obra y Conocimiento (Information technology Outsourcing) ITO	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) KPO	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

• 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.)

Cadenas de valor en servicios globales



Cadenas de valor en servicios globales



Fuente: Center on Globalization, Governance & Competitiveness, Duke University. (Basado en Everest & Datamonitor)

Sumario

- Cadenas Globales de Valor y los servicios
- CdV y servicios ITO, BPO y KPO en ALC
- El Rol de la Política Pública en la promoción de las CdV en servicios
- Experiencias regionales
- CdV en Servicios en Perú



Tendencias del patrón exportador de servicios en el Mundo



- La contribución de los servicios en el PIB ha pasado del 65% al 75% en los países desarrollados; y del 42% a más del 50% 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.
- En 2014, las exportaciones de servicios alcanzaron un record de 4 800 millones de dólares
- Los ingresos de diversos servicios outsourcing (BPO, ITO y KPO) habrían sido de 570 millones de dólares, esto es un 23% de las Xs mundiales de servicios.

¿Cómo se inserta América Latina en las Cadenas Globales de Valor?

- México y Centroamérica están más integrados en cadenas de valor regionales fuertemente vinculadas a la “Fábrica Norteamérica”, anclada sobre todo en el gran mercado de los Estados Unidos.
 - El país líder es Estados Unidos
 - Las principales cadenas: Automotriz y autopartes, electrónica, aeronáutica, vestuario, entre otros
- En América del Sur, la presencia de los países en cadenas de producción integradas es más escaso, y más bien referido a relaciones entre pocos países: Argentina – Brasil, Colombia – Ecuador – Perú, Brasil – Uruguay
 - Las principales cadenas: Automotriz y autopartes, electrónica, aeronáutica, vestuario, entre otros.
 - La conformación de CdV en servicios está subexplotada.
- En Centroamérica, las CdV se articulan en torno a todos los países, y en menor medida sobre Nicaragua
 - Las principales cadenas: química y petroquímica, siderurgia y metal mecánica, la industria farmacéutica.
 - Un segundo grupo de industrias livianas: agroindustria, textiles, papel y cartón.

Existe un importante potencial para encadenamientos intrarregionales



Entre Colombia y el resto de América del Sur y México



Química y petroquímica

- pesticidas
- desinfectantes
- plásticos



Entre Perú y el resto de América del Sur



Productos metálicos

- Concentrados de metales comunes
- ingeniería civil, equipos y partes



Fuente: Comisión Económica para América Latina y el Caribe, CEPAL.



Entre Bolivia, E.P., y América del Sur

Manufacturas de metal

- Orfebrería
- Oro, plata y cobre

Entre Chile y el resto de América del Sur

Agroindustria

- Alimentos preparados
- Cereales;
- frutas en conserva
- mermeladas



La convergencia de tecnologías favoreció el desarrollo de los servicios comerciales

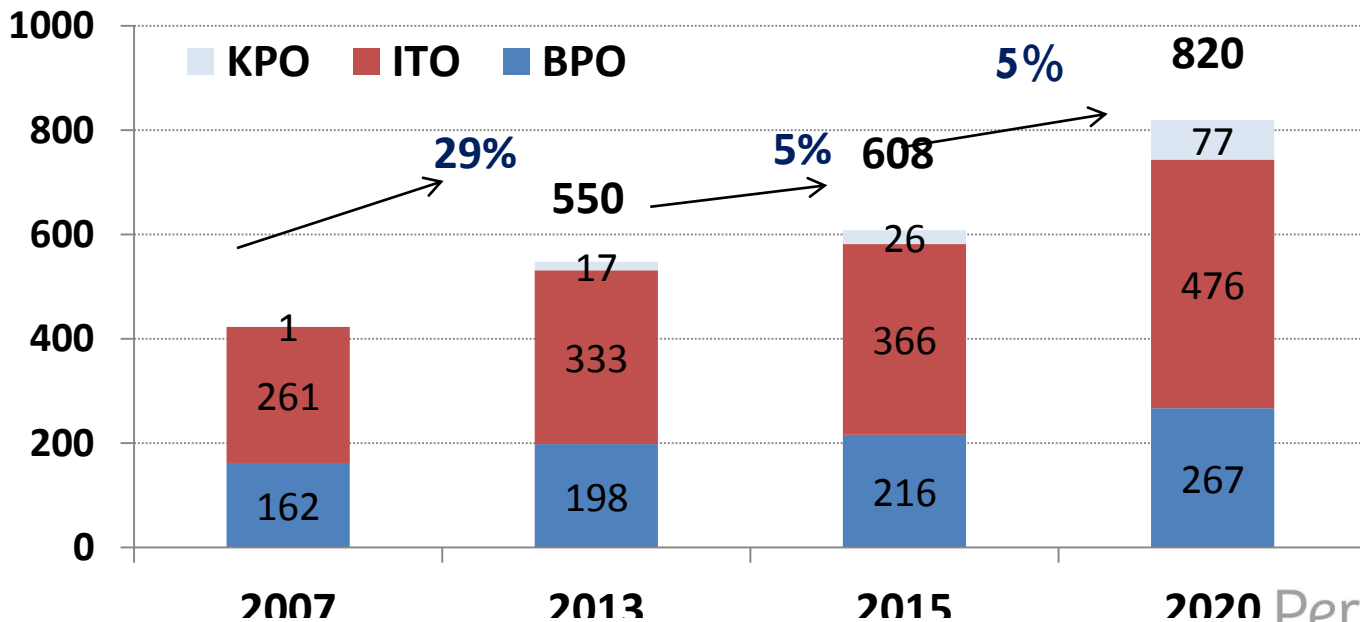
- El desarrollo de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC) impulsó los servicios comerciales.
 - INFORMÁTICA (Nuevos programas *software*)
 - TELECOMUNICACIONES (Mayor velocidad, transmisión de voz, datos, videoconferencias, etc.)
- Entre otros, se potencian:
 - Centros de llamados; 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).
- Pasar de BPO a más ITO y KPO agrega más valor y tecnología incorporada

Los servicios empresariales 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 acelerado.
 - ✓ 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) podría llegar a los 820 millones de dólares en 2020.

Se proyecta un alza de los ingresos de Outsourcing (BPO, KPO e ITO) hasta 2020

Crecimiento del mercado mundial de servicios Outsourcing, 2007-2020
(Billones de dólares y tasa de crecimiento promedio anual en porcentajes)



PerúService

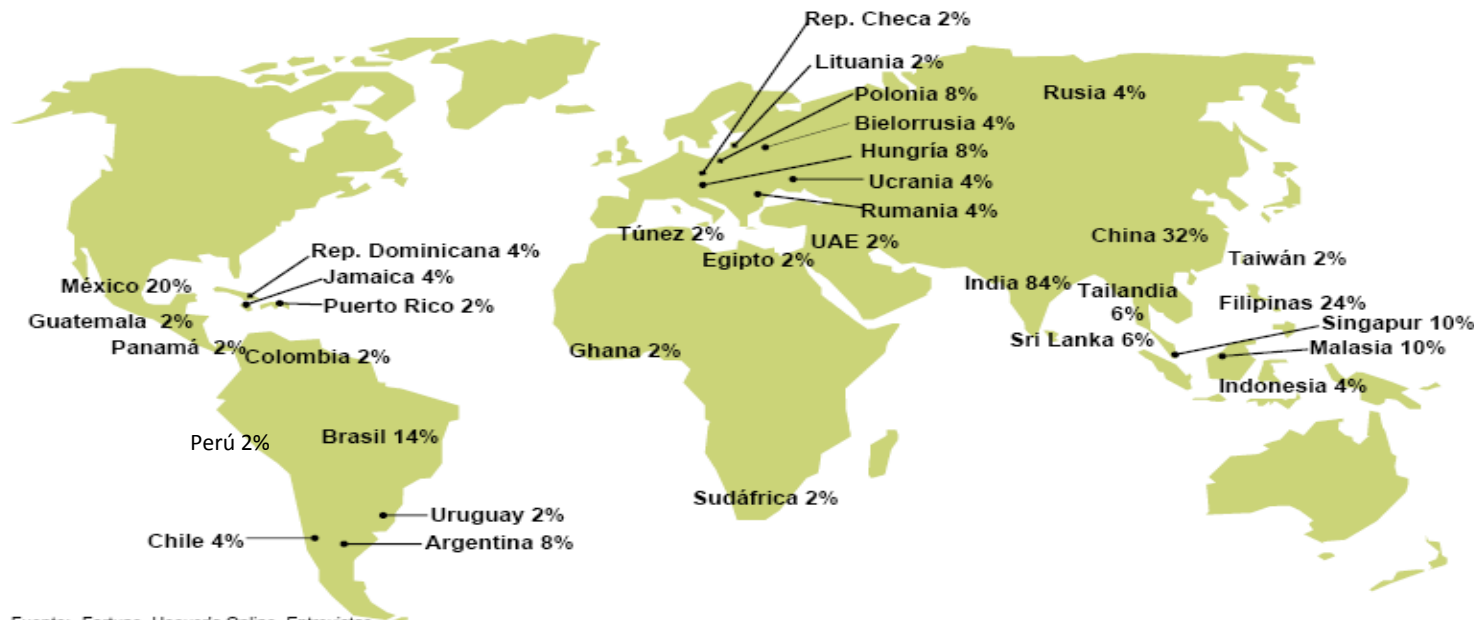
Fuente: Elaboración propia con base en información de Gartner y ATKearnelly, presentada en documento "Terciarización de Procesos de negocio BPO. Programa de Transformación Productiva de Colombia. Info para 2015 y 2020 son proyecciones



Entre los principales competidores globales en el mercado BPO, se cuentan India, China, Malasia y Tailandia. En ALC se destacan Brasil, México, Chile, Colombia, Uruguay, Argentina y Perú



Concentración de las 50 firmas más grandes de BPO



Fuente: Fortune, Hoover's Online, Entrevistas
Documento de referencia Offshoring-18May07.spt

El mercado mundial y regional de servicios tercerizados 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 nuevos 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.



Y, ¿Cómo se proyecta la tercerización de servicios en América Latina?

- A partir de la información disponible de varios estudios nacionales se proyecta también un aumento de los ingresos por terciarización en la región.
- Las estimaciones que presentaré se basan en información para 7 países (Argentina, Brasil, Colombia, Chile, Perú, México, Uruguay)
- Se realizaron dos supuestos:
 - 1) entre 2014 y 2020 el crecimiento anual esperado sería de la mitad del histórico observado (Supuesto optimista);
 - 2) para el mismo período la tasa de crecimiento esperado será de $\frac{1}{4}$ de la histórica (Supuesto conservador)
- Enseguida se presentan los resultados

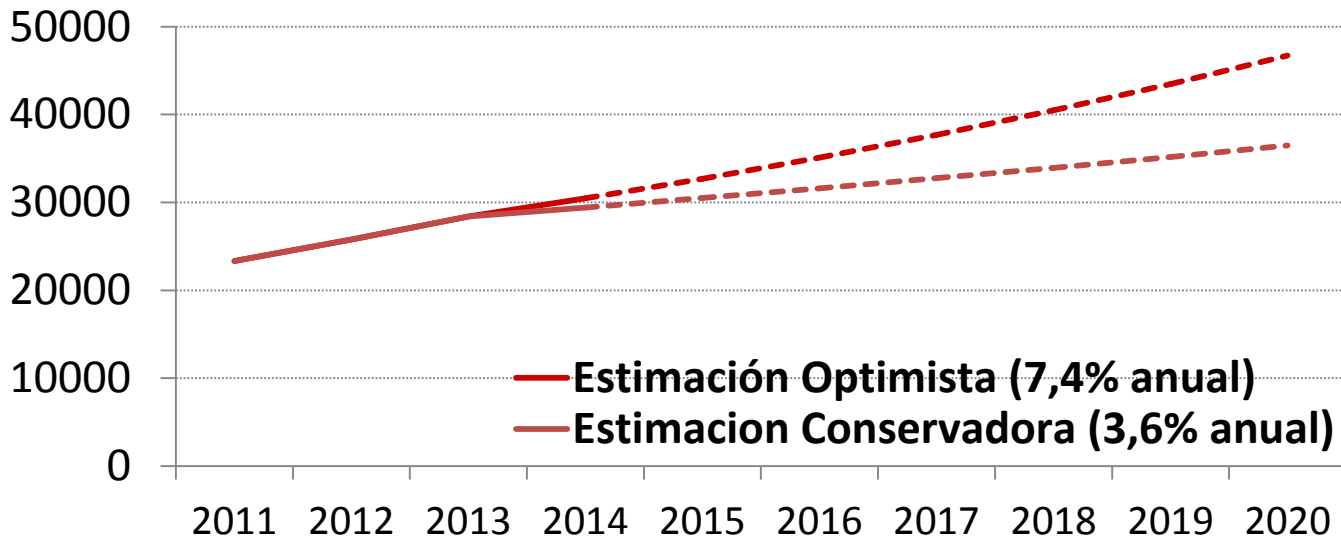


Hacia 2020, los ingresos por la venta de servicios terciarizados en 7 países sería de entre 35 y 45 mil millones de dólares



América Latina (7): Ingresos totales por la ventas de servicios, 2011-2020
(BPO, ITU y KP0)

(En miles de millones de dólares)

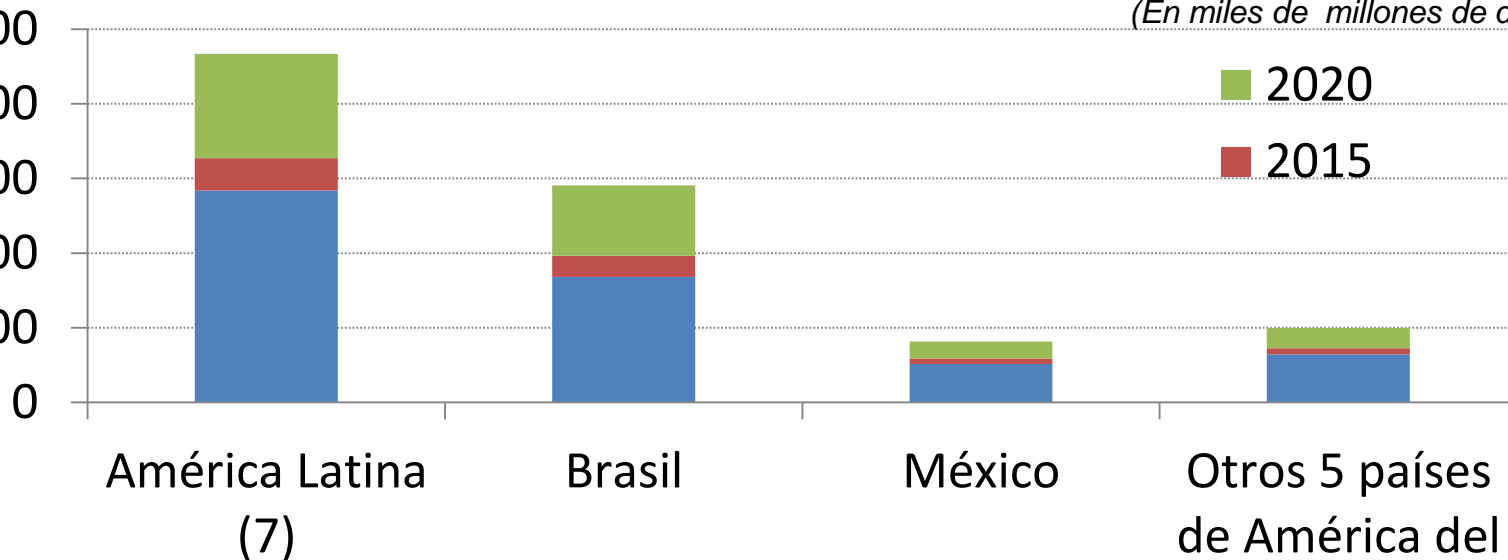


Fuente: Elaboración propia con base en información de Uruguay XXI, Ministerio de Desarrollo, Industria y Comercio del Brasil, PROMEXICO, y el Programa de Transformación Productiva de Colombia. Información entre 2014 y 2020 son proyecciones

Brasil es el país que más contribuiría a este aumento. Los niveles de ingresos de servicios en otros países de América del Sur aún es bajo, sin embargo la tercerización seguirá creciendo

América Latina (7): Desglose de aumentos de ingresos esperados entre 2013 a 2015 y 2020 (BPO, ITU y KPO)

(En miles de millones de dólares)

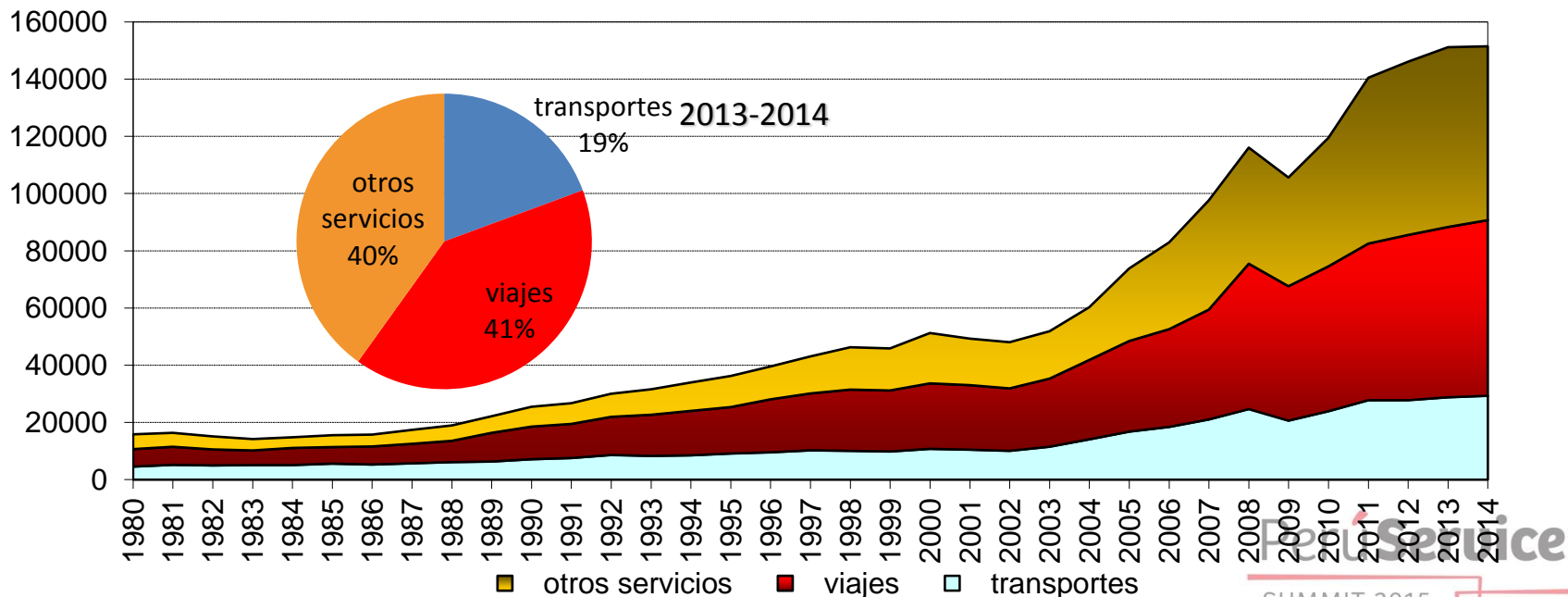


Fuente: Elaboración propia con base en información de Uruguay XXI, Ministerio de Desarrollo, Industria y Comercio del Brasil, PROMEXICO, y el Programa de Transformación Productiva de Colombia. Información entre 2014 y 2020 son proyecciones



La participación de los viajes en las exportaciones de servicios regionales es mayor que en el caso del mundo

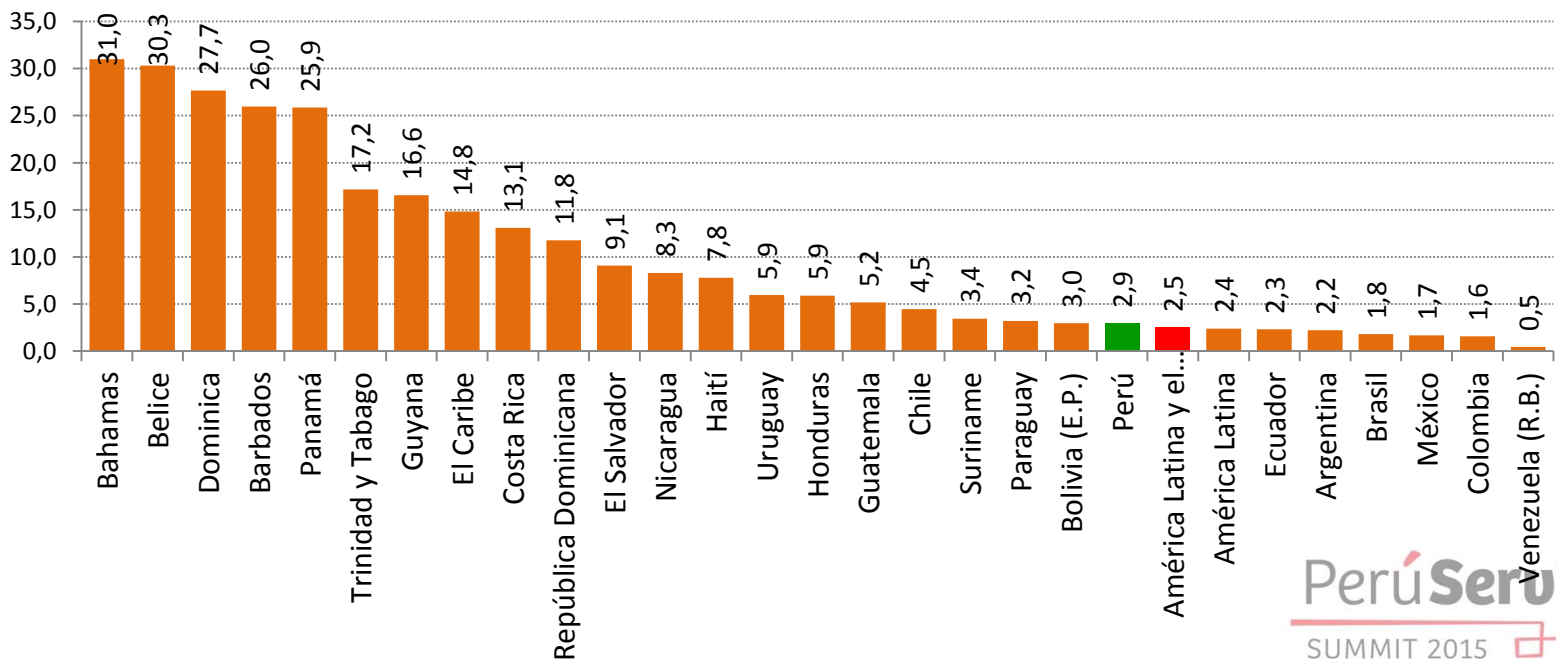
América Latina y el Caribe: Evolución de las exportaciones de servicios por componentes, 1980-2014
(En millones de dólares y porcentajes)



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

Las exportación de servicios como proporción del PIB es baja en los países de América del Sur

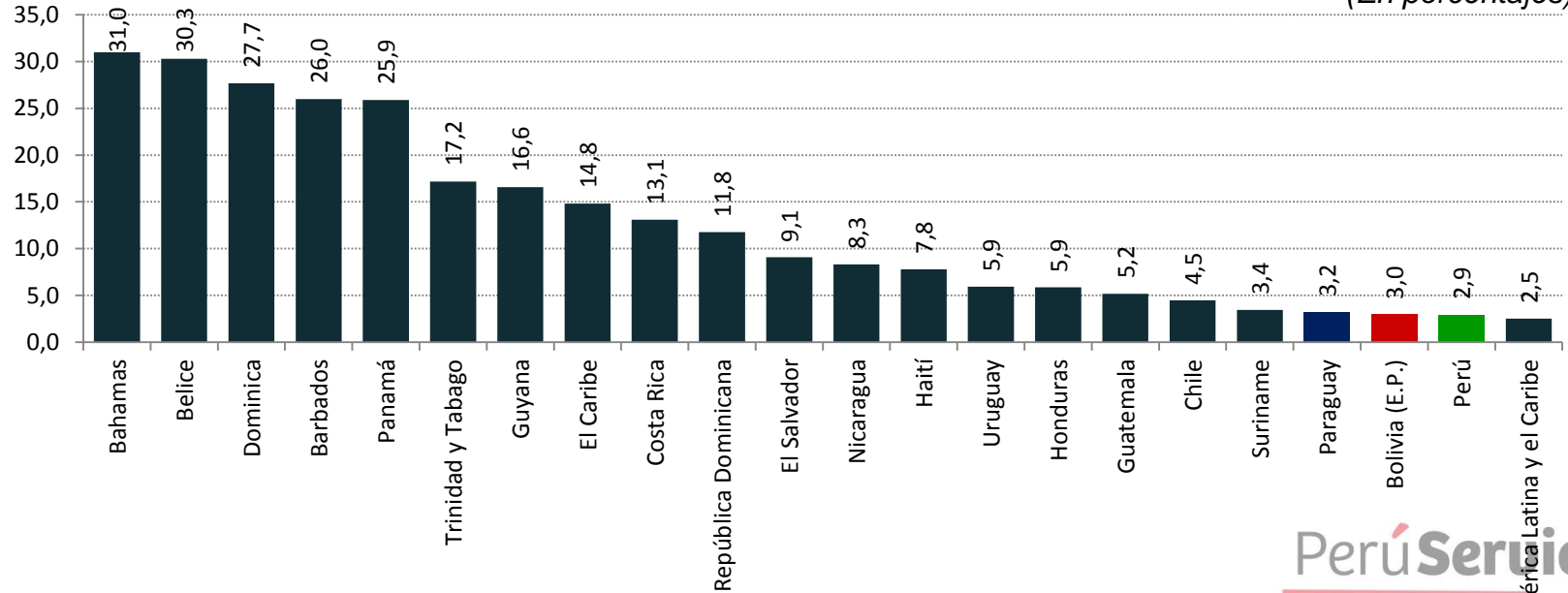
ALADI: Exportaciones de servicios como proporción del PIB, 2014
(En porcentajes del PIB)



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

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, 2014
(En porcentajes)



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

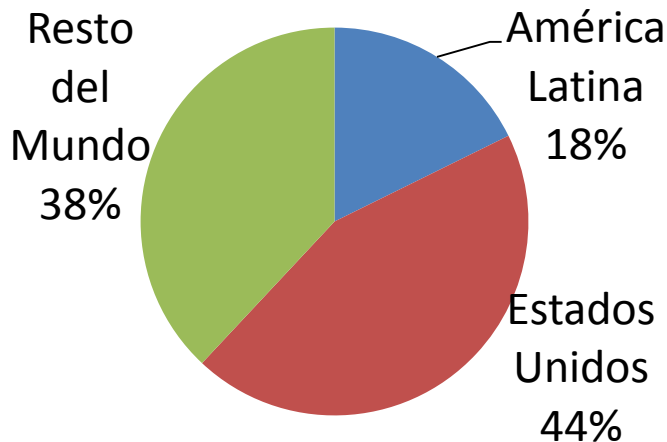
Principales destinos de las exportaciones de servicios de América Latina y el Caribe

- En 2002, la UNCTAD estimó el monto del comercio intrarregional en ALC en torno al 12%.
- 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. (CEPAL, 2008)
- 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.
- Con datos de diversos estudios es posible estimar el monto de las exportaciones intrarregionales de servicios para 2012 (29% sin México; y 19% con México)
- Para Colombia, Perú, Chile y Uruguay, las exportaciones intrarregionales de servicios superan el 50%, confirmándose la importancia de los mercados de servicios vecinos (nearshoring)

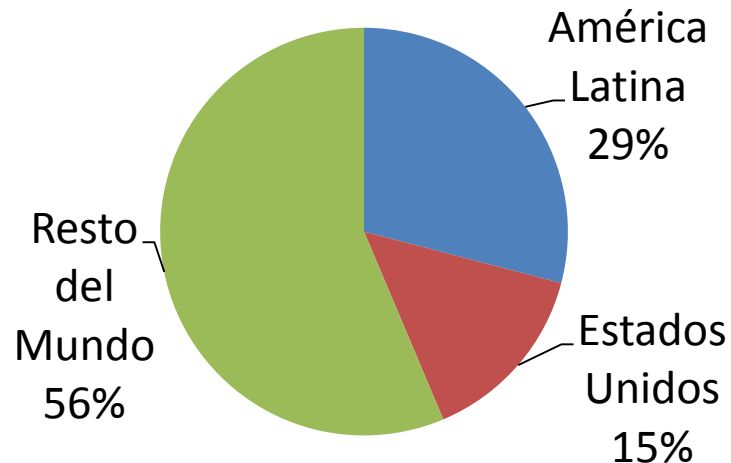
Estimación de exportaciones intrarregionales de servicios en América Latina (7)

Exportaciones intrarregionales de servicios, 2012

7 países



6 países



Fuente: Elaboración propia con base en información de Uruguay XXI, Ministerio de Desarrollo, Industria y Comercio del Brasil, PROMEXICO, y el Programa de Transformación Productiva de Colombia, información del Departamento de Comercio de los Estados Unidos, e información de Servicios del Balance de Pagos de México



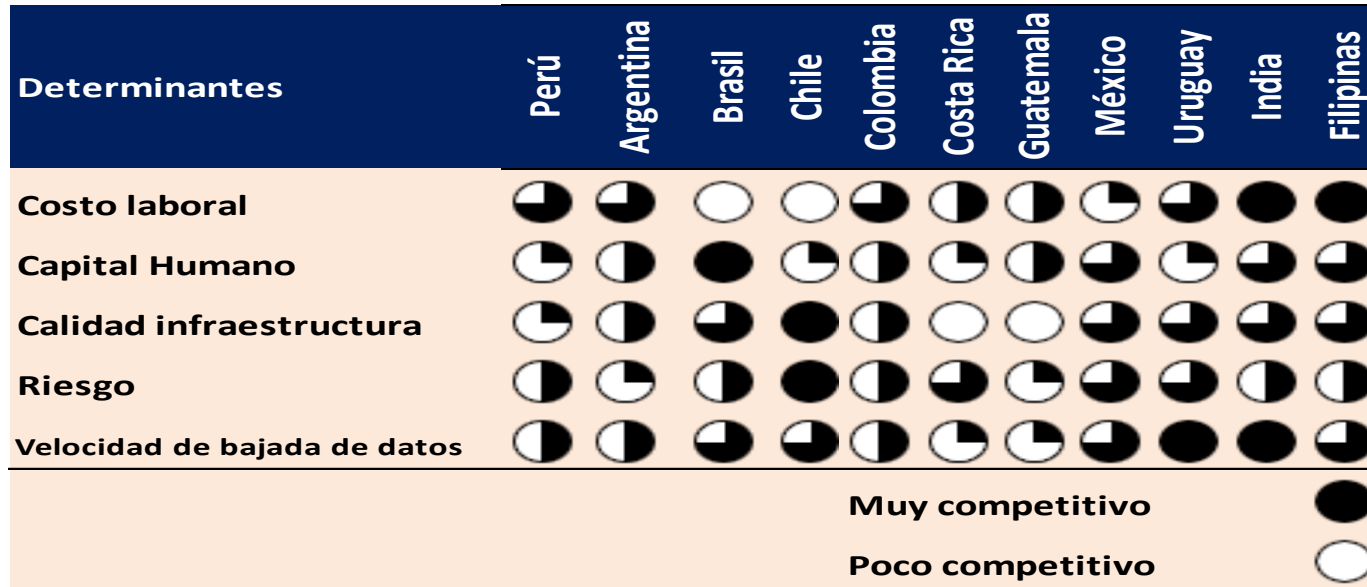
Algunas características salientes del patrón de exportación de servicios en América Latina



- 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 (2005-2014). ASEAN 12%, y ALC 8%.
- En ambos casos el segmento “*otros servicios* es preponderante”
- Los ingresos de servicios outsourcing representan una proporción importante de las exportaciones de servicios no tradicionales.

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).



Fuente: Elaboración propia, sobre la base de diversos estudios .;



Los países de la región ya participan en una gran variedad de cadenas de valor de servicios



Servicios de procesos empresariales	Servicios de salud	Industrias creativas	Tecnologías de información	Otros servicios
Contabilidad y finanzas [ARG, BRA, CHI, CRI, MEX, URU]	Turismo médico [BRA, CUB, COL, CHI, CRI, PAN]	Industria audiovisual [ARG, BRA, CHI, MEX]	Desarrollo de software [ARG, BRA, CHI, COL, CRI, URU]	Educación [ARG, BRA, CHI]
Gestión y desarrollo de procesos [ARG, BRA, CHI, CRI, MEX, URU]	Ensayos clínicos [ARG, BRA, CHI, COL, MEX, PER]	Publicidad [ARG, BRA, CHI, MEX]	Consultoría y servicios informáticos [ARG, BRA, CHI, CRI, URU]	Investigación, desarrollo e innovación [BRA, MEX, CHI]
Recursos humanos [ARG, BRA, CHI, CRI, URU]	Telemedicina [ARG, BRA, COL, MEX]	Industrias de contenido [ARG, BRA, MEX]	Management, Integration and Application Maintenance [ARG, BRA, CHI, COL, CRI, URU]	Ingeniería y construcción [ARG, BRA, CHI, MEX]
Centros de llamadas, de contacto y de atención al cliente [Países de América Central, CHI, COL, DOM, PER, URU]	Telediagnóstico [BRA, MEX]	Arquitectura [ARG, BRA, CHI, MEX]	Infraestructura y redes [ARG, BRA, CHI, CRI, JAM, URU]	Subcontratación de servicios intensivos en conocimiento (servicios legales, investigación financiera y de mercado) [BRA, CHI, CRI, MEX]
Servicios Back Office [ARG, CHI, BRA, COL, CRI, MEX, URU]	Análisis y interpretación de resultados médicos [BRA, URU, MEX]	Diseño [ARG, BRA, MEX]	Videjuegos, animación y simulación [ARG, CHI]	Servicios financieros [BRA, CHI, CRI, MEX]
Centros de servicios compartidos [ARG, CHI, BRA, COL, CRI, MEX, URU]				

Fuente: Hernández, René y otros (editores), *Latin America's emergence in global services: A new driver of structural change in the region?*, CEPAL, 2014.

Sumario

- Cadenas Globales de Valor (CGV) y los servicios
- Evolución de las CGV y servicios ITO, BPO y KPO
- El Rol de la Política Pública en la promoción de CdV en servicios
- Experiencias regionales
- CdV en servicios en Perú



Rol de las Políticas Públicas en la Promoción de Cadenas de Valor de Servicios



- Las Políticas Públicas juegan un rol destacado en el desarrollo y promoción sectorial del sector de servicios, y especialmente de la promoción de cadenas de valor;
- En América Latina, en el último tiempo varios países han puesto en ejecución programas orientados a transformar la estructura productiva y exportadora en la región.
 - En Chile: Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento;
 - Perú: Plan Nacional de Diversificación Productiva;
 - Brasil: Plan Mayor (2011); Reciente estímulo para desarrollar Infraestructura
 - Colombia: Programa de Transformación Productiva;
 - Argentina: Plan Estratégico Industrial 2020;
 - Ecuador: Estrategia de Cambio de la Matriz Productiva;

La región vive un período de redefinición de sus políticas industriales



América del Sur

- Plan Estratégico Industrial 2020 (2011, [Argentina](#))
- Plan Brasil Mayor (2011, [Brasil](#))
- Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento (2014, [Chile](#))
- Programa de Transformación Productiva (2008, [Colombia](#))
- Estrategia de Transformación de la Matriz Productiva (2011, [Ecuador](#))
- Plan Nacional de Diversificación Productiva (2014, [Perú](#))
- **PENX 2025 (Prioridad en Servicios)**

México y Centroamérica

- Centro Nacional para el Desarrollo de Ecosistemas Productivos (2014, [Costa Rica](#))
- Política Nacional de Fomento, Diversificación, y Transformación Productiva (2014, [El Salvador](#))
- Programa Nacional de Competitividad (2013, [Guatemala](#))
- Plan Nacional de Desarrollo “Programa para Democratizar la Productividad” (2012-13, [México](#))



Rol de las Políticas Públicas en la Promoción de Cadenas de Valor de Servicios

- El común denominador de los programas arriba indicados es que en todos se propone una Visión Estratégica de modificación de la estructura productiva;
- Se busca focalizar esfuerzos en un conjunto acotado de industrias, sectores o actividades;
- La intervención en desarrollo logístico mediante medidas directas de intervención pública.
 - **INTERVENCIÓN EN INFRAESTRUCTURA** (carreteras, aeropuertos, mejora de la distribución de carga, etc.);
 - **PROMOCIÓN DE LA IMAGEN DEL PAÍS;**
 - **PROMOCIÓN DE EXPORTACIONES DE SERVICIOS;**
 - **MEJORAS EN LA PERTENENCIA DE OFERTA ACADEMICA;**
 - **COMPRAS PÚBLICAS Y USO DE TICs EN ENTIDADES GUBERNAMENTALES**
 - **FINANCIAMIENTO PARA SECTORES SELECCIONADOS,.. ETC.**

Los mecanismos de intervención para promover condiciones propicias para la generación de CV en servicios son muy variados

Medidas Generales	Argentina	Bolivia	Ecuador	Colombia	Chile	Perú	México	Brasil	Paraguay	Uruguay	Costa
Mejoras del marco Regulatorio	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Promoción de Inversiones	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Créditos Preferenciales	X		X	X	X		X	X		X	X
Incentivos Fiscales (Exoneración de tributos, devoluciones de IVA,..)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Establecimiento de Zonas Francas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Ferias de promoción comercial / Ruedass de negocio,..	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Suscripción de Acuerdos internacionales (GATS Art.5, APIs, ADT)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X



Los mecanismos de intervención para promover condiciones propicias para la generación de CV en servicios son muy variados

Medidas Urgentes	Algunos detalles de la intervención
Desarrollo Intenso del Capital Humano	Desarrollo de carreras vinculadas a servicios con mayor conocimiento: Servicios de salud, biotecnología, nutrición, tecnología médica; destrezas matemáticas e inglés
Creación de un modelo de desarrollo sectorial	Promoción de sectores con mayor arrastre y mejores condiciones competitivas; mayor generación de conocimiento
Articulación de programas sectoriales	Evitar fallos de coordinación, redundancias y multiplicidad de actores
Promoción del uso de certificaciones	Promover el mayor número de certificaciones relevantes (ISO 9001; ISO 27001; ISO 20000; CMI, TIIL, etc.)





Sumario



- Cadenas Globales de Valor (CGV) y los servicios



- Evolución de las CGV y servicios ITO, BPO y KPO



- El Rol de la Política Pública en la promoción de CDV



- Experiencias Regionales



- CdV en servicios en Perú



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

- En 2014-2015 el ranking global de competitividad sigue liderado por India ocupaba el primer lugar, seguido de China y Malasia que ya ocupaban la 2^{da} y 3^{era}. Alcanzar a estos países (TOP3 para los países de AL será difícil ya que poseen mejores costos)
- Al cuarto lugar subió México que sube 2;
- El siguiente Latinoamericano es Brasil que en el último ranking ocupa el 8^{avo} lugar. Sube cuatro puestos desde la casilla 12;
- Chile bajo 3 lugares desde el puesto 10 al 13;
- Dentro de América latina, también existe un cambio de ranking de preferencias a Perú, Colombia, Uruguay y Chile como los países más atractivos desde el orden de los costos en caso de Perú y Colombia y en el caso de Chile la estabilidad y seguridad económica y jurídica y cero conflictos sindicales.
- Guatemala y otros centroamericanos se erigen como nuevos destinos de IED en el sector.

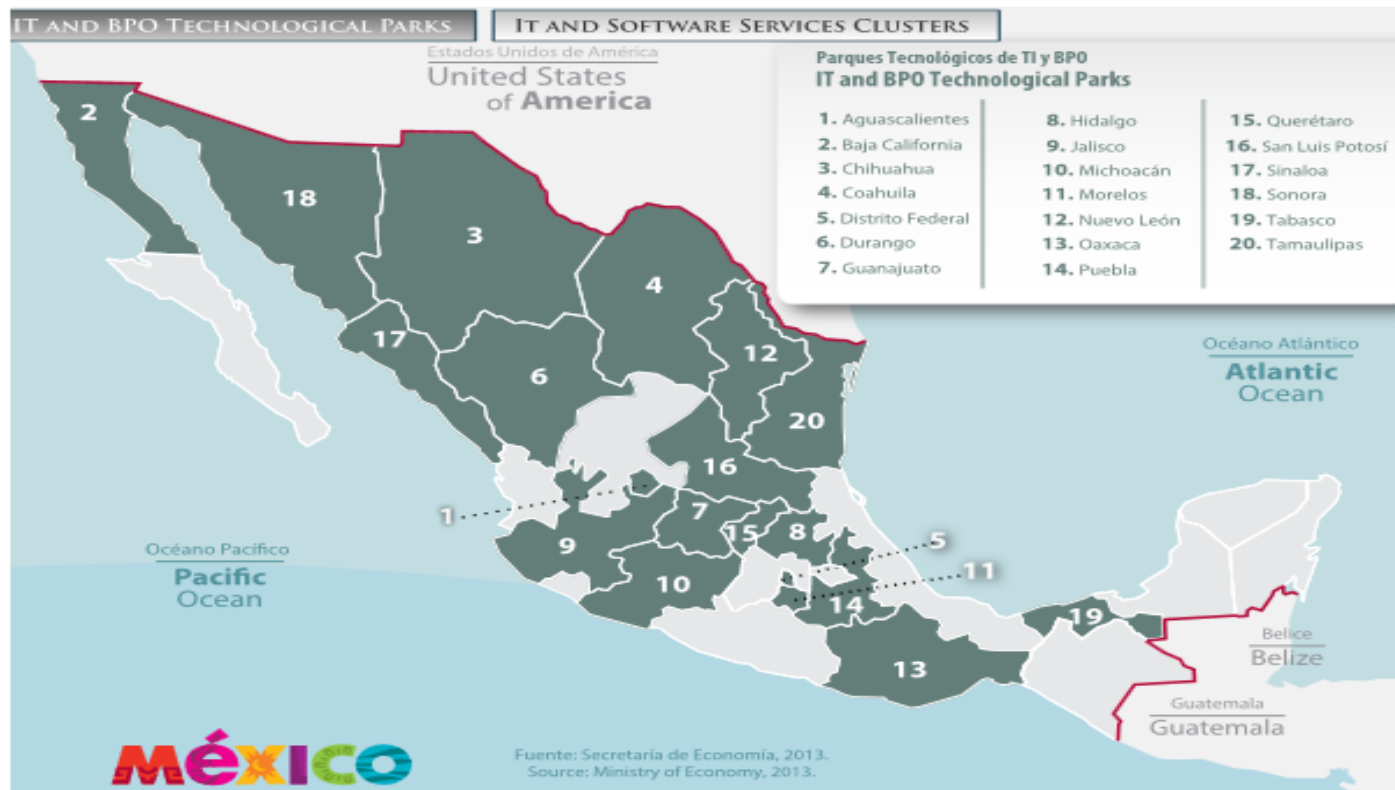


¿ Qué están haciendo los países de América Latina para mejorar su posición relativa en el mercado de BPO?

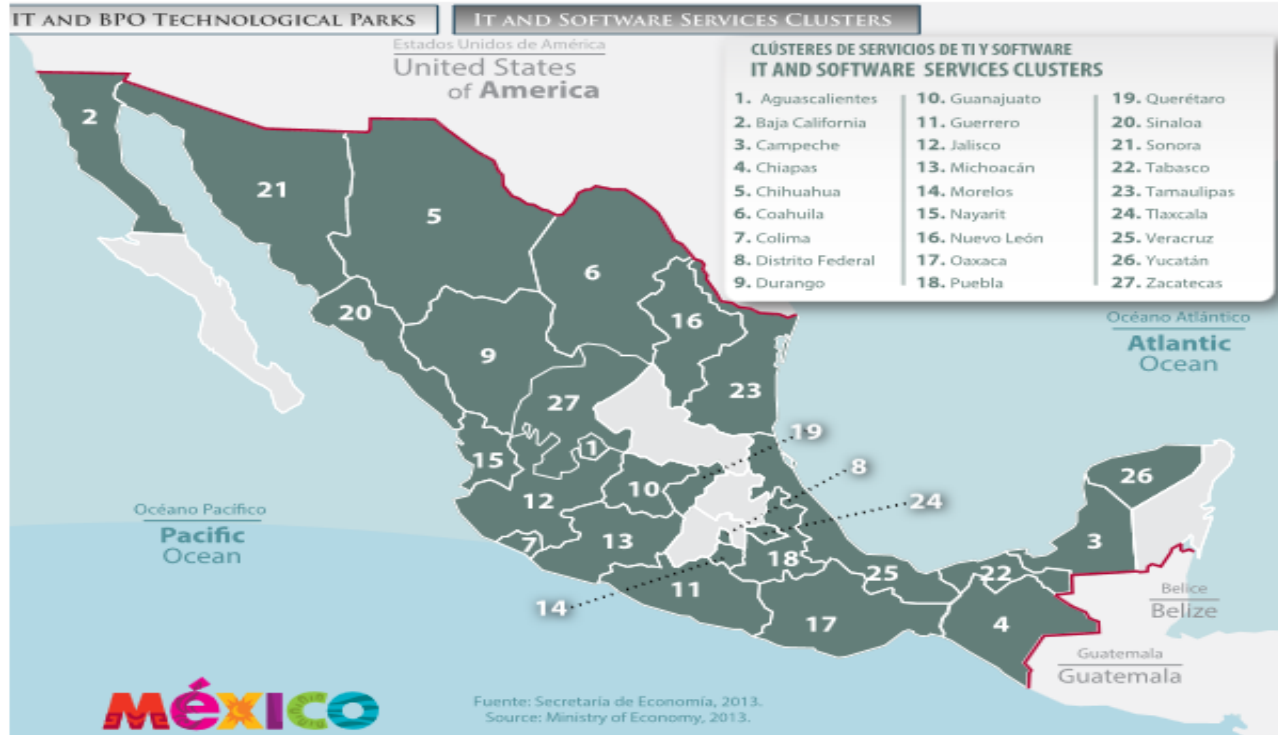
México mantiene una posición de destaque por su cercanía a Estados Unidos

- 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.
- Es por lejos el principal mercado de destino de empresas norteamericanas.
- Tiene costos razonables, una excelente dotación de mano de obra calificada; y un conjunto de parques tecnológicos y *cluster* en una veintena de ciudades, destacándose Aguas Calientes, Baja California y Chihuahua.

México tiene Parques tecnológicos de TI y BPO en 20 ciudades



Y clusters tecnológicos en 27 regiones



Brasil mantiene también una masa crítica de empresas que atienden el mercado local

- 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.
- El país está sufriendo el encarecimiento de sus costos laborales. Pese a ello el sector sigue teniendo espacio para crecer, especialmente en el desarrollo de software y gestión KPO.
- El idioma y la gran escala del país son una ventaja para las empresas que ya están sirviendo el mercado.
- El país sigue recibiendo nuevas empresas que colocan sus operaciones de tercerización en el país Ej: ZIP-PAK
- Se destaca que Brasil ha conseguido ubicar en el radar a nuevas ciudades como candidatas a recibir inversiones de servicios globales: Campinas, Curitiba y Porto Alegre.

Chile promovió el desarrollo de cluster de servicios con resultados mixtos

- Chile, apoya el sector mediante instituciones de fomento como CORFO.
- Lanzó un programa de apoyo a proveedores de servicios locales y extranjeros, siempre y cuando el servicio tenga la característica de agregar un alto contenido de valor.
- Asimismo otorgó exoneración de impuestos a exportadores de servicios e impulso la creación de una Coalición de proveedores de servicios;
- La estrategia del gobierno fue la de promover los segmentos de mayor valor agregado, esto es KPO, especialmente I+D más que los servicios más estandarizados de BPO
- Los cuellos de botella en Chile son: La continuidad en las políticas; y la escasa mano de obra calificada.

Colombia se destaca por promover un conjunto de sectores de servicios

- Colombia, posicionó el mercado de *contac centers*, y definió el sector como estratégico, identificando planeels 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%.
- Colombia ha estado promoviendo el desarrollo del nearshoring en los países vecinos, especialmente Chile, Argentina, Ecuador y Perú. Los 4 destinos capturan el 43% de las exportaciones de servicios de Colombia.



Servicios comerciales en América Latina y contexto internacional reciente



- En América Latina, el sector servicios es predominante en las economías y el empleo ...
- ... pero en las exportaciones regionales, la participación de servicios es bajo (concentrado en transporte y turismo)
- Las TICs y la liberalización de servicios promovieron el acceso de países en desarrollo al comercio de servicios ...
- ... pero los países más dinámicos son los de Asia
- Buenos precios en el intercambio con China condujeron a la re-primarización de las exportaciones de la región.
- Es necesario impulsar un patrón de comercio que genere mayor valor agregado y conocimiento.
- Entrada América Latina en cadenas de servicios globales ha sido facilitada por el nearshoring y medidas promocionales.



Conclusiones del diagnóstico en América Latina y Perú



- Hay motivos suficientes para pensar que el mercado de servicios regionales está todavía subexplotado.



- La entrada de AL en servicios es reciente, pero su integración está avanzando
- Las inversiones intrarregionales en servicios han aumentado en el último tiempo con el surgimiento de empresas translatinas. Perú tiene un espacio para el 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 Perú vis a vis el costo en otros destinos de inversión en BOP latinoamericanas.

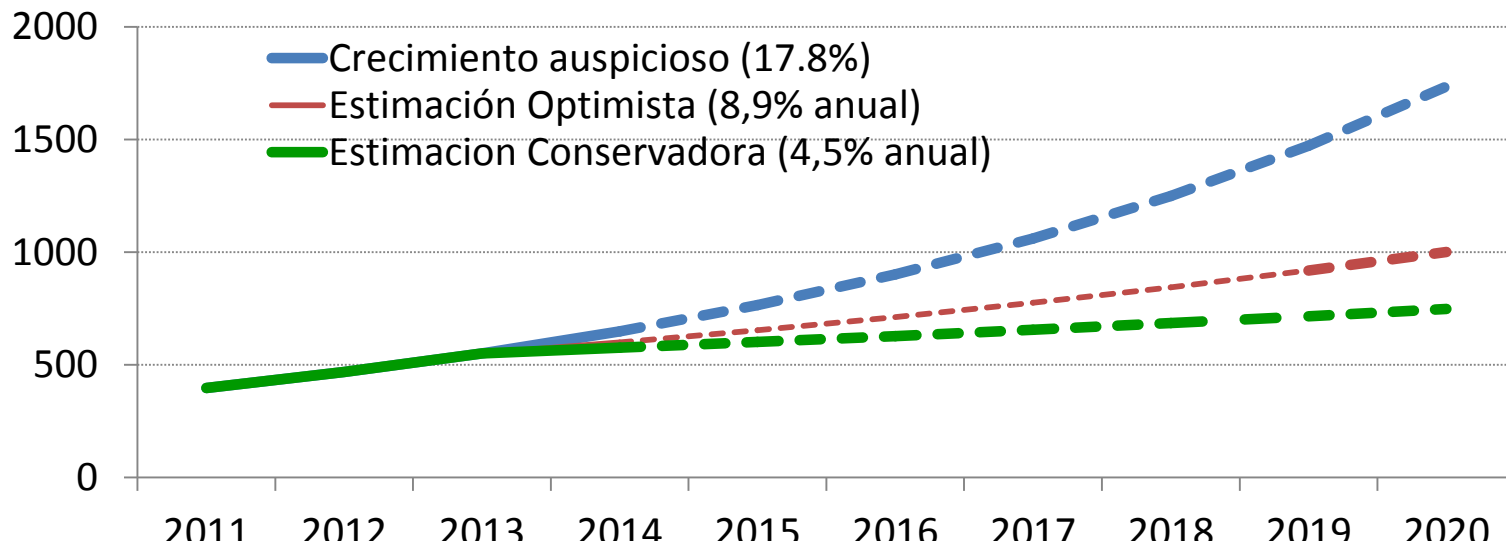


¿Cuáles son las fortalezas de Perú?

- Una política comercial abierta y comprensiva:
 - 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, China, ALCE, Singapur, Japón, Corea, y la Unión Europea)
 - Forma parte del Arco del Pacífico y de la Alianza del Pacífico (con Chile, México y Perú)
 - Posee instituciones comprometidas con el desarrollo exportador
- Un sector empresarial pujante.
- El país está promoviendo la Promoción de exportaciones en servicios;
- El Sector de (BPO e IT) tienen proyectado crecimientos positivos, y existe un gran potencial ya que el sector es todavía pequeño.
- Pese a la crisis, Perú mantiene buenas expectativas de crecimiento.

Para un crecimiento auspicioso de los ingresos del sector es necesaria la promoción de nuevas IED

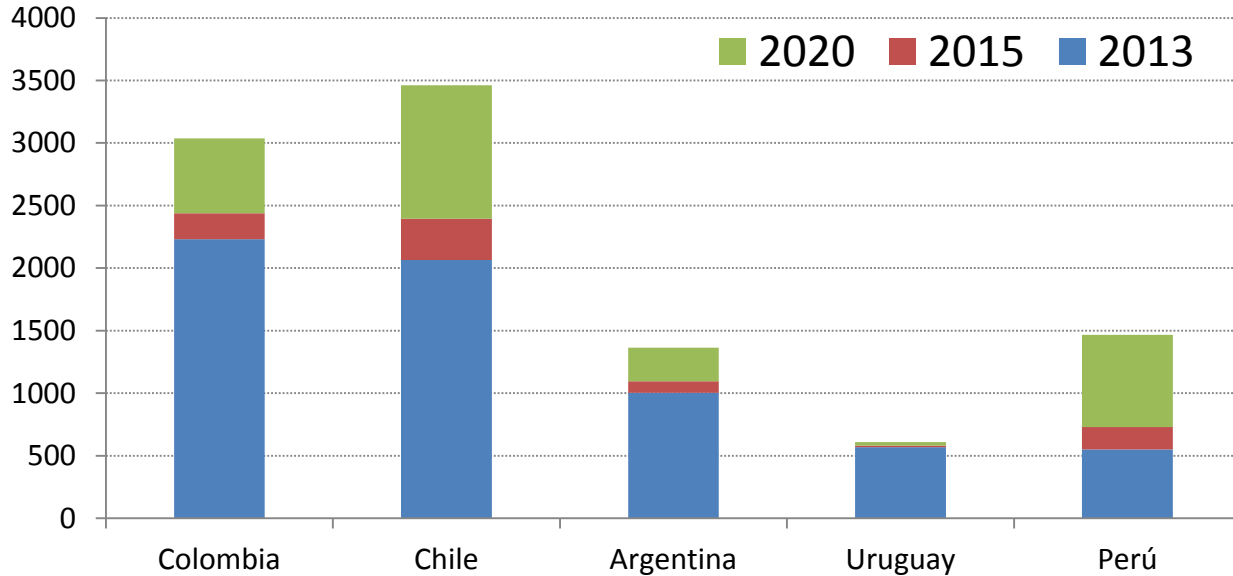
Perú: Expectativas de crecimiento de ingresos del sector servicios 2013 a 2015 y 2020 (BPO, ITU y KPO)
(En miles de millones de dólares)



Fuente: Elaboración propia con base en información de Uruguay XXI, Ministerio de Desarrollo, Industria y Comercio del Brasil, PROMEXICO, y el Programa de Transformación Productiva de Colombia. Información entre 2014 y 2020 son proyecciones

Para aumentar la participación del país en los ingresos sectoriales

América Latina (7): Desglose de aumentos de ingresos esperados entre 2013 a 2015 y 2020 (BPO, ITU y KP0)
(En miles de millones de dólares)



Fuente: Elaboración propia con base en información de Uruguay XXI, Ministerio de Desarrollo, Industria y Comercio del Brasil, PROMEXICO, y el Programa de Transformación Productiva de Colombia. Información entre 2014 y 2020 son proyecciones



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, offshoring, nearshoring, 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, desde 28 mil personas; del nivel de exportaciones, y de la demanda por mano de obra calificada
Desafíos pendientes	Resolver los problemas de deficiencia en provisión de mano de obra con conocimiento del idioma inglés, destrezas matemáticas e informáticas entre otras.

V FORO INTERNACIONAL DE EXPORTACIÓN DE SERVICIOS
PROMPERU

Cadenas de valor en servicios en América Latina y el Caribe

José Durán Lima, Oficial de Asuntos Económicos

Jefe de la Unidad de Integración Regional

División de Comercio Internacional e Integración / CEPAL, Naciones Unidas

Lima, 8 de Julio de 2015

PerúService
SUMMIT 2015

