

3<sup>o</sup>  
*Convención Anual de la  
Asociación Latinoamericana de  
Exportadores de Servicios*  
7 y 8 de noviembre de 2013  
Hotel Aku, Lima, Perú



# AMÉRICA LATINA

## DESTINO DE SERVICIOS GLOBALES



# Relevamiento de indicadores que las empresas tienen en cuenta cuando invierten en el sector servicios de América Latina

Jorge Barriga  
Consultor

## ▶ Objetivos del proyecto

- ▶ Punto de partida
- ▶ Etapas del proyecto
- ▶ Resultados relevamiento
- ▶ Conclusiones y recomendaciones
- ▶ Ranking sectorial

## En el proyecto se relevó información de 12 subsectores para hacer un ranking que incluye 22 países

### ▶ Objetivo del proyecto:

Recoger los datos y relevar los indicadores que la demanda internacional tiene en cuenta para tomar la decisión de localización (offshoring) a nivel internacional en cada uno de los sectores de interés para la región

### ▶ Subsectores de interés:

- ITO
- Call/Contact Centers
- Finanzas y contabilidad
- Procurement
- RR.HH.
- Servicios profesionales de arquitectura
- Servicios profesionales de ingeniería
- Servicios educativos
- Diseño gráfico
- Publicidad
- Animación
- Servicios médicos/farma

### ▶ Países evaluados:

#### Países miembros de la ALES:

- Argentina
- Bolivia
- Brasil
- Chile
- Colombia
- Costa Rica
- Ecuador
- El Salvador
- Guatemala

- Honduras
- México
- Nicaragua
- Panamá
- Paraguay
- Perú
- República Dominicana
- Uruguay

#### Países de referencia:

- India
- Filipinas
- Rusia
- Latvia
- República Checa

- ▶ Objetivos del proyecto
- ▶ **Punto de partida**
- ▶ Etapas del proyecto
- ▶ Resultados relevamiento
- ▶ Conclusiones y recomendaciones
- ▶ Ranking sectorial

El ranking se construyó con los indicadores transversales y específicos identificados el año pasado

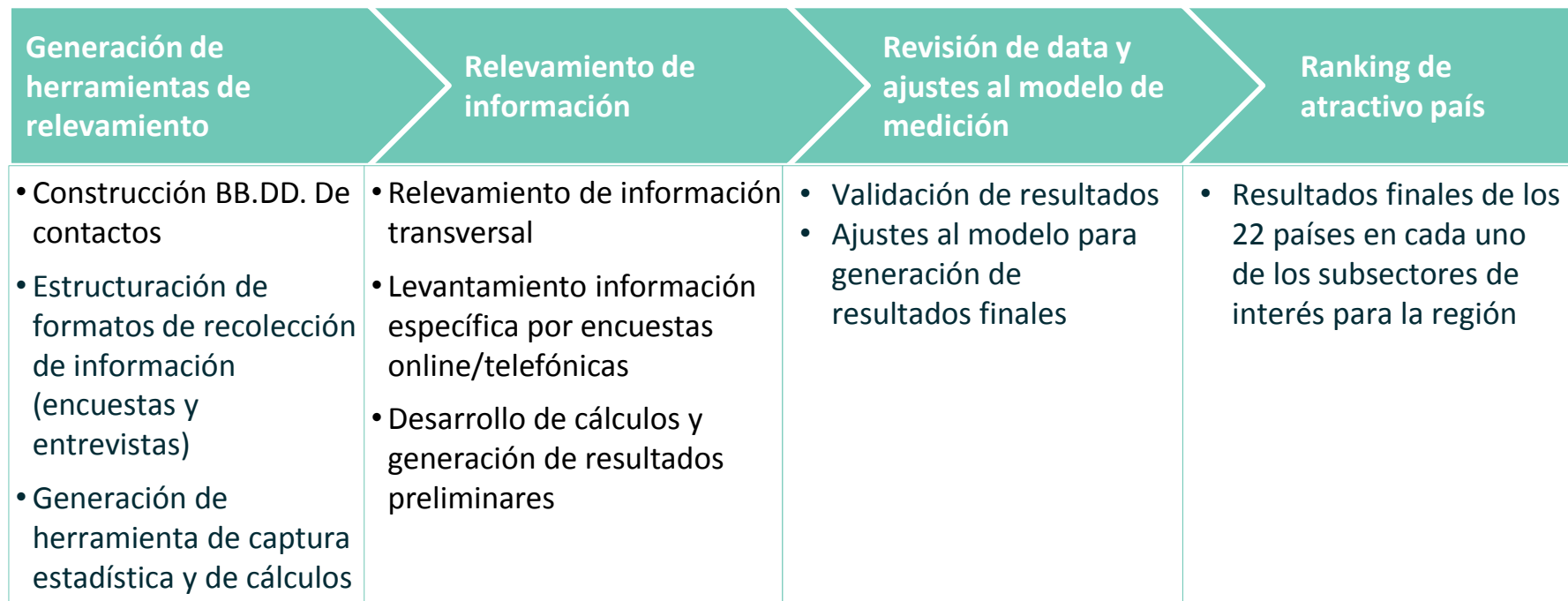
Indicadores transversales	Vector	Criterio	Vector	Criterio
	Estructura general de costos	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Compensación de RR.HH</li> <li>•Costos operacionales</li> </ul>	Plataforma de negocios	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Parques tecnológicos y zonas especiales</li> <li>•Localización</li> <li>•Inserción global</li> <li>•Calidad de vida</li> <li>•Seguridad</li> </ul>
	Competitividad y riesgo país	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Perfil de riesgo</li> <li>•Libertad de flujo de capitales</li> <li>•Apertura a la inversión extranjera</li> <li>•Carga regulatoria gubernamental</li> <li>•Rigidez laboral</li> <li>•Corrupción</li> <li>•Protección a la PI</li> </ul>		Recurso Humano
	Plataforma de negocios	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Apoyo gubernamental</li> <li>•Entorno de negocios</li> <li>•Desempeño del sector</li> <li>•Presencia de una asociación industrial</li> </ul>	Calidad de la infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Calidad del fluido eléctrico</li> <li>•Penetración de telefonía fija</li> <li>•Penetración de telefonía móvil</li> <li>•Penetración de banda ancha</li> <li>•Ancho de banda de internet</li> </ul>

Indicadores específicos	Áreas	Indicadores
	Recursos humanos	Disponibilidad de personal para cargos clave del sector
		Costos de personal para cargos clave del sector
Madurez de la industria	Exportaciones totales del sector	
	Número de compañías del sector	

- ▶ Objetivos del proyecto
- ▶ Punto de partida
- ▶ **Etapas del proyecto**
- ▶ Resultados relevamiento
- ▶ Conclusiones y recomendaciones
- ▶ Ranking sectorial

## El proyecto se desarrollo en cuatro etapas claramente definidas

### Metodología





Para la realización de las encuestas se construyó una base de datos con más de 8.000 registros

Estructura de la base de datos de empresas

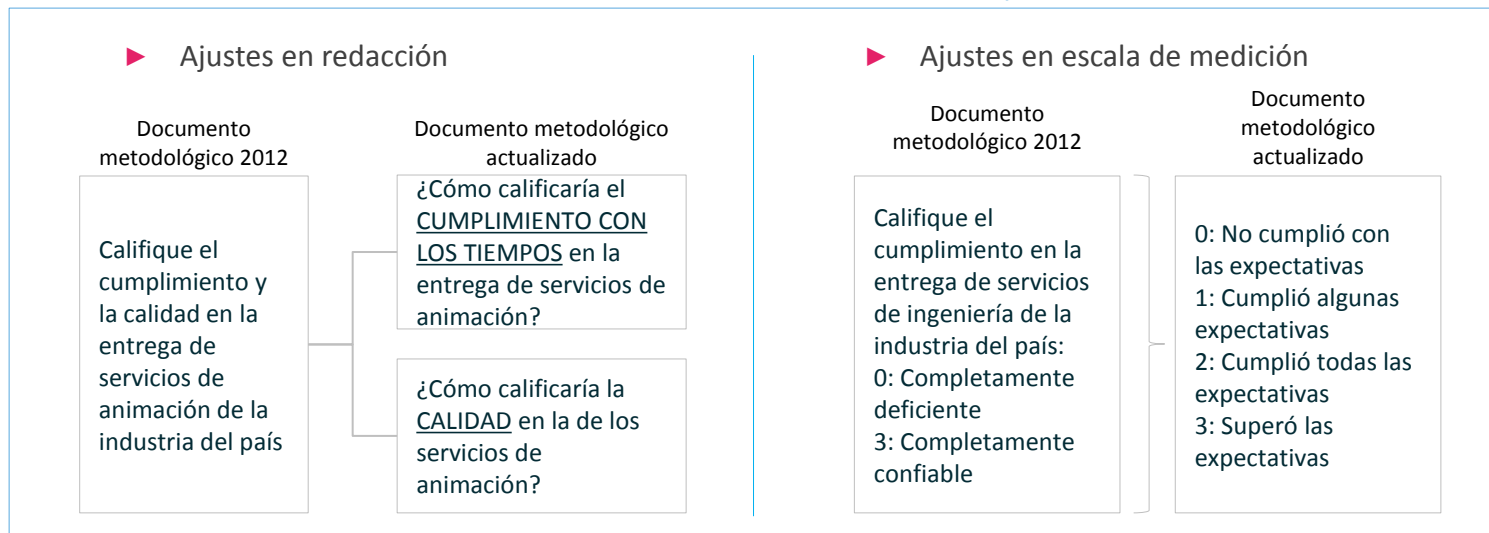
Nombre	Cargo	Organización	Teléfono	Email	País	Tipo de organización	Sector
▼							
Institucional							
Nombre	Cargo	Organización	Teléfono	Email	País	Tipo de Organización	Sector de Interés
Femenino							
Nombre	Cargo	Organización	Teléfono	Email	País	Tipo de Organización	Sector de Interés
Masculino							
Nombre	Cargo	Organización	Teléfono	Email	País	Tipo de Organización	Sector de Interés
Hugo Rodriguez	CEO	SODISA	(504) 27076583	hugo.rodriguez@sodisa.biz	Honduras	OUT	ITO
.	.	.	.	.	.	.	.
Jorge Cardenas	Gerente Comercial	SkyCom	(593) 5763240	jcardenas@skycom.com	Ecuador	OUT	Call/Contact Centers

- Se desarrolló una base de datos de empresas que cubriera los países objeto de este estudio
- Se contó con el apoyo de los socios ALES, para enriquecer la base de datos
- El listado generado fue finalmente complementado con una exploración focalizada en internet
- La base de datos tuvo un crecimiento orgánico, pues a los encuestados se les pedía compartir datos de colegas o clientes

Las bases de datos resultantes cuentan con cerca de 8.000 registros de contacto en más de 6.000 empresas de los 12 sectores de interés en los 22 países analizados

Antes de la ejecución de las encuestas se realizó un proceso de estructuración y ajuste del modelo anterior

### Estructuración y montaje de las encuestas



## Las encuestas se realizaron usando dos enfoques: encuesta online y entrevistas telefónicas

### Detalles de la ejecución de la encuesta

#### Encuesta online

- Envío de invitaciones por email para participar en la encuesta entre el 30 de abril y el 15 de julio de 2013
- Se enviaron invitaciones a todos los contactos con email
- Seguimiento de respuestas y envío de recordatorios sobre la importancia de participar
- Incentivo de compartir resultados con participantes

#### Entrevista telefónica

- Se contrató un reputado Call Center bilingüe para apoyar llamadas a países ALES y referentes
- Dos campañas: junio y julio de 2013
- Se realizaron alrededor de 2.000 llamadas de las cuales se lograron obtener alrededor de 800 respuestas

#### RESULTADOS

- ▶ Después del proceso de contacto online y telefónico se lograron ejecutar 1.260 encuestas, lo que equivale a una tasa de respuesta superior al 20%

**El apoyo de los socios ALES, quienes apoyaron el proceso de invitación e hicieron seguimiento telefónico para incrementar la tasa de respuesta, fue determinante para el éxito de este proyecto**

Posteriormente, el cálculo de índices se realizó con dos procesos independientes para cada tipo de indicadores

### Herramienta de cálculo de índices



- ▶ Objetivos del proyecto
- ▶ Punto de partida
- ▶ Etapas del proyecto
- ▶ **Resultados relevamiento**
- ▶ Conclusiones y recomendaciones
- ▶ Ranking sectorial

## El proceso permitió lograr una importante tasa de relevamiento estadístico

### Resultados del relevamiento estadístico

Indicadores transversales	▶ Se logró una consecución del 98% de los datos requeridos por país																															
Indicadores específicos	▶ Se logró una consecución del 92% en Latinoamérica																															
	<b>Porcentaje de consecución</b> > 90%		70% - 90%																													
	Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, el Salvador, Guatemala, Honduras, Panamá, Paraguay, Perú, R. Dominicana, Uruguay, Latvia		México, Nicaragua, R. Checa Bolivia , Brasil, Ecuador																													
Ranking consolidado	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Subsector</th> <th>% consecución</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Diseño Gráfico</td> <td>93%</td> </tr> <tr> <td>Ingeniería</td> <td>91%</td> </tr> <tr> <td>Call Centers</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>Animación</td> <td>89%</td> </tr> <tr> <td>Finanzas</td> <td>89%</td> </tr> <tr> <td>RRHH</td> <td>88%</td> </tr> </tbody> </table>		Subsector	% consecución	Diseño Gráfico	93%	Ingeniería	91%	Call Centers	90%	Animación	89%	Finanzas	89%	RRHH	88%	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Subsector</th> <th>% consecución</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Arquitectura</td> <td>87%</td> </tr> <tr> <td>Publicidad</td> <td>87%</td> </tr> <tr> <td>ITO</td> <td>86%</td> </tr> <tr> <td>Procurement</td> <td>83%</td> </tr> <tr> <td>Educación</td> <td>79%</td> </tr> <tr> <td>Medicina/CRO</td> <td>76%</td> </tr> </tbody> </table>		Subsector	% consecución	Arquitectura	87%	Publicidad	87%	ITO	86%	Procurement	83%	Educación	79%	Medicina/CRO	76%
Subsector	% consecución																															
Diseño Gráfico	93%																															
Ingeniería	91%																															
Call Centers	90%																															
Animación	89%																															
Finanzas	89%																															
RRHH	88%																															
Subsector	% consecución																															
Arquitectura	87%																															
Publicidad	87%																															
ITO	86%																															
Procurement	83%																															
Educación	79%																															
Medicina/CRO	76%																															

- ▶ Objetivos del proyecto
- ▶ Punto de partida
- ▶ Etapas del proyecto
- ▶ Resultados relevamiento
- ▶ **Conclusiones y recomendaciones**
- ▶ Ranking sectorial

## Principales conclusiones y recomendaciones (1 / 2)

- ▶ El SRIAM es punto de quiebre en cuanto a promoción del outsourcing/offshoring regional; ningún otro índice permite evaluar atractivo a nivel de subsectores
- ▶ Estadísticas transversales: Ampliamente disponibles y comparables
- ▶ Estadísticas específicas: se requirieron proxis o construir la data
- ▶ Los socios ALES suministraron una importante parte de las estadísticas específicas para generar los resultados finales; su apoyo fue clave

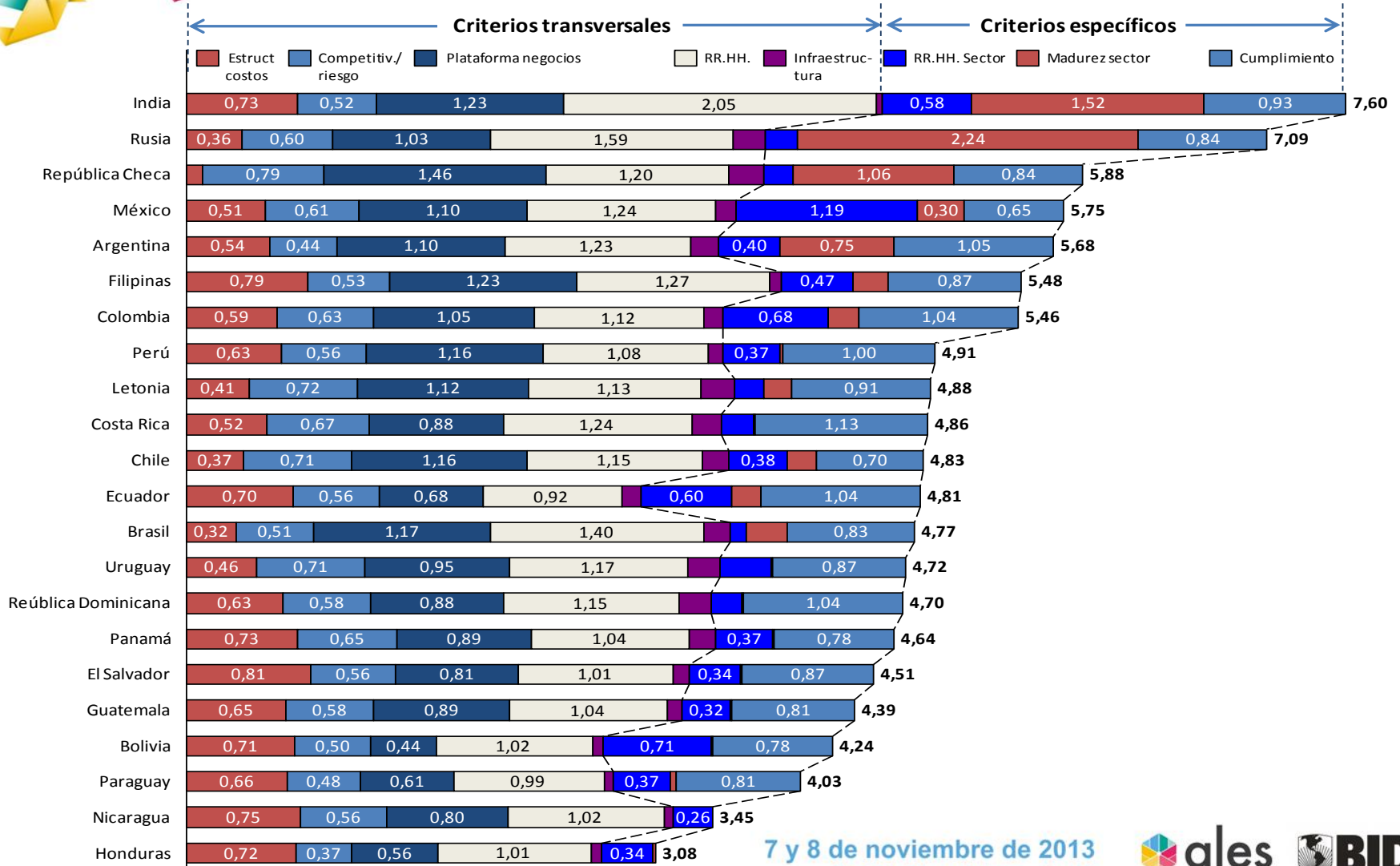


## Principales conclusiones y recomendaciones (2 / 2)

- ▶ Se puede mejorar la disponibilidad y robustez estadística en:
  - ▶ Número de empresas de los sectores
  - ▶ Empleo generado
  - ▶ Ventas y exportaciones
- ▶ Es muy importante que la ALES con el apoyo de sus socios promueva la generación de estas estadísticas a partir de la base empresarial (ej. mesas de trabajo, encuestas, etc.); esto permitirá un rápido relevamiento de la data y mayor comparabilidad

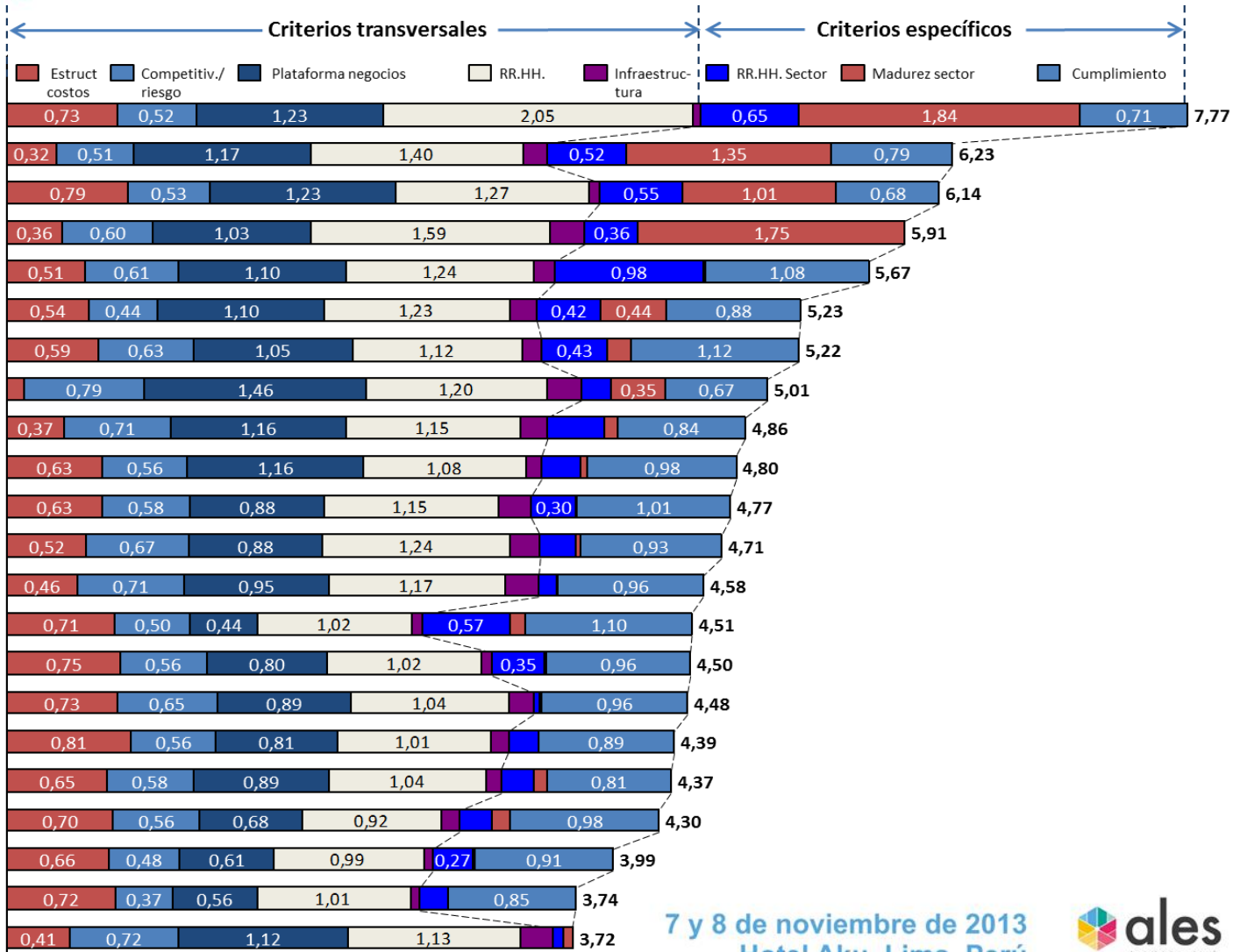
- ▶ Objetivos del proyecto
- ▶ Punto de partida
- ▶ Etapas del proyecto
- ▶ Resultados relevamiento
- ▶ Conclusiones y recomendaciones
- ▶ **Ranking sectorial**

### Servicios de animación



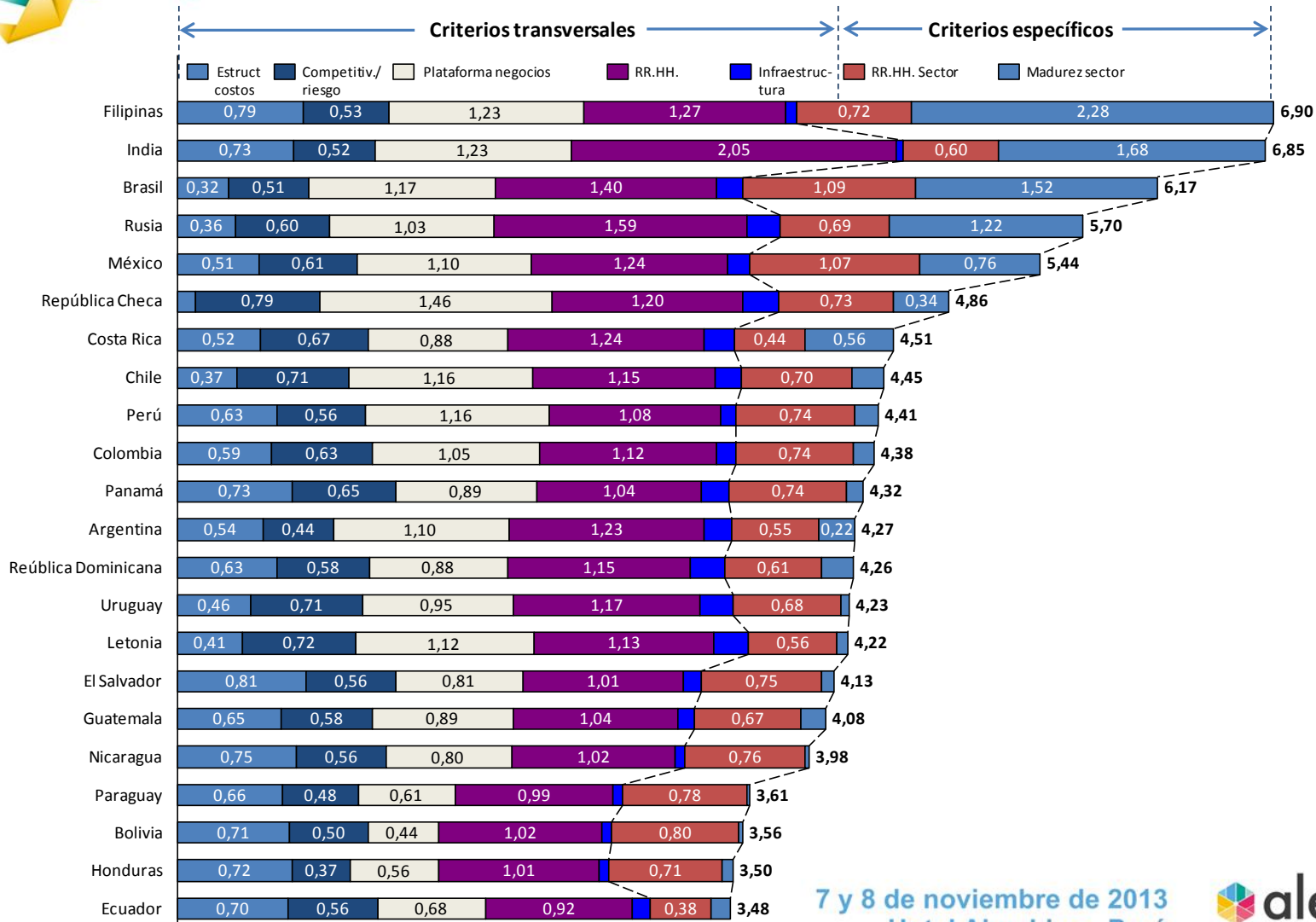
7 y 8 de noviembre de 2013  
Hotel Aku, Lima, Perú

### Servicios de arquitectura



7 y 8 de noviembre de 2013  
Hotel Aku, Lima, Perú

### Call/contact centers

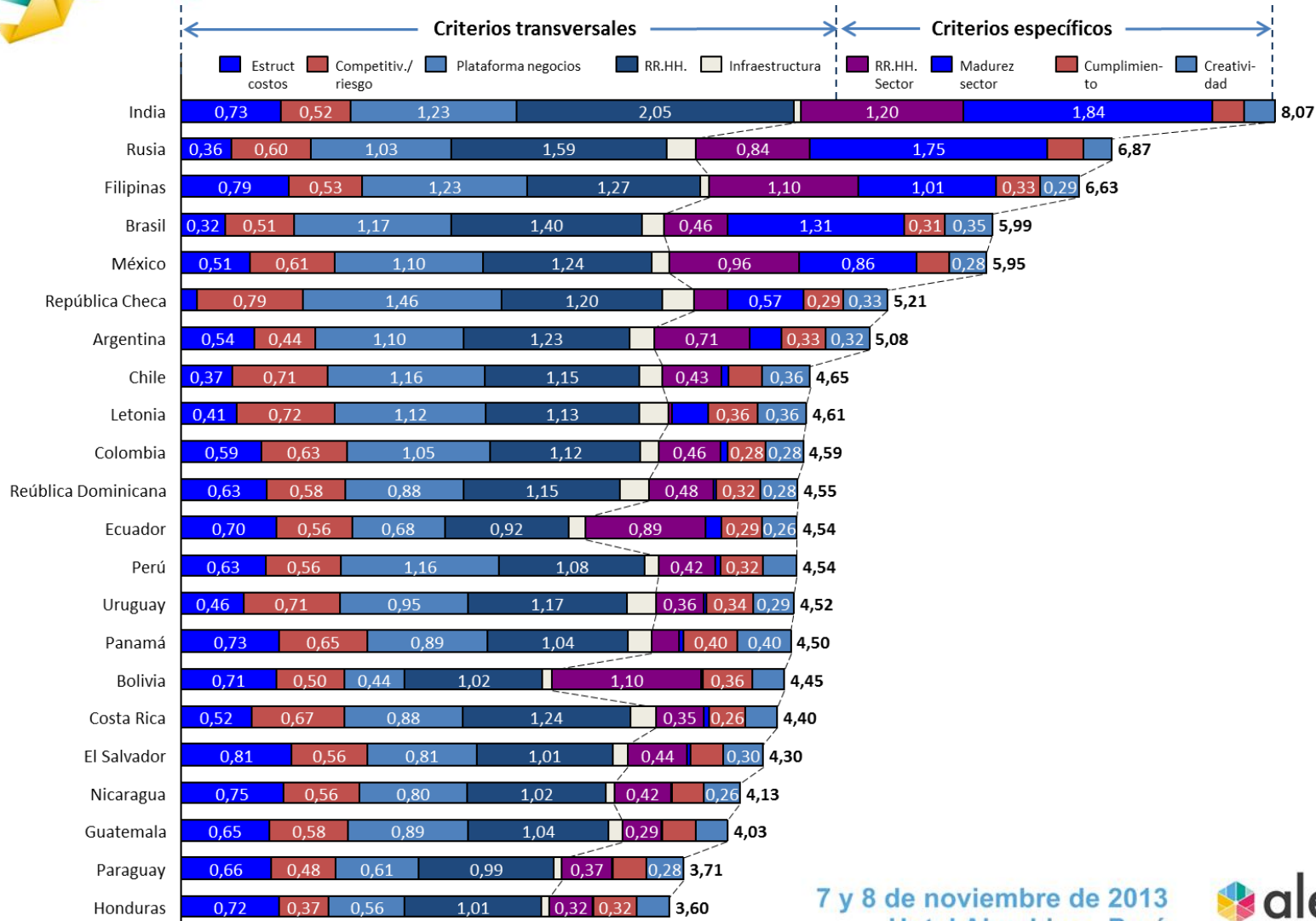


7 y 8 de noviembre de 2013  
Hotel Aku, Lima, Perú

# AMÉRICA LATINA DESTINO DE SERVICIOS GLOBALES

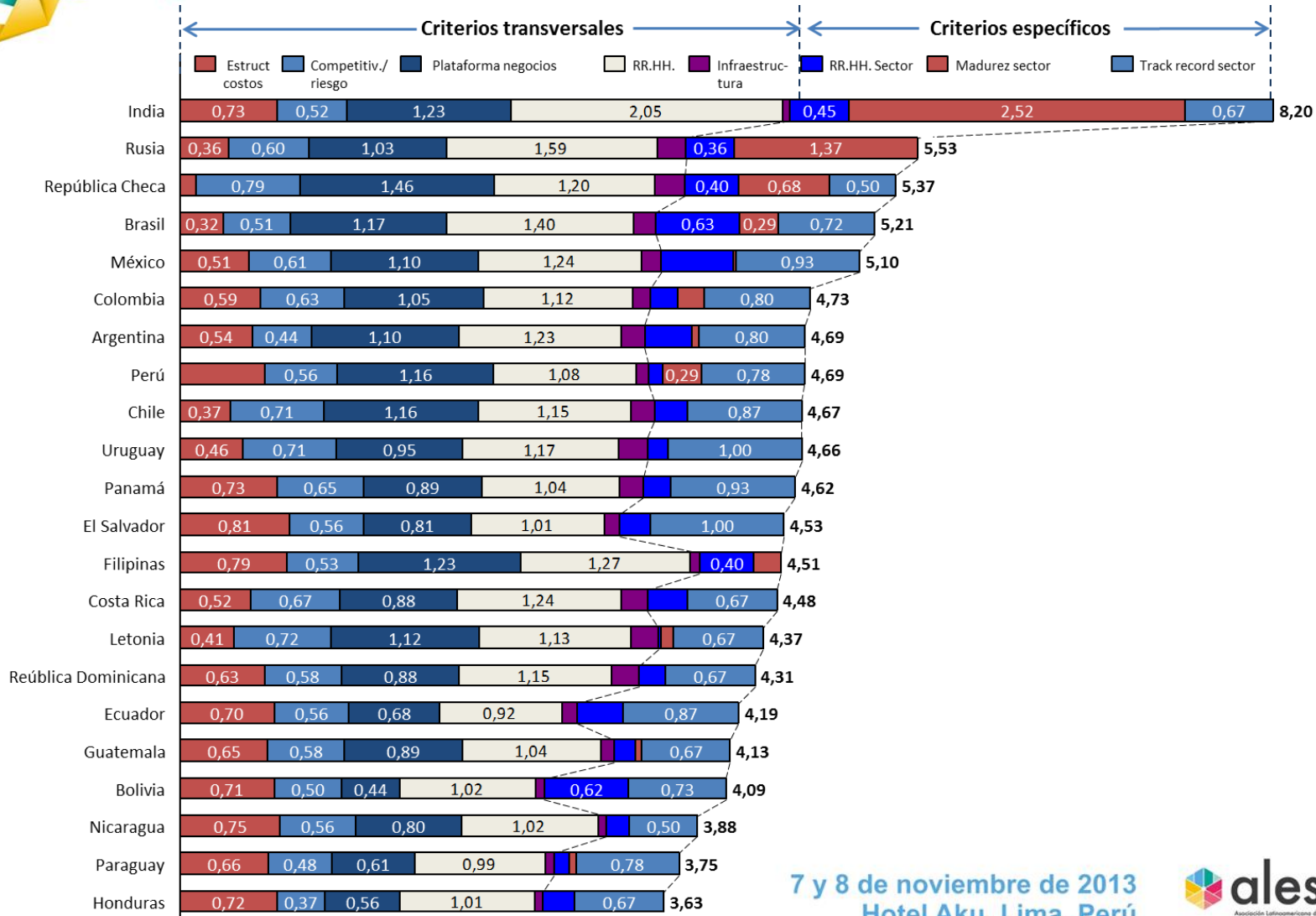
3<sup>o</sup>  
Convención Anual de la  
Asociación Latinoamericana de  
Exportadores de Servicios

## Diseño gráfico



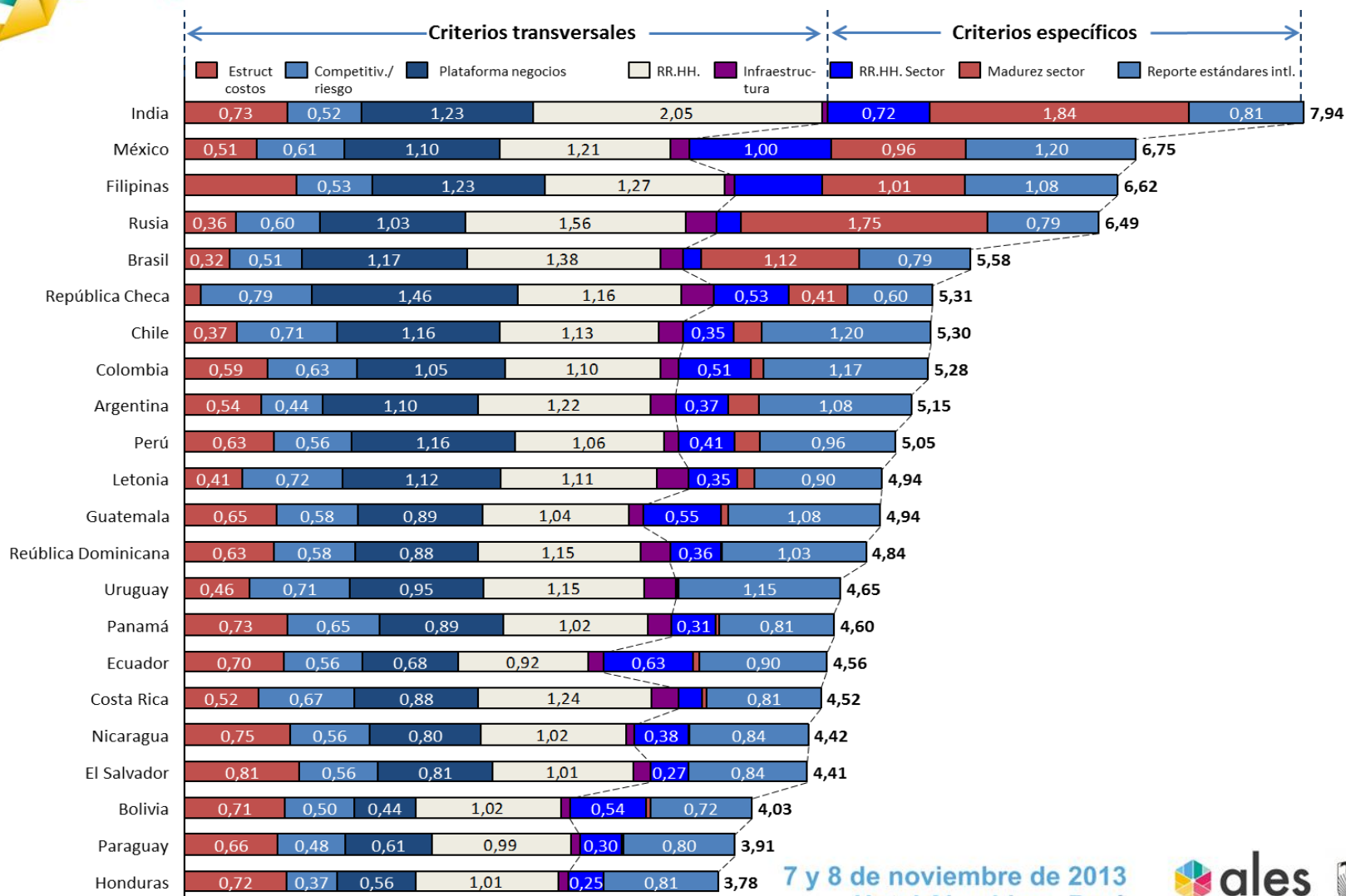
7 y 8 de noviembre de 2013  
Hotel Aku, Lima, Perú

### Servicios educativos



7 y 8 de noviembre de 2013  
Hotel Aku, Lima, Perú

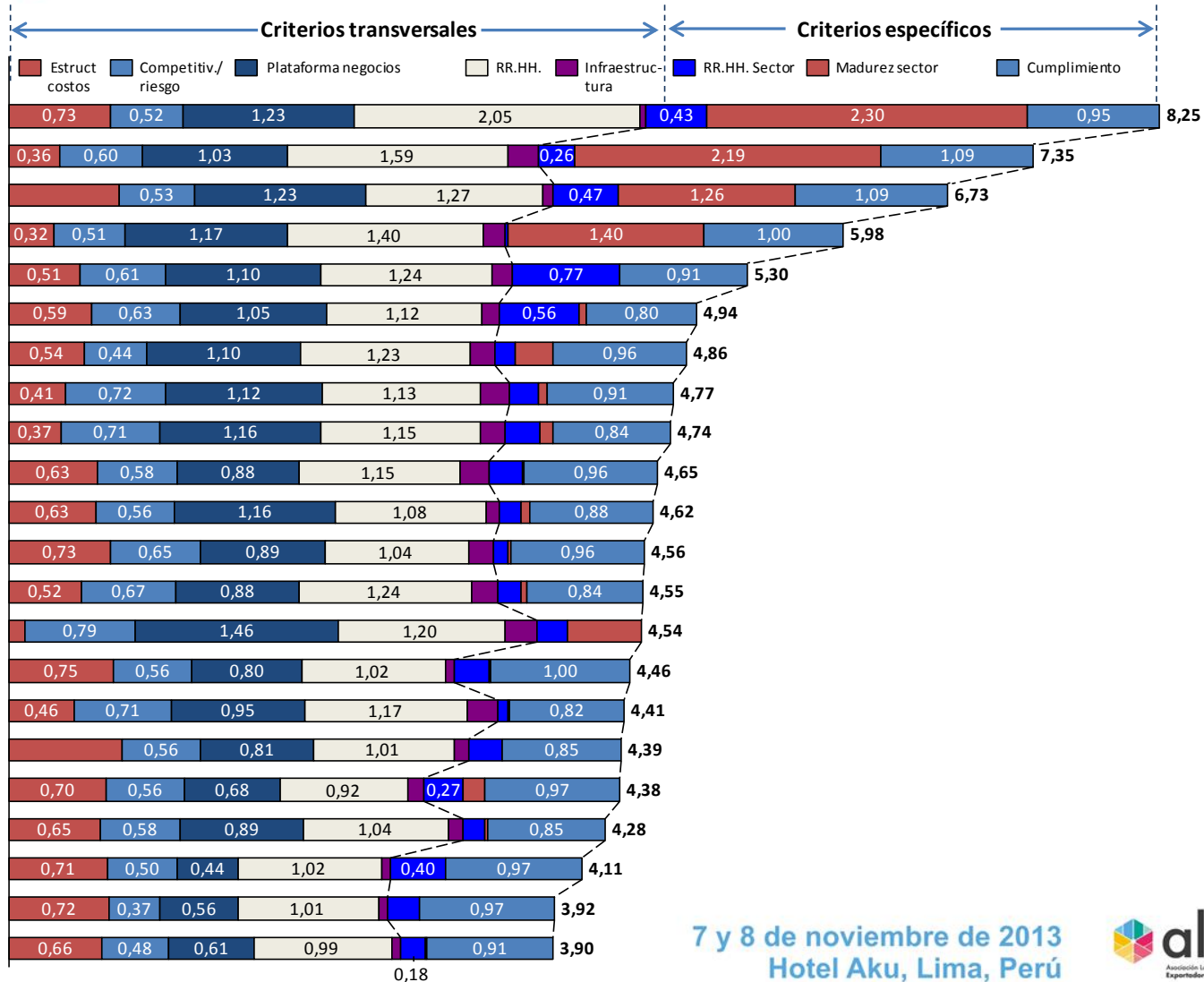
### Finanzas y contabilidad



7 y 8 de noviembre de 2013  
Hotel Aku, Lima, Perú



### Servicios de ingeniería

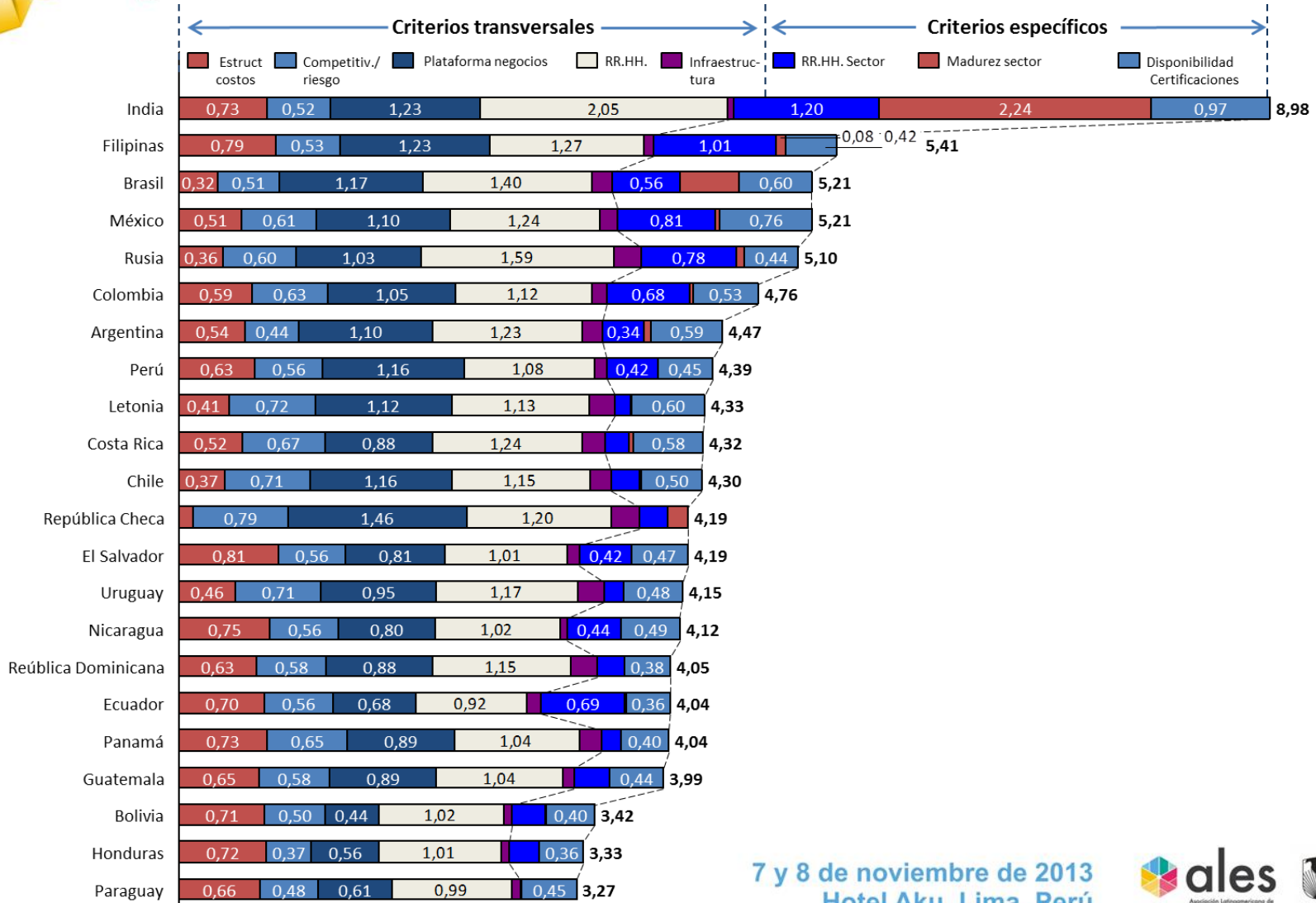


# AMÉRICA LATINA DESTINO DE SERVICIOS GLOBALES

# 3<sup>o</sup>

Convención Anual de la  
Asociación Latinoamericana de  
Exportadores de Servicios

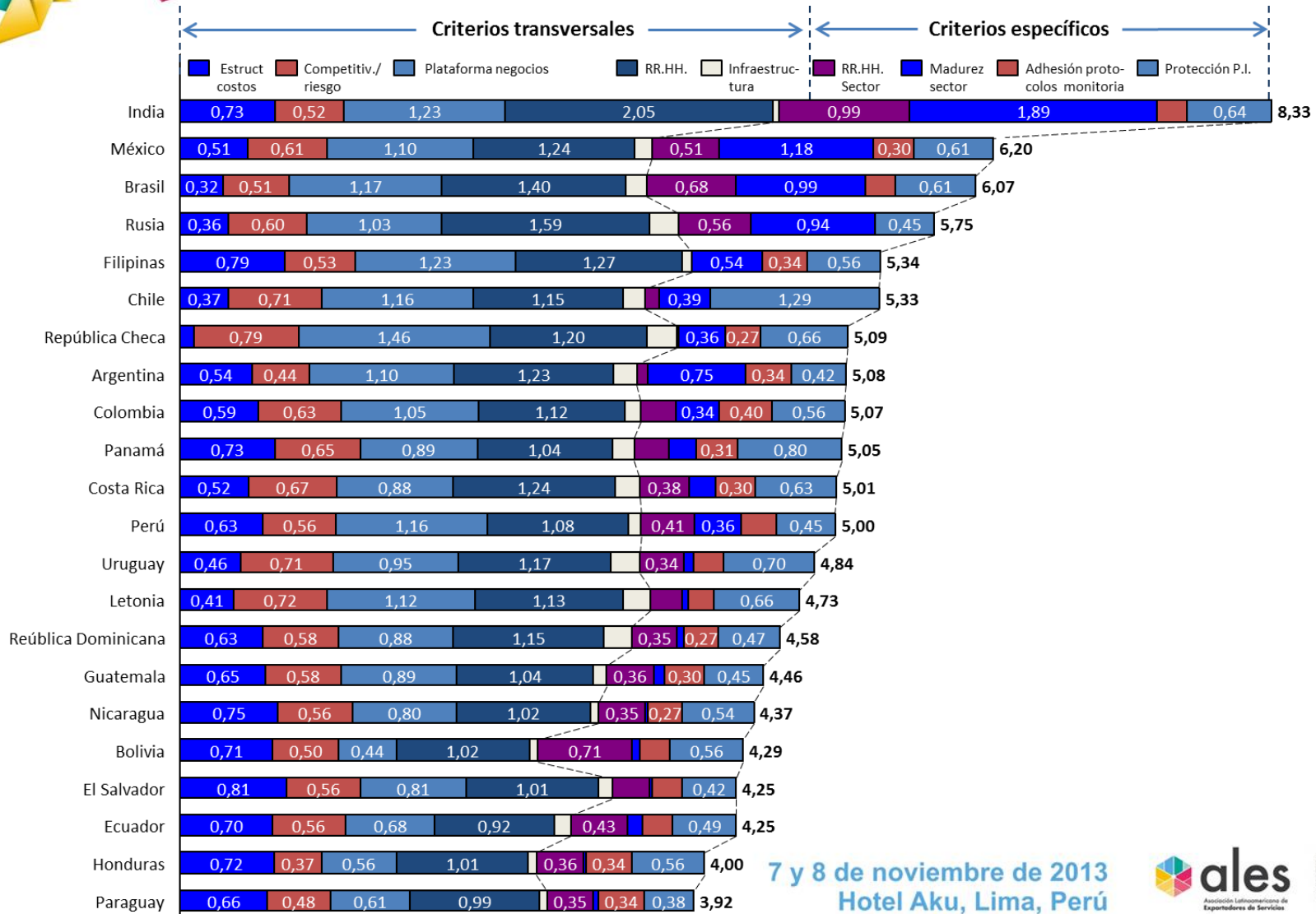
ITO



7 y 8 de noviembre de 2013  
Hotel Aku, Lima, Perú



### Servicios médicos y farma



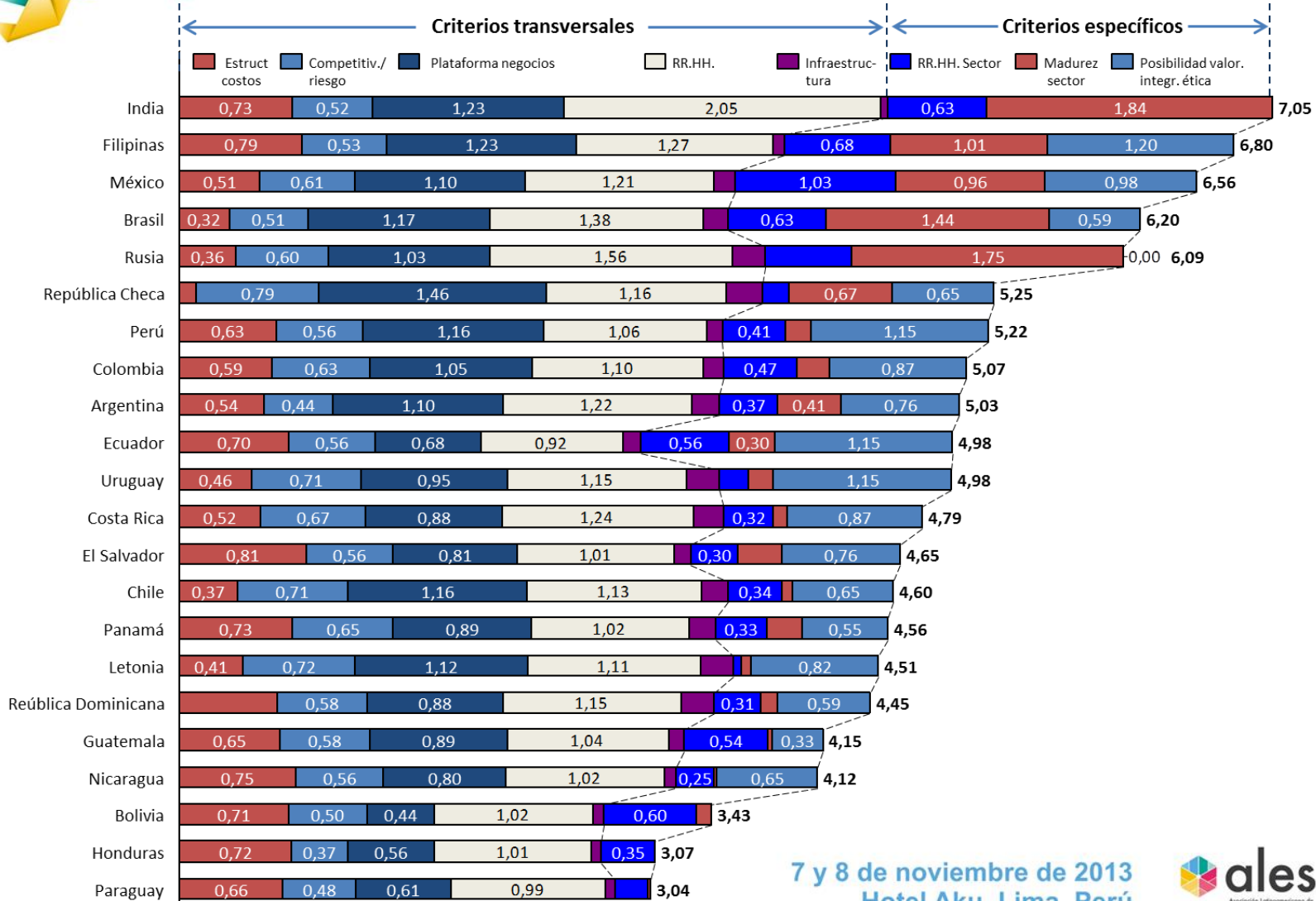
7 y 8 de noviembre de 2013  
Hotel Aku, Lima, Perú

# AMÉRICA LATINA DESTINO DE SERVICIOS GLOBALES

# 3<sup>o</sup>

Convención Anual de la  
Asociación Latinoamericana de  
Exportadores de Servicios

## Procurement



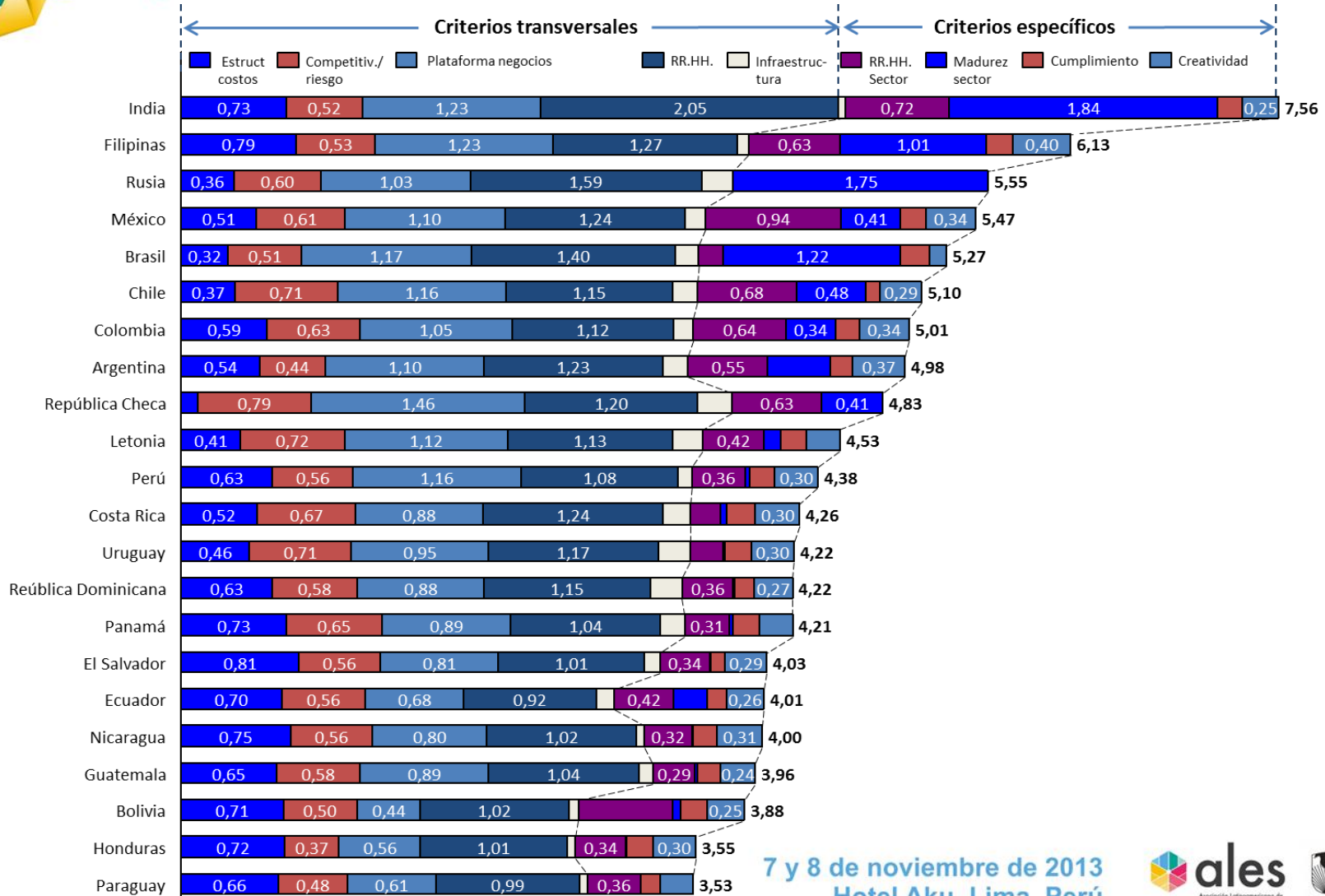
7 y 8 de noviembre de 2013  
Hotel Aku, Lima, Perú



# AMÉRICA LATINA DESTINO DE SERVICIOS GLOBALES

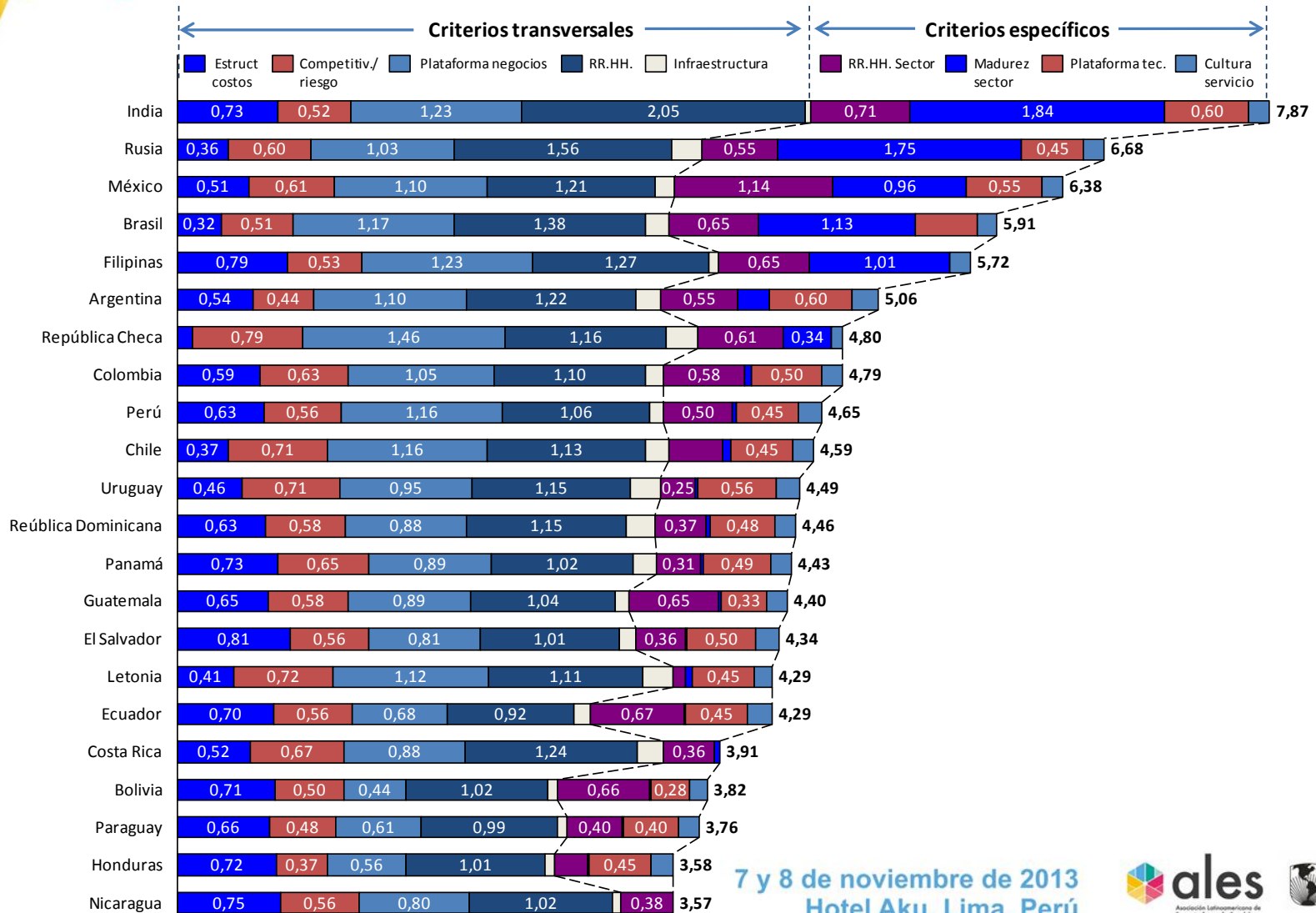
3<sup>o</sup>  
Convención Anual de la  
Asociación Latinoamericana de  
Exportadores de Servicios

## Publicidad



7 y 8 de noviembre de 2013  
Hotel Aku, Lima, Perú

### Recursos humanos



7 y 8 de noviembre de 2013  
Hotel Aku, Lima, Perú



AMÉRICA LATINA  
DESTINO DE SERVICIOS GLOBALES

3<sup>o</sup>  
*Convención Anual de la  
Asociación Latinoamericana de  
Exportadores de Servicios*

**Muchas gracias!**

7 y 8 de noviembre de 2013  
Hotel Aku, Lima, Perú

