

# Asociación Latinoamericana de Exportadores de Servicios

*Hub* Regional de Servicios Globales

[www.ales-lac.org](http://www.ales-lac.org)



## Asociación Latinoamericana de Exportadores de Servicios

*ALES es un organismo internacional no gubernamental integrado por más de 30 instituciones públicas y privadas de 19 países, cuyo objetivo es promocionar a América Latina como exportador de conocimiento y destino de inversiones, para convertir a la región en un hub de servicios globales.*

### **América Latina: hub de servicios globales**

Durante la última década las exportaciones de servicios a nivel mundial se han acelerado, experimentando un crecimiento mayor que las exportaciones de bienes. Este fenómeno, impulsado por la Revolución de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, optimiza las oportunidades de crecimiento para los países de América Latina.

En los últimos años, Latinoamérica se ha convertido en una de las regiones emergentes del mercado de servicios globales. En 2018, las exportaciones de servicios de los países que la integran alcanzaron los USD 190.270 millones, mostrando en los últimos diez años, una tasa de crecimiento anual promedio cercana al 5%. De esa cifra, USD 64.460 millones corresponden a las exportaciones de servicios no tradicionales, representando un 34,87% en las exportaciones totales de servicios.

En el período 2008- 2018, el promedio de la tasa de crecimiento muestra que los servicios crecieron, a nivel mundial, en un 2,30% y que los bienes lo hicieron en 1,69%. Mientras que en el 2009 el comercio de bienes experimentó un fuerte descenso de -22,25%, el comercio de servicios mostró resiliencia, con un descenso de -9,2%. Además, el sector de servicios tiene la mayor participación en el PIB y el empleo: en los países desarrollados representa aproximadamente el 70% y 75% respectivamente. Adicionalmente, los servicios recibieron, durante 2018, el 35% del total de la IED destinada a la región, superando a la destinada a la explotación de recursos naturales. Actualmente, los servicios representan algo más del 60% del PIB latinoamericano.

América Latina ha mostrado un desempeño satisfactorio en los *rankings* internacionales que evalúan los países más atractivos para la localización de actividades de servicios. Según el elaborado por Kearney en 2019, varios países latinoamericanos ocupan puestos cercanos a los líderes asiáticos: Brasil (#9), México (#11), Colombia (#13), Perú (#19) y Chile (#22). Otros, como Argentina (#29), Panamá (#38), Uruguay (#40), Costa Rica (#44) y Trinidad y Tobago (#46), se sitúan entre las primeras cincuenta posiciones. Además, ciudades como São Paulo (#3), Buenos Aires (#10), Montevideo (#14), Santiago de Chile (#15), Ciudad de México (#20), San José de Costa Rica (#25), Curitiba (#33), Bogotá (#37) y Río de Janeiro (#42) se encuentran entre las cincuenta ciudades del mundo más atractivas para el *outsourcing*. Además, un importante número de compañías multinacionales se han instalado en varios países de América Latina, tales como IBM Global Services, Accenture, HP/EDS Services, Capgemini, TCS, Wipro e Infosys.

La diversidad que caracteriza a América Latina contribuye a la generación de valiosas ventajas competitivas, vinculadas a la heterogeneidad y complementariedad de talentos, infraestructura, legislaciones, zonas horarias e idiomas. En tal sentido, los países de la región tienen la oportunidad de jugar un rol protagónico, ofreciendo un amplio y calificado pool laboral, variabilidad idiomática y una localización geográfica y horaria privilegiada para atender a los mercados de Estados Unidos, Europa y América Latina, en español, inglés y portugués.

A nivel internacional, el sector servicios es el más dinámico del comercio mundial y ha demostrado una menor vulnerabilidad relativa a los vaivenes de la economía global. Además, es un segmento intensivo en el uso de recursos humanos calificados, es decir, en el conocimiento. Asimismo, como resultado de la deslocalización internacional, acumula la mayoría de los flujos de Inversión Extranjera Directa mundial.

Es fundamental, por tanto, conocer, desarrollar y promocionar las ventajas que hacen a la competitividad de la región, potenciando su condición como plataforma *nearshore* y tomando ventaja del creciente interés de las proveedoras multinacionales por ampliar su red global en América Latina, en la búsqueda de talentos especializados y una lógica de provisión de servicios 7 x 24.

## Objetivo y Antecedentes

La Asociación Latinoamericana de Exportadores de Servicios trabaja para impulsar el posicionamiento de los países de América Latina en el mercado internacional de servicios globales y alcanzar un mayor aprovechamiento de sus capacidades.

En 2011, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) aprobó la ejecución de un Bien Público Regional denominado "Sistema Regional de Información y Armonización Metodológica para el Sector Servicios de Latinoamérica", un proyecto de USD 500.000.

Debido al impacto positivo del sector servicios en el desarrollo del capital humano y la creación de valor agregado en las exportaciones, en octubre de 2012 dieciséis países de América Latina formalizaron la constitución de ALES como asociación civil internacional compuesta por: Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana y Uruguay. En junio de 2013, ALES obtuvo personería jurídica como Organización Internacional no Gubernamental sin fines de lucro reconocida formalmente por el Ministerio de Relaciones Exteriores de Uruguay.



## Herramientas creadas y actividades realizadas

Para promocionar las ventajas de la región, es fundamental resolver las carencias que existen en términos de información, así como los desafíos para la cuantificación de las exportaciones de servicios y la competitividad de los países en sectores específicos de actividad.

En éste sentido, ALES ha creado herramientas relevantes y llevado a cabo diversas actividades, entre ellas la ejecución del programa “*Sistema de Información y Armonización Metodológica*” (SRIAM) financiada por el Banco Interamericano de Desarrollo que tuvo como resultado la creación del Sistema Regional de Información, la elaboración del **Nomenclador Común Regional** (NCR) y el diseño de una metodología armonizada para la obtención de estadísticas sobre el comercio de servicios en la región. Adicionalmente se ha trabajado en la **elaboración de estudios específicos** con énfasis en la promoción de sectores estratégicos para la exportación de servicios en la región, la organización de **Convenciones Anuales internacionales**, y la coordinación de **grupos de trabajo** conformados por instituciones públicas y privadas para marcar líneas de acción a nivel regional en temas relevantes para el Comercio Internacional de Servicios como los Recursos Humanos, Estadísticas y Centros de Servicios Compartidos.

Sistema de Información de Servicios - <http://www.ales-lac.org/sriam/>

El Sistema cubre de forma integral la información relevante para la toma de decisiones de inversores, exportadores y agencias de promoción. De un modo muy intuitivo y sencillo, permite el acceso a:

1. **Normas y Acuerdos:** contiene las normas que puedan afectar el comercio en los principales países de demanda.
2. **Acuerdos de Doble Tributación:** informa sobre el procedimiento para eliminar el efecto de la doble tributación.
3. **Índices:** muestra todos los datos que los inversores tienen en cuenta a la hora de decidir una locación para deslocalizar sus actividades de servicios en el exterior; en particular, se pueden generar *rankings* específicos por sector<sup>1</sup>, entre los países de interés.
4. **Estadísticas:** las estadísticas en el sector servicios de América Latina y la posibilidad de comparación entre los distintos países.



<sup>1</sup> ITO, Call/Contact Centers, Finanzas y Contabilidad, Compras, Recursos Humanos, Arquitectura, Ingeniería, Servicios Educativos, Diseño Gráfico, Publicidad, Animación y Servicios Farmacéuticos.

## Armonización Metodológica

En virtud de los desafíos estadísticos que presenta el sector servicios, ALES ha elaborado un **Nomenclador Común Regional** (NCR) y una **metodología de medición** específica para el sector.

El **NCR** tiene como objetivo identificar con mayor detalle las actividades del comercio de servicios efectivo que se transan en los países de América Latina. Está elaborado en base a la nomenclatura W120, ofrece un mayor grado de desagregación y actualización en relación a los nuevos sectores de servicios que participan en el mercado internacional. Además, se correlaciona con las actividades de la CPC 1.0, a fin de vincularlo a otro nomenclador reconocido internacionalmente. El NCR representa un insumo fundamental para las agencias de promoción y tomadores de decisiones de los países, capaces de desarrollar políticas para favorecer y potenciar las exportaciones de servicios en los que se tiene mayor competitividad. La propuesta ha sido considerada “un paso innovador en materia de comercio exterior, ya que es la primera región en el mundo que ha logrado acordar un lenguaje universal para identificar los servicios transados internacionalmente”<sup>2</sup>.

Además, se ha elaborado una propuesta de **metodología de medición**, diseñada para recoger información estadística en forma armonizada sobre las exportaciones e importaciones de servicios de la región, con particular atención a las distintas realidades de los países en cuanto a la disponibilidad de información y elaboración de estadísticas. El objetivo es que aquellas naciones con menos recursos o medios para la obtención de estadísticas puedan satisfacer un conjunto mínimo de indicadores que permitan disponer de información relevante.

En vistas del consenso logrado respecto de las actividades, los miembros de ALES han demostrado apropiación de las propuestas y algunos países ya han puesto en práctica algunos de los productos realizados a nivel regional, como el caso de Chile con el NCR. Actualmente es una herramienta de referencia para la propuesta de un nuevo Nomenclador de Servicios de Exportación que ha sido considerado para actualizar el Listado de Servicios Calificados como Exportación del Servicio Nacional de Aduanas Chileno y además la Asociación de Empresas Consultoras de Ingeniería (AIC)<sup>3</sup> y la Coalición de Exportadores de Servicios de la Cámara de Comercio de Santiago lo utilizan para elaborar estudio trimestral en el sector de Servicios de Ingeniería. Es de destacar que como resultado de la utilización del NCR y del nivel de desagregación de las actividades consideradas por el mismo, el estudio ha capturado datos del sector de ingeniería que anteriormente no se podían medir en forma exhaustiva.

## Convenciones Internacionales

En 2014 en el marco de IV Convención Anual de ALES se lanzó el Sistema Regional de Información. El evento fue una oportunidad única para conocer las nuevas tendencias del mercado y las oportunidades de negocios e inversiones en el área de externalización de servicios. Congregó a más de 300 empresas de servicios de 20 países y actores de primera línea a nivel internacional, así como representantes de Organizaciones de Promoción de las Exportaciones e Inversiones, Cámaras de Comercio y Asociaciones de Exportadores de toda la región. La agenda se destacó por la participación de figuras de primera línea, tanto del sector público como privado como el Sr. Vicepresidente de

---

<sup>2</sup> Juan Antonio Gálmez, Presidente de la Coalición de Exportadores de Servicios de la Cámara de Comercio de Santiago.

<sup>3</sup> <http://www.aic.cl/>



Uruguay Cr. Danilo Astori y expertos internacionales en los temas más actuales como Análisis Cognitivo, BPO, Cadenas Globales de Valor, Crowdsourcing, Videojuegos, entre otros.

En 2015, Ciudad de Guatemala fue anfitriona de la V Convención Anual recibiendo a más de 300 expertos y líderes de empresas multinacionales del Sector de Servicios como BPO, tecnología, desarrollo de software y contenido digital, así como instituciones públicas, privadas y proveedores, con el fin de discutir temas de innovación, retos, tendencias y oportunidades de negocio del sector. Este evento internacional fue seguido por más de 1.200 personas vía *streaming* y buscó el desarrollo del talento y la creatividad, además de atraer más Inversión Extranjera Directa (IED) para el sector servicios y así agregar valor agregado y el impulso del sector en la región latinoamericana.

En 2016 la VI Convención celebrada en Santiago de Chile fue inaugurada por la Sra. Presidenta de la República de Chile, Michelle Bachelet, en 2017 se realizó en Quito, en 2018 en República Dominicana y en 2019 en Lima con destacados expertos internacionales y referentes globales del sector.

**TESTIMONIOS**

“Este encuentro es muy pertinente, porque lo que hoy está en juego es la capacidad de los países latinoamericanos de crear economías más globalizadas y más competitivas. Y eso significa aprovechar las oportunidades que ofrece el comercio de servicios en términos de crecimiento, creación de empleo, desarrollo y, por supuesto, también, fortalecimiento de nuestros lazos.”



 **Michelle Bachelet (Presidente, Chile)**  
Ales 2016, Sexta Convención Anual

**ALES<sup>6</sup>**  
OCTOBER 12 & 13 2016, SANTIAGO DE CHILE  
**SIXTH ANNUAL CONVENTION**

## Grupos de trabajo

En base a las propuestas realizadas durante la V Convención en Ciudad de Guatemala, en lo referente a trabajar en base a ejes estratégicos, se conformaron grupos de trabajo con el objetivo de presentar propuestas de manera de analizar las posibles acciones a desarrollar en conjunto en temas relevantes para el Comercio Internacional de Servicios y que han sido identificado previamente como desafíos para la región: género en servicios, recursos humanos, estadísticas y Centros de Servicios Compartidos. Como resultado se está relevando información sobre iniciativas, instituciones líderes, herramientas de promoción del sector, etc. en cada uno de las instituciones/países con el objetivo de elaborar casos de estudio que posteriormente conformarán una guía de buenas prácticas de la región.

## Elaboración de estudios

En el marco de los objetivos que persigue ALES, se han elaborado diversos trabajos de investigación, a saber:

- "La Alianza del Pacífico en el Comercio Global de Tareas" (2017), se desarrolló una caracterización del sector servicios en los países miembros de la Alianza incluyendo en particular la identificación de sectores estratégicos en cada uno de ellos y el marco regulatorio relevante para la exportación de servicios, adicionalmente se hizo énfasis a la aplicación de los principios de la economía colaborativa en lo relativo al comercio internacional de servicios en contextos de integración regional.
- "Perspectivas de Empleo en el Sector TIC: Uruguay 2017 – 2021" (2018), se generó una metodología para medir la brecha entre la oferta y demanda de recursos humanos en el sector de Tecnologías de la Información, para lo cual se realizó una prueba piloto en Uruguay.
- "Políticas y Estrategias para corregir el gap en STEM" (2018), se investigó sobre las diferentes estrategias que los países líderes están implementando para corregir el *gap* en temas de STEM, identificándose acciones de sensibilización, capacitación, atracción y género.
- "Centros de Servicios Compartidos, Estudio comparativo: Costa Rica, India, Polonia y Uruguay" (2019), se analizan las principales tendencias en el sector, así como se realiza un estudio comparativo de los países considerados en el sector.

### Beneficios para los miembros:

- *Networking*, en ALES participan todos los organismos de promoción de la región (PromPerú, Prochile, ProEcuador, etc.), además de gremios y empresas del sector. En la actualidad son 16 países miembros y + de 30 instituciones públicas y privadas.
- Espacio para conocer últimas tendencias del sector, así como de las políticas públicas, por medio de la convención anual donde participan líderes internacionales, tanto del sector público como privado.
- Instancia de generación de recomendaciones de política y herramientas para promover las exportaciones e inversiones en el sector, lo cual se verifica por medio de los estudios realizados y consensuados en materia de metodología de medición de estadística, nomenclatura en servicios, análisis de sectores estratégicos de exportación, economía colaborativa, educación STEM, entre otros.
- Desarrollo de instrumentos útiles tanto para las agencias, inversores como empresas exportadoras (Sistema de información para el comercio de servicios, donde se puede ver normativa que afecta, cómo resolver el tema de la doble tributación, estadísticas y *ranking* de países por sector).
- Espacio para intercambio de experiencias en el tema de comercio internacional de servicios, por medio de los diferentes grupos de trabajo (estadísticas, RRHH y Centros de Servicios Compartidos).
- Articulación de proyectos a nivel internacional, por ejemplo, con el BID, REDLAS, etc.
- La suscripción para 2020 es 1.000 USD (excluyendo las comisiones bancarias).

### Contacto:

Asociación Latinoamericana de Exportadores de Servicios  
Rincón 518 – (Oficinas de UruguayXXI)  
CP 11.000 Montevideo, Uruguay  
Tel.: (598) 99 992061.  
E-mail: [contacto@ales-lac.org](mailto:contacto@ales-lac.org)