

# El comercio de servicios es el más resistente a las crisis

La presidenta de la Cámara de Comercio de Lima (CCL) y de la Asociación Latinoamericana de Exportadores de Servicios (ALES), Yolanda Torriani, aseguró que en los últimos años el comercio internacional de servicios ha crecido sustancialmente, y precisó que este fenómeno otorga a los países en desarrollo la oportunidad de optimizar su inserción internacional y alcanzar un desarrollo económico sustentable.

Durante el inicio del ciclo de conferencias denominado ***Servicios Globales: resiliencia en la pandemia y crecimiento en el futuro***, evento que se extenderá hasta el 30 de septiembre próximo y que es organizado por **ALES**.

Asimismo, señaló que esta pandemia ha generado una gran crisis sanitaria y económica en el mundo, por lo que es importante buscar otros frentes que ayuden a recuperar la economía y el empleo.

En ese sentido, sostuvo que existe una oportunidad en la exportación de servicios, la misma que ha registrado un crecimiento sostenido en la última década, sobre todo en servicios modernos, los que se desarrollan en base al conocimiento y la digitalización.

*“El comercio exterior otorga una infinidad de oportunidades*

*especialmente en el rubro de servicios. Sin embargo, hasta el momento no se ha logrado potenciarlo en su totalidad a pesar que está ligado a lo intangible y al conocimiento”, subrayó.*

“Vivimos en una emergencia sanitaria donde nuestra economía se ha visto severamente afectada en todos los países, y se ha demostrado que el comercio de servicios ha sido más resistente a las crisis económicas y financieras”, destacó.

La presidenta de ALES y la CCL indicó que esta pandemia nos deja grandes aprendizajes que nos conlleva a asumir nuevos cambios tecnológicos, nos obligan a modificar rápidamente nuestra forma de adquirir conocimiento, nuestra manera de producir, de hacer negocios y hasta de relacionarnos con los demás.

## **Cambio de hábitos de consumo**

El ciclo de conferencias de ALES se inició con el panel denominado ¿Cómo exportar servicios por medio del crowdsourcing? Se explicó que el microsourcing (trabajo remoto distribuido a gran escala y en bases a relaciones duraderas) es uno de los aprendizajes de la pandemia, que brinda oportunidades para las empresas, así como para las personas.

Al respecto, el **CEO y presidente de Teleperformance CGP (Colombia–Guyana–Perú), Andrés Bernal Gutiérrez**, señaló que esta pandemia ha cambiado los hábitos de consumo y ha implicado una migración de las transacciones físicas a la virtuales en la industria. “Mínimo, desde el punto de vista digital, nos hemos adelantado por lo menos dos años más en los

países que estamos atrasados”, resaltó.

Por su parte, el **socio fundador de Applaudo Studios, José Giammattei**, refirió que definitivamente el trabajo remoto ha venido a quedarse, “a mi criterio (la pandemia) ha roto muchos paradigmas en cuanto al tema del trabajo remoto y muchas empresas se están dando cuenta que esto es real y que se puede mantener la productividad y operación continúa con esta modalidad”, subrayó.

A su turno, el director de **HCL Technologies de Guatemala, Sergio Dubón**, dijo que es importante este fenómeno para la región porque en el caso de Guatemala, Estados Unidos es su mayor cliente comercial, y esta época de crisis se ha mantenido a través de los trabajos remotos de las distintas empresas.

Por último, el **managing partner de Everest Group, Eric Simonson**, sostuvo que hay una tendencia positiva general para América Latina con esta nueva normalidad porque la crisis de la **COVID-19** ha aumentado la flexibilidad para los trabajadores.

## **Ciclo de conferencias ALES**

Cabe precisar que este ciclo de conferencias está compuesto por tres fechas más. La segunda se realizará el 16 de septiembre a las 16 horas de Argentina y se denomina **¿Cómo crear empresas inteligentes y disruptivas?**, donde se analizará cómo la automatización y la aceleración de la digitalización están conduciendo a las empresas a ser cada vez más

inteligentes.

Asimismo, se verá como los procesos de generación de valor se están acortando, lo que conduce a la innovación constante para proveer mayores servicios.

La tercera, que se realizará el 23 de septiembre en el mismo horario, se denomina ***¿Cómo serán las empresas de éxito en el futuro?***. En este panel se explicará qué metodologías ágiles se han extendido desde las áreas técnicas de las empresas de TI a otros sectores de actividades, como el financiero o el de procesos de negocios, así como a los directorios de las firmas más importantes.

La última conferencia se realizará el próximo 30 de septiembre y se denomina ***¿Cómo generar ecosistemas para el desarrollo de Servicios Globales?***. Durante este conversatorio los expositores analizarán la base del crecimiento del sector Servicios en los últimos años, cuando muchos países buscaron promover la comercialización internacional de ideas, actividades y procesos.