

Servicios de conocimientos, los más resilientes en pandemia

En el V Foro Internacional de Servicios: Resiliencia de los Servicios Globales, organizado por el Gremio de Servicios de la Cámara de Comercio de Lima (CCL), y que se llevó a cabo el 9 de noviembre pasado, se aseguró que si bien las exportaciones de servicios a nivel mundial siguen siendo afectadas por la coyuntura sanitaria, los servicios modernos como el financiero, comunicaciones, informática y de conocimientos han iniciado su proceso de recuperación frente a los servicios tradicionales como el transporte y turismo.

Durante sus palabras de bienvenida al foro, el presidente de la CCL, Peter Anders, aseguró que, entre los sectores productivos, sin duda, los servicios vienen siendo los más afectados por la COVID-19.

Refirió que frente a esta complicada coyuntura que daña la vida y salud de las personas, así como la economía de las naciones, resulta indispensable plantear estrategias para dinamizarla.

“Los servicios más afectados por la pandemia en el Perú y el mundo son el turismo, que básicamente comprende el transporte, el alojamiento y la gastronomía e involucra al comercio y el retail o tiendas por departamentos”, dijo.

Asimismo, Anders precisó que, en los últimos diez años, las exportaciones de servicios peruanos han tenido un crecimiento sostenido, pero, debido a la COVID-19, la crisis golpeó fuertemente al sector en el 2020. No obstante, resaltó que la apertura comercial a nivel mundial, así como las adaptaciones tecnológicas, han permitido que el sector comience a recuperarse este año.

“Para la post pandemia resulta indispensable elaborar adecuadas estrategias destinadas a asegurar la resiliencia de los servicios, que son un factor vital para asegurar el desarrollo económico y social de la población”, destacó.

A su turno, **la presidenta del Gremio de Servicios de la CCL, Yolanda Torriani, sostuvo que Latinoamérica es muy importante como proveedora de servicios de exportación, los mismos que se han convertido en un elemento estructural de crecimiento del país.**

“Seguimos convencidos de que el comercio de servicios ha sido y será más resistente a la crisis económica y financiera. Por ello, serán muy importantes los esfuerzos que realicemos basados en nuestros servicios, la tecnología y el talento de los peruanos aprovechando las ventajas de la inteligencia artificial”, señaló la también past presidenta de la CCL.

Asimismo, Torriani explicó que las ofertas de los servicios no solo requieren tecnología de punta, sino sobre todo de capital humano calificado para lograr el triunfo.

En ese sentido, recordó que el éxito para la exportación de servicios va de la mano con la creatividad y con la apertura para identificar oportunidades.

“Debemos tener en cuenta que en este momento de crisis nuestro ingenio representa una virtud que nos puede llevar a proveer servicios de muy alto valor agregado y que nos permita exportar talento al mundo a través de las plataformas más importantes que tenemos en el país”, puntualizó.

El motor del empleo

Por su parte, el viceministro de Comercio Exterior, Diego Llosa, afirmó que el comercio de servicios se ha venido constituyendo a lo largo de los años en un motor de desarrollo, de empleos de calidad y en una fuente importante para poder diversificar las exportaciones sobre todo las que se basan su potencial en el conocimiento.

Señaló que, **según cifras del Banco Central de Reserva (BCR), entre los años 2012 y 2019 las exportaciones de servicios pasaron de US\$ 4.264 millones a US\$ 7.523 millones.**

No obstante, dijo que, por el tema de la pandemia, en el 2020, este valor exportado decreció en un 57% principalmente por la reducción de los viajes internacionales y el turismo.

Al respecto, Llosa mencionó que durante ese año (2020) casi la

mitad de las principales exportaciones fueron de los servicios modernos como financieros, comunicaciones, seguros, entre otros.

“Esto no es ajeno a otros países de Latinoamérica, donde se ha observado que los servicios basados en el conocimiento han sido los más resilientes y en algunos casos han tenido tasas de crecimiento positivas en el 2020”, subrayó.

Finalmente, el viceministro de Comercio Exterior mencionó que en el primer semestre del 2021 las exportaciones de servicios sumaron US\$ 1.624 millones, cifra que representa una caída respecto al 2020.

Sin embargo, refirió que los sectores de otros servicios basados en el conocimiento tienen un crecimiento del 4%, particularmente los que incluyen servicios profesionales intensivos al capital humano de medio y alto nivel de calificación que ayudan a mejorar la experiencia del consumidor y que están directamente relacionados con las tecnologías de la información.

Estrategia de desarrollo

Para el gerente de Exportaciones de Servicios de Promperú, David Edery, hoy en el mercado se están produciendo muchos cambios y que las consultoras globales que evalúan los nuevos comportamientos del consumidor coinciden que muchos de ellos se deben a la aceleración de la tecnología.

“El mercado está cambiando y es ahí donde justamente el empresario debe empezar a analizar cuáles son sus estrategias de desarrollo y expansión al mercado internacional. Todo lo ocurrido debe haber servido a muchas empresas en repensar su llegada a la plaza extranjera y ese repensar implica modificar probablemente sus modelos de negocios y sus políticas de llegada hacia una aceleración más profunda de los canales de comercialización”, apuntó.

Recordó que hoy día los aplicativos de todo tipo se utilizan intensamente y ello está generando la necesidad de que la manufactura pueda cambiar su protocolo y sus procesos de producción.

En ese sentido, sostuvo que es allí donde las empresas de servicios deben encontrar oportunidades en los procesos operativos. Además, precisó que en el e-commerce por cada segundo la gente gasta US\$ 11.000.

Finalmente, Ederly sostuvo que el outsourcing o subcontratación se ha acelerado producto de la necesidad de las empresas de encontrar economías que posean algunas soluciones operativas que puedan incorporar en el negocio o complementar lo que están haciendo.

La nueva era de los servicios

globales

Por su parte, el secretario general de la Asociación Latinoamericana Exportadora de Servicios (ALES), Javier Peña Capobianco, quien presentó el libro La nueva era de los servicios globales, detalló que para elaborar dicha publicación entrevistó a más de **70 líderes empresariales de América Latina quienes le manifestaron que, en el contexto de la pandemia, estaban aumentando las contrataciones** de los recursos humanos, además de mantener y en algunos casos de aumentar el nivel de productividad de sus empresas.

“Mientras hacía la investigación me di que mientras la economía del mundo se caía a pedazos, estas empresas, que están integradas en particular por tecnologías de la información, software, procesos de negocios por contact center o Business process outsourcing (PBO); y por industrias profesionales o creativas; han mantenido su crecimiento y productividad”, subrayó.

Por último, la presidenta de Promperú, Amora Carbajal, quien clausuró el evento, manifestó que el sector de servicios es sumamente importante para el país porque contribuye con el **50,6% del PBI, además de concentrar el 65% de la PEA por lo que es un gran generador de empleo y del empleo altamente calificado.**

“El Perú ya exporta servicios. En el 2019 representaban el 14% de las exportaciones totales del país. Por ello, consideramos pertinente que este tipo de eventos deben fomentar la incorporación de más empresas exportadoras”, puntualizó.