

La exportación de servicios de tecnología es el nuevo sector en la economía Latinoamérica; caso de inversiones chilenas en Colombia.

Yury Andrea Vega Vega

Fundación Universidad del Area Andina

Yury Andrea Vega Vega

Programa de Negocios Internacionales, Fundación Universitaria del Área Andina

Documento para optar por el título de Profesional en Negocios Internacionales.

Facultad Ciencias Administrativas, Económicas y Financieras, Fundación Universitaria del Área Andina, Bogotá, Cundinamarca

Título opcional: Chile como nuevo socio comercial del sector servicios de Tecnología en Colombia.

Descripción de la empresa

- a. Nombre: Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena.
- b. Historia: Son una entidad gremial, sin ánimo de lucro, que fomenta, promueve y fortalece las relaciones comerciales y la inversión entre empresas chilenas y colombianas en ambos países, inicio en el año 2009 por la iniciativa de empresarios Chilenos, el embajador Chileno en Colombia y Prochile le iniciaron lo que hoy es la Cámara de Comercio Colombo Chilena (Camara de comercio Colombo Chilena, s.f).
- c. Misión: Potencializamos el desarrollo social y económico de Colombia y Chile a través de una alianza empresarial innovadora de comercio e inversión (Camara de comercio Colombo Chilena, s.f).
- d. Visión: Queremos ser la Cámara binacional referente y admirada en la región, por agregar valor e impulsar la dinámica del mercado mediante la innovación (Camara de comercio Colombo Chilena, s.f).
- e. Según la Camara de Comercio Colombo Chilena los Valores Corporativos son:
 - Respeto: Es la capacidad de valorar y honrar a otra persona, tanto sus palabras como sus acciones, aunque no aprobemos ni compartamos todo lo que haga.
 - Honestidad: Es la conducta recta y honrada que lleva a observar normas y compromisos así como a actuar con la verdad, lo que denota sinceridad y correspondencia en lo que se hace, en lo que se piensa y en lo que se dice.
 - Ética: Es la virtud que debe estar presente en el mundo de los negocios.
 - Liderazgo: La habilidad o proceso por medio del cual el líder de la empresa es capaz de influir en los demás para poder conseguir los objetivos y satisfacer las necesidades de la empresa.

- Compromiso: Es la implicación intelectual y emocional de éstos con su empresa, y con ello su contribución personal al éxito de la misma.
- Orientación al servicio: Se basa en tener la capacidad de anticiparse para identificar cuáles son las necesidades del cliente y encontrar la forma de ofrecer un servicio.
- Trabajo en equipo: Es el esfuerzo integrado de un conjunto de personas para la realización de un proyecto. Trabajar en equipo implica la coordinación de 2 a más personas orientadas para el alcance de objetivos comunes.

f. Según la Camara de Comercio Colombo Chilena el Portafolio de Productos/Servicio son:

- Agenda de Reuniones
- Bases de Datos
- Apoyo empresarial
- Misiones Empresariales
- Asesoría Comercial
- Representación Gremial
- Sala de Juntas
- Acceso a Presentaciones
- Boletín
- Newsletter
- Producción y Organización de Eventos
- Dirección Tributaria y Comercial
- Planes de Trabajo

g. Según la Camara de Comercio Colombo Chilena el Mercado que atiende es:

El mercado Chileno y Colombiano: El sector privado es fundamental para la la Cámara , ya que involucra empresas grandes , medianas y pequeñas que se han logrado posicionar extrategicamente en el mercado de cada país, ejemplos de estas son Cencosur, Juan Valdez, y Falabella, ademas de alrededor 100 empresas.

1. Descripción de la unidad de Negocio de la empresa en la que realiza su práctica.
 - a. Funciones del cargo:
 - Brindar soporte al área comercial en la coordinación de agendas de negocios en Chile y Colombia.
 - Realizar investigaciones comerciales y/o económicas, para la definición de servicios de bases de datos o agendas de negocio, fichas de requisitos no arancelarios y en general información requerida para fines empresariales y de comercio.
 - Brindar soporte al área comercial en la coordinación y organización de misiones comerciales y/o conferencias.

Planteamiento del problema

Chile es un gran socio comercial de Colombia desde el Tratado de libre de comercio 8 de mayo de 2009, el cual apertura la entrada de empresas de exportación chilenas a Colombia y viceversa. Este tratado tiene varias áreas que son fundamentales para el desarrollo de las entidades públicas y privadas en el país, áreas tales como: comercio, industria, turismo que incentivan el desarrollo. Según ProChile Colombia es el segundo país destino de inversión chilena en el mundo, esto se ha dado por la liberación del 100 % del universo arancelario, las importaciones de este país a Colombia alcanzaron una cifra de 742 millones (Corales,2017). El sector servicios no ha estado muy presente en la historia de las exportaciones en Latinoamérica, la realidad ha sido una importación desde varios países de Europa y Asia que son icono en este sector, por ejemplo, los países asiáticos han impulsado su economía a través del sector servicios. Por ende, observamos varios establecimientos que brindan servicios de atención a nivel internacional con sedes en Colombia. Esto obedece a varios factores que no son tema de este trabajo. Este trabajo pretende identificar la realidad del sector servicios de tecnología chileno en la economía colombiana entre el año 2017 y 2018, dada su importancia en el sector económico y el intercambio de productos y servicios que entorna la Alianza del Pacífico. Es importante identificar que no existe un interés por parte de algunas organizaciones públicas y privadas en este sector, ya que los estudios y cifras están inmersas en los sectores

industriales y agropecuarios, que sin duda alguna hacen parte de las importaciones y exportaciones tradicionales de Colombia. La falta de interés de las organizaciones que impulsan el comercio y la cooperación en el sector servicios causa la poca incentivación de encuentros de alto nivel que sirvan para afianzar el intercambio en esta temática.

El comercio en gran escala en Colombia se ha centrado en el área minero y agropecuario dando poco espacio a otros subsectores que se han convertido en fundamentales para el desarrollo de las naciones. Por ejemplo, es importante ver que varios países de Asia han convertido al sector servicios en el más importante de su economía y con esto han seguido las tendencias actuales del mercado que han dejado un poco el sector agropecuario para convertir la tecnología y los servicios en los nuevos impulsores de la economía a nivel internacional.

Esta investigación en primera medida servirá como fundamento para otros investigadores sobre el comercio entre Chile y Colombia, además del surgimiento de nuevos sectores en la economía Latinoamérica, dado esto se puede proponer temas sobre subsectores que no han tenido la relevancia en el sector económico. A mediano plazo este trabajo puede fundamentar la investigación en el área comercial y ayudar a diferentes empresarios del sector de servicios a obtener apoyo de organizaciones privadas y públicas que no han visto este bloque económico de manera primaria para las ayudas e incentivaciones del área comercial. A largo plazo es importante que los trabajos de investigación sobre estos temas y las actividades propias de entidades como la Cámara de Comercio Colombo Chilena abran espacios con empresarios de este sector dando un paso a la implementación de acuerdos relevantes para la exportación e importación de manera adecuada de diferentes sectores que no han sido incluidos en investigaciones previas realizadas para el TLC.

Es importante establecer que lo anterior se puede argumentar con investigaciones sobre estos temas que han fundamentado todas las relaciones e intercambios comerciales, entendiendo que estos procesos se han formado con estudios previos sobre la utilidad de los sectores en las economías nacionales. Por ejemplo, en la Cámara de Comercio Colombo Chilena se encarga de hacer estudios de mercado sobre la posibilidad de incluir otros sectores en las importaciones de Chile a Colombia, realizando estos ejercicios desde el área de aperturas comerciales (Cámara de comercio de Colombo Chilena, s.f).

Objetivos

Objetivo general

Comparar el crecimiento de las empresas chilenas del sector servicios de tecnología en Colombia en los años 2017 y 2018.

Objetivos específico

- Caracterizar las empresas chilenas en el sector servicios de tecnología en Colombia en los años 2017 – 2018.
- Describir la importancia del sector servicios de tecnología chileno en la economía colombiana.

Marco Teorico

Cuadrado, J (1999) en su trabajo “el sector de servicios y el empleo en España evolución reciente y perspectivas del futuro” analiza la evolución de este sector para convertirse en uno de lo más cotizados en el mercado laboral, convirtiendo a España en un gran receptor de servicios del resto de Europa. Además de cambiar las condiciones laborales del mercado de servicios adentrando reformas interesantes que podrían aplicarse en el contexto colombiano, ya que este trabajo nos permite visualizar un país que tiene una amplia cantidad de estudios sobre el sector que se tiene que analizar, por lo que puede servir para orientar los fundamentos de la investigación. Por otro lado Ordoñez,J & Urtado A (2006) en su trabajo “ La globalización y el sector servicios en México” nos hablan del proceso de globalización en este país estableciendo que en el siglo XXI los países ricos establecieron la pauta en el incremento del sector servicios y la exportación de estos fuera de sus fronteras. Esta realidad según estos autores no es ajena al contexto mexicano, que sin duda se ha convertido en gran exponente de los servicios en América. probando un punto fundamental sobre la importación de este sector en las económicas nacionales, y sirve como argumento comparativo que se puede aplicar al caso de la economía colombiana. Es importante que se enfoque este trabajo en la economía del país por ende Rios, Callejas & Garcia (2010) en su investigación “desempeño financiero empresarial en Colombia 2009: un análisis por sectores” nos adentran en la verdadera realidad colombiana , estableciendo un contexto fundamental para la investigación sobre los sectores con mayor crecimiento en el país, por ejemplo el

sector industrial y minero encabezan la lista de los más potencializados. Rios & Garcia argumentan porque el sector servicios y minero tienen mayores oportunidades como posibles generadores de crecimiento en la economía colombiana en la siguiente década.

Este trabajo aterriza el concepto a Colombia, y además expone una idea fundamental sobre la tesis que trata de probar este proyecto. Finalmente Alderete, M & Gutierrez, L (2012) en su trabajo “ TIC y productividad en las industrias de servicios en Colombia” evidencian la gran productividad que tiene el sector servicios y el tecnológico en el país, pero establecen en un eje central el descuido que han tenido varias organizaciones públicas y privadas en estos sectores, que han sido potencializados por compañías internacionales que también hacen parte de la economía.

Desarrollo

Chile es un gran socio comercial de Colombia desde el Tratado de libre de comercio 8 de mayo de 2009, el cual apertura la entrada de empresas de exportación chilenas a Colombia y viceversa. Este tratado tiene varias áreas que son fundamentales para el desarrollo de las entidades públicas y privadas en el país, áreas tales como: comercio, industria, turismo que incentivan el desarrollo. Según ProChile Colombia es el segundo país destino de inversión chilena en el mundo, esto se ha dado por la liberación del 100 % del universo arancelario, las importaciones de este país a Colombia alcanzaron una cifra de 742 millones (Corales,2017). El sector servicios no ha estado muy presente en la historia de las exportaciones en Latinoamérica, la realidad ha sido una importación desde varios países de Europa y Asia que son icono en este sector, por ejemplo, los países asiáticos han impulsado su economía a través del sector servicios. Por ende, observamos varios establecimientos que brindan servicios de atención a nivel internacional con sedes en Colombia. Esto obedece a varios factores que no son tema de este trabajo. Este trabajo pretende identificar la realidad del sector servicios de tecnología chileno en la economía colombiana entre el año 2017 y 2018, dada su importancia en el sector económico y el intercambio de productos y servicios que entorna la Alianza del Pacífico. Es importante identificar que no existe un interés por parte de algunas organizaciones públicas y privadas en este sector, ya que los estudios y cifras están inmersas en los sectores industriales y agropecuarios, que sin duda alguna hacen parte de las importaciones y exportaciones tradicionales de Colombia. La falta de interés de las organizaciones que

impulsan el comercio y la cooperación en el sector servicios causa la poca incentivación de encuentros de alto nivel que sirvan para afianzar el intercambio en esta temática.

El sector servicios es central para las relaciones y el comercio exterior de América latina, ya que este ha venido en aumento y evolución. Sin duda el comercio de servicios es importante para el desarrollo de las naciones, digamos que aunque para algunos expertos el sector industrial y tecnológico es más importante; esta última década le ha enseñado al mundo que los servicios se han convertido en la fuente secundaria de economía por lo menos en gran parte de Asia y Latinoamérica.

“Tal y como lo ha señalado la Organización Mundial del Comercio, la oferta de servicios tiene claras ventajas relacionadas con el desempeño y avance económico de las naciones, mejorando el acceso de la industria a soluciones que generan eficiencias en la producción” (OMS,2017)

Los países que han innovado en el sector servicios han logrado posicionarse en la economía mundial, y no se trata precisamente de que el sector industrial o de extracción de recursos se pierda en Colombia, sino que se haga una inserción en otro bloque de la economía, ya que en condiciones normales un país no debería tener una sola fuente de financiación. El gobierno Latinoamericano hace una década pensaba que la fuente primaria era la extracción de recursos y se sentían satisfechos con la minería, y el papel terciario que esta representa en el mundo. Por ejemplo en Colombia se volvió popular la ensamblación de piezas de automóviles, y aunque este país no tenga una fábrica que produzca carros, si ensambla. Esto significa que tiene un papel secundario dentro de las grandes economías.

La caracterización de las empresas chilenas en Colombia se puede realizar en dos niveles, que engloban varios tipos de exportación de servicios en Colombia: el primero el conocimiento basado en el intercambio de experiencias desde Chile a Colombia entendiendo que esta es basada en la tecnología y el descubrimiento de nuevos mercados basados en las experiencias chilenas. El Tratado de Libre Comercio está sincronizado con este tema ya que arroja que el intercambio de talento humano es indispensable para el futuro del sector servicios en Colombia y en el mundo. Esto se basa en los ejemplos de varios países de Asia que han intercambiado las experiencias y modelos de desarrollo, a

través del talento humano, el cual es importante en un proceso de formación y consolidación del sector servicios en el país.

La exportación de modelos y servicios dentro de las PYMES de Argentina y Chile ha sido exitoso, y replicar este modelo en Colombia se vuelve fundamental según Milesi , Koenig & Yoguel (2007) las economías latinoamericanas enfrentan retos enormes en el tema de crear una economía diversa y que sea sostenible, y por esto buscan diferentes alianzas en otros sectores como los servicios. Este autor también establece que Chile es la economía más diversa de la región con un coeficiente de 36 % , y Colombia ubica el tercer puesto con 21 %. Lo que significaría a grandes rasgos que se tiene que diversificar más la economía para no caer en errores propios del mercado. Colocando los ejemplos de los modelos de PYME que se han exportado de manera directa a los países en Latinoamérica.

Dentro de este panorama las PYMES se han convertido en un ejercicio de exportación interesante, ya que algunas de estas han sido exportadas desde Colombia , por ejemplo Rappi o domicilios.com , las cuales son APP de comercio electrónico y se encuentran actualmente en algunas ciudades chilenas y argentinas. Además de esto la innovación se vuelve fundamental para enfrentar a los nuevos modelos de negocios que no solamente están basados en el intercambio de productos , sino en la apropiación de servicios.

Analizando la importancia que tiene este sector en la economía de Colombia es importante visualizar la siguiente información que trata sobre el intercambio entre los dos países Latinoamericanos:

“Ejemplos de esto son el Tratado de Libre Comercio entre los dos países, en vigencia desde el año 2009, y la creciente inversión chilena en Colombia, que desde 1990 hasta la actualidad asciende a los US\$20.000 millones, con más de 250 empresas presentes en este mercado, que generan más de 100.000 empleos directos e indirectos” (Gomez,2017)

Esta cifra traduce un crecimiento porcentual importante en el comercio e intercambio entre los dos países, destacando que el Tratado de Libre Comercio incentivo el intercambio de servicios basado en varias características, un ejemplo de esto es el intercambio de personal con fines de servicio lo que significa que el recurso humano

puede trasladarse entre países sin necesidad de todos los tramites administrativos, con esto se logra potencializar las empresas de manera eficaz e internacional. Es importante tener en cuenta que la visión estratégica de los chilenos, omitiendo la situación social que viven actualmente, los tiene posicionados como la economía más importante de América Latina, además de ser supremamente estable. Un intercambio de talento humano como estrategia de servicios entre Colombia y Chile crea un ciclo importante, y es estratégico para aumentar el conocimiento basado en los colaboradores y las nuevas capacidades que estos puedan adquirir compartiendo experiencias con los chilenos.

Para evidenciar que Chile es un gran socio en el sector servicios, y que puede incentivar la economía Colombiana Portafolio (2017) evidencia las siguientes cifras:

“En el 2016, las exportaciones chilenas de servicios no tradicionales totalizaron US\$ 1.008 millones, lo cual es el resultado del envío de más de 140 diferentes tipos de prestaciones a 122 mercados, según cifras de Dirección y ProChile. El 53% de dichas exportaciones en 2016 fueron a mercados latinoamericanos y 34% tuvieron como destino específico la Alianza del Pacífico” (Portafolio, 2017)

Es importante entender que la economía colombiana se ha basado ampliamente en la exportación de materias primas y extracción del sector servicios, lo que involucra una fragmentación y desgaste de la economía. No hace falta mencionar ejemplos de países latinoamericanos que dependían económicamente de una fuente no renovable para evidenciar lo peligroso que es tener el presupuesto basado en un solo sector.

En Colombia se han posicionando multinacionales importantes del sector servicios por varios temas que no son del todo positivo, entre ellos: salarios bajos, posibilidad de pago por horas, contratos de prestación de servicios. Esto también es importante evidenciarlo, ya que la falta de incentivación en este sector ha creado la poca regulación. Si el gobierno no logra evidenciar la importancia de los servicios no existe una posibilidad de negociar los derechos laborales de los empleados de este sector, que es de vital importancia en la economía nacional. Es importante identificar que los Calls centers, citando un ejemplo se han convertido en un empleo de fácil acceso para los colombianos, ya que generalmente requieren de poca experiencia. Quessep (2018) dice que “El sector

de contact center y BPO está generando 250.000 empleos directos en Colombia y casi el 50% adicional en empleos indirectos”.

Esta cifra evidencia la importancia del sector servicios en Colombia, y como este ha aumentado en Latinoamérica y debe ser potencializado en este país, ya que existen socios tan importantes y emblemáticos como Chile, el cual se encuentra desarrollando este sector a lo largo de América Latina. Colombia no es ajena a los cambios de los sectores a nivel internacional y regional, por lo que desde hace por lo menos una década este país viene en una transformación de sectores bastante importante y que tiene que ver con la formación económica y social que atraviesa el país, por un lado el sector minero se encuentra poco valorizado en el mercado internacional por lo cual se tuvo que buscar otras alternativas y otros socios comerciales que tiene bajo su influencia otros tipos de sectores económicos, en este caso Chile con el sector servicios.

En este apartado también se evidencia que Colombia se encuentra un gran esfuerzo en el sector servicios, ProColombia tiene un plan estratégico llamado “Programa de Transformación Productiva” basado en experiencias como la de Chile , identificando la siguiente información:

Los servicios en Colombia “El sector de servicios en Colombia compone más del 50% del PIB nacional y por lo tanto cuenta con un gran potencial de crecimiento, por ello se ha convertido en una de las mayores apuestas comerciales para el país. Actualmente, se están llevando a cabo iniciativas para explorar nuevas oportunidades y mercados, mejorando las políticas del sector y así ampliar la oferta” (ProColombia, s.f)

Conclusiones

La economía en Latinoamérica ha girado de manera importante, esto se ha incentivado a nivel mundial, ya que el sector de explotación minera ha venido disminuyendo de manera significativa, por lo cual los países únicamente dependientes a este modelo han tenido crisis económicas significativas. Colombia no es ajena a esta realidad por lo cual la región se encuentra en una transformación importante hacia el sector servicios basado en la tecnología y el intercambio de conocimiento como fuentes secundarias, las cuales cada vez tienen mayor incentivación dentro de las economías nacionales. Entiendo que gran parte de estos avances vienen incentivados de economías un poco más desarrolladas como la de Chile y Brasil.

Chile se ha convertido en un socio importante para Colombia en varios sectores, pero los servicios son fundamentales para entender la relación entre estos dos países, analizando varias experiencias que se trataron a lo largo de este trabajo. El intercambio de empresas y experiencias es innovador si establecemos que Colombia ha sido un país que tradicionalmente mira al norte en temas que no sean de intercambio de productos, por lo cual sus relaciones han sido especialmente de explotación de recursos para grandes empresas del norte. Y este cambio significaría acabar en cierta manera con la dependencia que se tiene con estos países, evidenciando que el sector servicios es importante para la economía nacional, alrededor del 50 % del PIB depende directa o indirectamente.

Finalmente el gobierno tiene que potencializar este sector entendiendo que la realidad económica cambió en la región y Colombia no es ajena al cambio, además se pueden evidenciar ejemplos de países asiáticos que han logrado con este sector cambiar su posición económica, incluso con un aumento significativo de su PIB, aumento que es mayor al de las potencias tradicionales que se basan en el sector industrial y tecnológico. Otros investigadores podrían basarse en este trabajo para hacer una comparación, la cual logre entender los cambios económicos generados por el sector servicios respecto a algunos países asiáticos, entendiendo como estos en menos de una década lograron aumentar su PIB y sobresalen según algunos analistas para convertirse en las futuras potencias.

Bibliografía

Alderete, M. V., & Gutiérrez, L. H. (2012). TIC y productividad en las industrias de servicios en Colombia. *Lecturas de Economía*, (77), 163-188.

Corales, H. (2017). Colombia ya es el segundo destino de inversión chilena en el mundo. 04 de septiembre de 2019, de *Dinero* Sitio web: <https://www.dinero.com/pais/articulo/relaciones-comerciales-entre-colombia-y-chile-2017/250003>

Cámara de comercio Colombo Chilena. (s.f). inversión. 05 de septiembre de 2019, de Cámara de comercio Colombo Chilena Sitio web: <https://colombochilena.com/>

Cámara de comercio Colombo Chilena. (s.f). Quienes somos. 05 de septiembre de 2019, de Cámara de comercio Colombo Chilena Sitio web: <https://colombochilena.com/>

Correa García, J. A., Castaño Ríos, C. E., & Mesa Callejas, R. J. (2010). *Desempeño financiero empresarial en Colombia en 2009: un análisis por sectores*.

Cuadrado, J. R., Iglesias, C., Ortíz, A., & Guardia, J. (1999). *El sector servicios y el empleo en España. Evolución reciente y perspectivas de futuro*. Madrid, Fundación BBV.

Coll-Hurtado, A., & Córdoba y Ordoñez, J. (2006). *La globalización y el sector servicios en México*. *Investigaciones geográficas*, (61), 114-151.

Milesi, Koenig & Yoguel . (2007). *Estudio comparado sobre el Exito exportador PYME en Argentina , Chile y Colombia* . 25 de noviembre de 2019, de FUNDES Sitio web: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=vme330fWBnYC&oi=fnd&pg=PR7&dq=servicios+de+chile+en+colombia&ots=VtHabAGBQY&sig=Wn1y3EbX7qyvjCL4kaiP8bbGLts#v=twopage&q=servicios%20de%20chile%20en%20colombia&f=true>

OMC . (2017). *La relación Colombia - Chile*. 15 de noviembre de 2019, de Portafolio Sitio web: <https://www.portafolio.co/economia/la-relacion-colombia-chile-511475>

Portafolio. (2017). *La relación Colombia - Chile*. 15 de noviembre de 2019, de Portafolio Sitio web: <https://www.portafolio.co/economia/la-relacion-colombia-chile-511475>

Gomèz, M . (2017). *La relación Colombia - Chile*. 15 de noviembre de 2019, de Portafolio Sitio web: <https://www.portafolio.co/economia/la-relacion-colombia-chile-511475>

ProColombia. (s.f). *Inversión en el sector Servicios en Colombia*. 20 de noviembre de 2019, de ProColombia Sitio web: <https://www.inviertaencolombia.com.co/sectores/servicios.html>