



Juan Esteban Rivera Salazar
Universidad EAFIT, Colombia
jriver30@eafit.edu.co

Potencial exportador de Medellín en tercerización de servicios: retos y fortalezas del sector

Medellín has exporting potential in Tertiarization of Information-Technology (ITO) and Knowledge-Processes (KPO) Services: Challenges and Strengths

Recibido: 14 de septiembre 2018
Aprobado: 20 de septiembre
Publicado: 12 de diciembre 2018

Resumen

Los conceptos de tercerización y terciarización han sido equívocamente asimilados. Ambas nociones corresponden a fenómenos diferentes. La tercerización compromete la delegación de procesos de la cadena productiva a terceros. Por otro lado, la terciarización es un proceso de transición mediante el cual una economía localizada redirecciona la centralización de sus esfuerzos y factores productivos, antes orientados a fortalecer el sector primario y secundario, hacia la promoción y el desarrollo del sector terciario, mejor conocido como sector servicios. Colombia no es un país ajeno a dicha realidad. Aunque es considerada una economía latinoamericana basada en eficiencia¹, el gobierno, por medio del Programa de Transformación Productiva, ha dedicado recursos orientados a involucrar a la empresa privada. El objetivo es mejorar los beneficios para exportación de servicios, así como impulsar el sector por medio de capacitaciones e inversiones que, al operar dentro del territorio, fortalezcan la investigación y traigan consigo la tecnología necesaria y apropiada para brindar mayor y mejor valor agregado al esquema de tercerización.

Este artículo plantea recomendaciones para el sector terciario en Colombia, cuyo potencial, en especial en la ciudad de Medellín, constituye un factor para el crecimiento económico y el fortalecimiento de las exportaciones. Además, el texto expone las oportunidades del sector terciario de entrada, expansión e inversión en mercados claves pertenecientes a la Alianza del Pacífico, plataforma comercial de la cual Colombia es miembro, y que tiene el propósito de ofrecer el apoyo regional para afianzar una red encaminada a la región Asia-Pacífico.

Palabras clave

Medellín, terciarización, servicios, tercerización, capacidades exportadoras, Alianza del Pacífico.

Abstract

The concepts of tertiarization and outsourcing have been inappropriately assimilated. Both notions correspond to different phenomena. Outsourcing is understood as the delegation of processes of the productive chain to third parties. On the contrary, tertiarization is a transitional process whereby a localized economy redirects the centralization of its efforts and productive factors toward the promotion and development of the tertiary sector, well known as the service sector. Colombia is not a country far from this reality because even though it is considered as a Latin American economy based upon efficiency. The government has disposed resources in order to involve itself with the private sector in the reinforcement of the benefits for exporters of services and to promote the development of the sector via training and investments.

Throughout this article, recommendations will be generated for the tertiary sector in Colombia, which potential, especially in Medellín, has turned into a motivation for economic growth and the strengthening of exports.

Furthermore, it will explain the reasons why the sector has several opportunities in terms of entrance, expansion, and investment in key markets from the

¹ Se considera economía basada en eficiencia aquella con niveles intermedios de PIB per cápita, procesos de industrialización basados en economías de escala, organizaciones intensivas en capital y con capacidad para competir con mano de obra capacitada.

Pacific Alliance. Colombia is already a member of this commercial platform. Its purpose is to consolidate regional support for the strengthening of a network aimed at the Asian-Pacific region.

Keywords

Medellin, tertiarization, services, outsourcing, exporting capacities, Pacific Alliance.

Introducción

Durante las últimas décadas el consumo global se ha consolidado alrededor de dos variables importantes, las cuales han redefinido la focalización de recursos comparativos de las economías hacia el fortalecimiento del sector terciario: la tendencia al alza en el ingreso per cápita, cuya influencia en Colombia se ha visto reflejada en un incremento de la capacidad adquisitiva de 2,4 veces su valor en 1950 —nivel mayor al mundial en 1,8 veces—, y el desarrollo de mecanismos y sistemas de comunicación (Asobancaria, 2017). El aumento del poder adquisitivo permite a los consumidores no solamente satisfacer necesidades básicas, sino expandir su consumo hacia las secundarias, cuyo propósito es incrementar el bienestar de los individuos. El fenómeno globalización y comunicación masiva, por otra parte, ha potencializado la capacidad de los procesos en centralizar la demanda en el comercio electrónico y compras por internet que, de manera inexorable, condicionan a un aumento en la oferta.

Para agosto de 2017, Proindustria (2017), una organización dedicada al estudio de la política sectorial en el país, reveló que el sector servicios contribuyó en 68% del valor agregado del Producto Interno Bruto (PIB). Lo anterior identifica una actual prevalencia del sector terciario en la producción del país, mientras que otros sectores como la agricultura y la industria manufacturera han disminuido en contribución real. De hecho, Mauricio Perfetti, exdirector del Dane y actual vicerrector de EAFIT, explicó que los sectores que más dinamizaron el PIB en el último trimestre del año pasado fueron servicios sociales, comunales y personales con un crecimiento de 3,7%, establecimientos financieros y seguros con 3,4% y suministro de electricidad, gas y agua con 2,3% (Revista Dinero, 2018). Este panorama ha generado grandes expectativas para empresarios e inversionistas que desean incursionar en nuevos sectores para la economía colombiana. Con un desarrollo dinámico del sector terciario, Colombia pasaría a ser considerada como una economía basada en innovación, en la cual se evidenciarían altos niveles de PIB per cápita, empresas con procesos productivos basados en tecnología, innovación y conocimiento, y un alto nivel competitivo soportado por fuerza laboral capacitada.

Según Vélez-Tamayo (2014), diferentes autores han expuesto el avance de Colombia en las últimas décadas en perfeccionamiento de la economía en términos de especialización laboral e incremento de calificación de mano de obra, "(...) jalonada, principalmente, por las actividades de transporte y comunicaciones, financieras y de servicios a las empresas y servicios de Gobierno" (Vélez-Tamayo, 2014).

La terciarización es un mecanismo por el cual el crecimiento económico va a la par de las exigencias del mercado externo con el fin de competir efectiva y eficientemente dentro de las dinámicas de la economía global; es

por eso que se considera que al existir un incremento en los niveles de vida, al promover la inclusión laboral y generar experticia, se comienzan a desencadenar cambios internos que demandan la creación de servicios para la implementación de prácticas que afiancen el bienestar social y económico.

Colombia debe enfatizar en la búsqueda de oportunidades a través de plataformas comerciales o acuerdos de última generación que promuevan la tercerización y regulen temas trascendentales para la inversión y exportación de servicios. Según el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia (s.f.), actualmente, el país cuenta con 15 acuerdos vigentes de diferente alcance, entre los cuales se encuentra la Alianza del Pacífico, integración entre Colombia, Perú, México y Chile (desde 2011) con 55 países observadores, cuatro países como miembros asociados y cuatro países candidatos a miembros plenos, que motiva entre otros asuntos al establecimiento de normas claras, previsibles y de seguridad jurídica para promover el comercio de servicios y la inversión, en temas como Comercio Transfronterizo de Servicios, Comercio Electrónico, Transporte Marítimo, Telecomunicaciones y Servicios Financieros (Alianza del Pacífico, s.f.). A través de la lectura del artículo, el lector identificará las razones por las cuales el crecimiento económico está ligado al desarrollo del sector terciario, el proceso de industrialización y redefinición de las dinámicas de la ciudad de Medellín en ser generadora de valor por medio de procesos ITO (Information Technology Outsourcing) y KPO (Knowledge Process Outsourcing) bajo la consigna de exportación, los privilegios de una cadena de valor que involucra servicios y el potencial de aprovechamiento de la plataforma comercial previamente mencionada.

Metodología

A través de revisión de literatura académica, reportes emitidos por entes gubernamentales y obtención de información primaria por medio de entrevistas, se exponen las fortalezas y retos para el sector terciario en materia ITO y KPO con el fin de generar recomendaciones para las industrias 4.0 y alternativas. Estas recomendaciones están especialmente dirigidas a las medianas empresas, que están en busca de fortalecimiento productivo e incentivos para iniciar procesos de exportación a nichos claves regionales, tales como Chile, México y Perú, miembros fundadores, junto con Colombia, de la plataforma comercial Alianza del Pacífico. Esa plataforma pretende afianzar relaciones con la región asiática, en la búsqueda de la expansión de mercados para el robustecimiento de industrias no tradicionales y la inversión.

Así mismo, a través del método deductivo, se analizarán hechos generales relacionados con las tendencias globales en materia de servicios, con el fin de sintetizarlos en ideas específicas, relacionadas al fenómeno de la terciarización en la ciudad de Medellín y las consecuencias positivas que generaría para la fuerza laboral y el crecimiento económico de la región.



Servicios ITO y KPO: Sectores claves para la terciarización y el crecimiento económico

Granados-Villate (2014) en su resumen ejecutivo sobre caracterización y formulación estratégica del sector BPO, ITO y KPO en Colombia, menciona las definiciones para ITO y KPO. Determina el *Information Technology Outsourcing* (mejor conocido como ITO) como “delegación a un proveedor externo de uno o más procesos de negocio relacionados con las tecnologías de información, sistemas de información y plataformas tecnológicas”. En contraste, *Knowledge Process Outsourcing* (mejor conocido como KPO) lo conceptualiza como “delegación a un proveedor externo de una o más actividades o procesos de negocio intensivos en manejo de conocimiento”; KPO se basa en la “tercerización de los servicios de investigación y desarrollo, telemedicina y salud, ingenierías, servicios legales, diseño de video juegos, diseño gráfico, análisis financiero y de riesgos, investigación de mercados y educación remota” (p.4).

Para Colombia, la exploración de estos sectores genera retos en cuanto a cualificación y calidad, debido al poco reconocimiento de la industria colombiana en la generación de valor por medio de intangibles tanto en el ámbito intra-regional² como en el extra-regional³. Es necesario incentivar la industria por medio de programas de esquema incubadora y la conformación de asociaciones claves que, mediante ciclos de aprendizaje continuos,

2 Se entiende por intangibles o servicios, aquellos procesos y/o actividades cuya finalidad es satisfacer necesidades específicas de un consumidor, ya sea persona natural o jurídica.

3 El autor del artículo realiza la distinción entre comercio intrarregional e interregional. El primero lo refiere como el intercambio de bienes y/o servicios entre partes pertenecientes a la misma región étnica-geográfica, en este caso de estudio, América Latina. Por el contrario, el comercio interregional se concreta entre partes pertenecientes a diversas regiones étnicas-geográficas (p. ej. Sudeste Asiático y América Latina).

contribuyan con conocimiento a los emprendedores en el sector terciario para la solución de brechas y obstáculos de la refinación de la economía colombiana. Efectivamente, Javier Rodríguez (2012) explica que para la industria KPO los mayores problemas son la generación de confianza por parte de los clientes, el diseño de soluciones que disminuyan el riesgo asociado a la tercerización, el manejo de conflictos de interés, propiedad intelectual y los pasivos profesionales de responsabilidad civil.

Rodríguez (2012) enfatiza en que la incursión en el sector KPO se generó hace unos cuantos años por medio de Bancolombia, empresa del sector financiero, a través de su socio Syphos, filial del grupo Infosys proveniente de India y especializado en BPO y “evoluciones de vanguardia” en temas referentes a KPO. Lo anterior respalda la concepción de la diversificación y el perfeccionamiento de la economía colombiana como un objetivo conjunto entre el sector privado y público; no obstante, Guillermo Corredor (2015), en su artículo referenciando el potencial del sector KPO en biogenética, indica que “la externalización hacia Colombia de servicios asociados a I+D ha sido un campo desestimado por los técnicos encargados del diseño de esta política pública”. Esto se debe a diferentes factores como los esquemas regulatorios que aún no apuntan a acuerdos de colaboración para la transferencia de tecnología, la implementación de políticas inclusivas en temas educativos, de ciencia e I+D que no sean de corto plazo y la inserción de sistemas de innovación que resulten atractivos para la inversión.

La especialización en industrias tipo ITO y KPO estima una relación directa con el crecimiento económico. Andrés Jalo (2013) enuncia que la literatura académica ha abordado tres orientaciones: (i) El crecimiento económico soportado por el aumento de la productividad de la economía, y este a su vez por el desarrollo del sector terciario, (ii) la adopción de conocimientos de frontera y crecimiento económico doméstico por medio del comercio internacional de servicios; y, (iii) el sector terciario como insumo esencial de la cadena de valor de la economía y fundamental para la producción eficiente. Para soportar las afirmaciones, el autor utiliza diferentes fuentes que exponen sus argumentos a favor de las proposiciones anteriores. Un ejemplo de ello es Banga y Goldar (2004) explicando que en India la función de producción de valor añadido propició “la adopción de servicios de alta intensidad en capital humano en la manufactura, que afectaron positivamente la productividad y eficiencia de dicho sector” (Jalo, A., 2013, p.46). Conjuntamente, Jalo (2013) expone que:

En la estructura conceptual planteada, un mayor nivel de servicios intensivos en capital humano y tecnología permite que la economía sea más competitiva y que, de esta forma, tenga una acelerada senda de crecimiento económico. Por esta razón, tanto la importación de servicios como la producción nacional de ellos son dos canales a través de los cuales es posible incrementar la oferta de servicios, disponibles para firmas, hogares y consumidores internacionales. (p.65)

De la misma manera, otros autores rescatan la aseveración de que un desarrollo intensivo en servicios de conocimiento (KPO), promueve las economías de escala y, por lo tanto, la importación de estos permite una transmisión de tecnologías provenientes de otros países, que, a su vez, usadas en procesos industriales, provocan un aumento en la capacidad productiva.



Medellín: desarrollo productivo y terciarización

Medellín es la capital del departamento colombiano de Antioquia, segunda ciudad en tamaño del país y reconocida por ser atractiva debido a su actividad comercial e industrial. Durante las últimas décadas esta actividad se ha redefinido debido a la terciarización, término que introduce Vélez-Tamayo (2014) como migración económica en la cual se pasa de economía industrial a economía de servicios. Este proceso transitorio ha permitido que la potencialización de los recursos locales, previamente centralizados en los sectores primario y secundario, se enfoque en el afianzamiento de una oferta ligada a la provisión de mayor valor agregado para los consumidores. Por tendencias en plataformas tecnológicas, el acceso a internet y dispositivos móviles se convierte en una ventaja para las empresas que cada vez más aumentan su presencia por medio de ventas a un solo clic. Sin embargo, de acuerdo al índice e-Readiness, conducido por VISA en 2016 y que mide el posicionamiento de los países frente a comercio electrónico, Colombia se encuentra por debajo del promedio latinoamericano -41,7- con un puntaje de 34,4. El índice considera los siguientes aspectos: "(i) la baja conectividad con los productos financieros, (ii) la falta de acceso masivo a dispositivos con internet y (iii) la baja disposición de consumidores y minoristas a incursionar en este canal" (Asobancaria, 2017).

Por otro lado, la terciarización, como indica Vélez-Tamayo (2014), "genera una dinámica sustancial en el sector manufacturero para pasar, por último, a la consolidación del sector servicios como eje central de la estructura económica", y, por tanto, como determina el mismo autor, genera un "desplazamiento de mano de obra intersectorial". Para demostrar el proceso por el cual Medellín se ha intensificado en procesos diferentes a las industrias

tradicionales, debe entenderse los cambios progresivos durante el siglo pasado que llevaron a la economía a especializarse desde su fuerza laboral en otros sectores: según Vélez-Tamayo (2014), el crecimiento demográfico en la ciudad por la emigración, proveniente de las industrias agrícolas y pecuario, permitió que la población fuese absorbida como mano de obra para las empresas textiles. Por tanto, el aumento de fuerza laboral en esta urbe atrajo la intención de inversionistas y oportunistas para direccionar los factores productivos desaprovechados de la economía. De hecho, el Banco de la República (2016) en su publicación sobre terciarización, expone que para América Latina en general, según Weller (2004), “a fines de los noventas, los ocupados en las ramas de servicios representaron 55% del empleo total”.

Medellín con su vocación agrícola, explica Vélez-Tamayo en su trabajo, fue sucedida por un aumento sustancial de la participación del sector manufacturero e industrial, acontecido a partir del cambio al modelo cepalino, que consistía en la concepción de bienestar social vinculado al crecimiento económico por medio de la sustitución de importaciones. Lo anterior con el objetivo de promover las exportaciones en América Latina. Por esto, desde la segunda mitad del siglo XX, académicos han identificado que la ciudad dirigía su vocación productiva a otros sectores. En el país, para inicios del nuevo milenio, autores como Kalmanovitz y López (2004) determinaron que la participación del sector terciario en Colombia había aumentado 50% del total de la producción. Un dato más reciente publicado por El Tiempo (2018) sobre su relación con el PIB, muestra que para el segundo trimestre del año 2018 el sector servicios dinamizó el indicador; esto debido a las variaciones resultantes “de las consultorías y actividades profesionales en diferentes ramas como la contabilidad, la ingeniería, la investigación científica y la publicidad, entre otras, que tuvo un crecimiento del 6,62 por ciento”, a la par de las industrias creativas, pertenecientes a la llamada economía naranja, que presentaron un crecimiento de 3,41%.

Para Javier Rodríguez (2012), en Colombia se han generado, a través de la creación de condiciones necesarias, los estímulos pertinentes para el desarrollo de la industria del conocimiento, permitiendo así el establecimiento de más empresas enfocadas en KPO; “estas condiciones se dan en términos de disponibilidad de talentos (personas con elevados niveles de educación), legales (regulación laboral, propiedad intelectual, resolución de conflictos), políticas (estrategia país), tecnológicas, económicas”. Por ejemplo, una iniciativa creada por el Ministerio de Colombia de Comercio, Industria y Turismo en 2009 denominada Programa de Transformación Productiva, planteó que, dentro de sus funciones, este suministra:

Asistencia técnica, intervención y acompañamiento en las empresas para que adopten metodologías internacionales de mejora productiva, programas de capacitación especializados en alianza con empresas e instituciones educativas, orientación y financiamiento para la obtención de certificaciones como requisito para la entrada a mercados internacionales, entre otros. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, 2009)

Este programa ha generado impacto en más de 900 empresas de diferentes sectores (incluyendo servicios en software, TI, BPO, KPO, ITO) en todo el país, que por medio de convocatorias les ha provisto de conocimiento para la mejora de procedimiento técnicos en eficiencia, capital humano, calidad y productividad (Programa de Transformación Productiva, s.f.). De la misma manera, este tipo de programas que impulsan la competitividad, permiten que nuevos emprendimientos se enfoquen hacia el sector terciario. De acuerdo con la Cámara de Comercio de Medellín (s.f), al finalizar el año

2017, en la ciudad se contaba con más de 105.000 empresas relacionadas con el sector terciario, entre las cuales, alrededor de 16.000 se dedicaban a actividades profesionales, científicas, técnicas, de servicios administrativos y de apoyo, actividades artísticas, de entretenimiento y recreación. En ambos sectores —ITO y KPO—, la caracterización empresarial consiste, en parte, en micro, pequeñas y medianas empresas enfocadas en servicios audiovisuales, de software, animación, videojuegos y post-producción, que cuentan con espíritu exportador desde el comienzo. Dicho fenómeno se debe a que el actual mercado nacional no logra absorber la oferta existente.

En el ámbito local, Ruta N, iniciativa de la Alcaldía de Medellín, EPM y UNE, en conjunto con ProColombia, motivan al emprendimiento basado en innovación y tecnología, con el objetivo de incrementar la competitividad de la región. Una de sus estrategias es la invitación a unirse a MedellInnovation, un Gran Pacto por la Innovación que, liderado por Colciencias y Ruta N, “se compromete a implementar las acciones necesarias para iniciar o fortalecer sus actividades transformadoras e incrementar su inversión en innovación” (Gran Pacto por la Innovación, s.f.). Para este año, según Ruta N (2018), más de 2.700 organizaciones de la ciudad se han adscrito al pacto, este les apoyará en la búsqueda de redes especializadas para la innovación tecnológica, así como de herramientas que motiven al empresario a incursionar en prácticas incluyentes, sostenibles e innovadoras.

Adicionalmente, el Observatorio CT+i es un recurso ofrecido por Ruta N que permite “el monitoreo de tendencias mundiales en ciencia y tecnología en los mercados de salud, TIC, energía y biotecnología para el sector agro” (Ruta N, s.f.), motivando de esta manera a las compañías de la ciudad enfocadas en innovación a realizar estudios de mercado y vigilancias tecnológicas sobre áreas de aplicación. De esta manera, el Observatorio CT+i se convierte en una herramienta para el conocimiento de oportunidades de exportación e inversión no solo en el plano nacional, sino también en el internacional. Por otro lado, las agremiaciones (o los comúnmente denominados clusters), tanto regionales como nacionales, posibilitan a las empresas que comienzan a ser parte de la industria o aquellas ya consolidadas a compartir conocimientos y generar valor entre ellas, incluso motivándose a llevar su portafolio a un alcance internacional. Algunos clusters como GEMA (industria de animación) o COVA (industria de videojuegos) se encuentran en proceso de formación como organización impulsadora de proyectos conjuntos; sin embargo, problemas como la centralización de empresas —en su mayoría asentadas en Bogotá—, poca experticia o falta de información pertinente para procesos de internacionalización, reducen la probabilidad de generar asociaciones eficientes y colaborativas. Ambas agremiaciones proyectan fortalecer la industria, generar reconocimiento para el país por el robustecimiento de las industrias creativas y la fuerza laboral altamente calificada. Además, debido al acompañamiento mutuo, el flujo de información es más activo e incluso más eficiente que con algunos entes promotores en el país, que, por falta de conocimiento en temas como tributación en el extranjero, no ofrecen los datos necesarios para que un emprendimiento incursione en el exterior.

En el marco de la evolución hacia un enfoque de “especialización inteligente”, la Cámara de Comercio de Medellín ha creado el programa Medellín Ciudad Cluster por medio del cual se contribuye al desarrollo empresarial de la región. En este programa, las corporaciones asociadas perciben beneficios como: (i) Espacios de entrenamiento, formación y transferencia de conocimiento. (ii) Participación en eventos de promoción y relacionamiento empresarial por medio de agendas comerciales. (iii) Promoción y liderazgo de los seis sectores estratégicos de la ciudad”, entre otros (Cámara de Comercio de Medellín, s.f.). El programa ya ha mostrado resultados; entre los

años 2012 y 2015, con una inversión de 25.000 millones, consiguió formalizar 1.756 empresas; además, asistió a la creación de 22 empresas exportadoras (Cámara de Comercio de Medellín, s.f.).

En este contexto, debe mencionarse el papel de entes gubernamentales en Medellín. Si bien se han presentado dificultades, como información limitada, lo que ha generado alguna desconfianza entre los empresarios del sector, se destaca la intención del sector público para involucrarse y propiciar espacios, proyectos y mecanismos orientados a las empresas de KPO y ITO para la búsqueda de soluciones a problemas relacionados con el desarrollo de estructuras empresariales dirigidas a la prestación de servicios por conocimiento o tecnologías de la información. Esto, con el fin de fomentar las cadenas de valor, cuyo funcionamiento depende de servicios verticales y horizontales como logística, distribución, transporte, I+D y procesos posventa.

Los servicios de carácter KPO, que en ocasiones proveen apoyo y soporte administrativo, son conexiones claves en las cadenas globales de valor ya que permiten la adecuada integración de todas las etapas en el proceso productivo. Incluso, sin la tercerización de servicios, la producción internacional y la cadena global de producción no podrían materializarse. Los servicios TIC ejemplifican esta situación; ellos permiten la comunicación constante a pesar del salto en los husos horarios y de la administración/monitoreo de procesos de manera remota. En efecto, dentro del contexto internacional, las pymes tienen un rol importante, debido a que pueden integrarse en etapas de la cadena de valor donde ofrecen ventajas competitivas y comparativas que se capitalizan en servicios, los cuales no requieren de economías de escala en términos de factores productivos. Incluso con capacidad limitada, las pequeñas y medianas empresas pueden ofrecer servicios perfectamente competitivos, por lo menos a escala regional.

La Alianza del Pacífico: Plataforma enfocada a la generación de valor

Como se ha planteado previamente, la Alianza del Pacífico consiste en una integración regional conformada por Chile, México, Perú y Colombia, que tiene entre sus propósitos la generación de cadenas de producción, cadenas globales de valor y el aprovechamiento de cada acuerdo comercial que los miembros han adscrito en el pasado. Entre sus objetivos principales se encuentran los siguientes (Alianza del Pacífico, s.f.):

(i) Construir, de manera participativa y consensuada, un área de integración profunda para avanzar progresivamente hacia la libre circulación de bienes, servicios, capitales y personas. (ii) Impulsar un mayor crecimiento, desarrollo y competitividad de las economías de las Partes, con miras a lograr un mayor bienestar, la superación de la desigualdad socioeconómica y la inclusión social de sus habitantes. (iii) Convertirse en una plataforma de articulación política; de integración económica y comercial; y de proyección al mundo, con especial énfasis en el Asia Pacífico.

El acuerdo alcanzado por las cuatro naciones ha logrado, entre otros, integración en mercados de capital, eliminación de visas, embajadas conjuntas, recursos para proyectos cooperativos, plataformas de movilización estudiantil y entidades promotoras de turismo y comercio. Para 2017, los países de la alianza firmaron un acuerdo para evitar doble tributación, en el cual se limita, por ejemplo, a 10% la tributación a fondos de pensiones, lo cual constituirá una fuente de inversión atractiva para cada mercado de capitales (Revista Dinero, 2017). Con este acuerdo se inició un proceso que intentará armonizar las normas que limitan el movimiento de capitales;

esto, en el mediano plazo, atraería más capitales de inversión necesarios para el financiamiento de proyectos de gobierno, tales como las vías 4G en Colombia.

En el Protocolo Adicional al Acuerdo Marco de la Alianza del Pacífico, el capítulo noveno denota las especificaciones para el comercio transfronterizo de servicios, tales como trato igualitario, la no exigencia a establecer o mantener una oficina en representación de la empresa, o la limitación a la imposición de medidas que restrinjan el número de empresas, activos, operaciones o personas naturales a emplear. De esta manera, todas las partes del acuerdo tienen las mismas oportunidades para que sus nacionales emprendan, inviertan o exporten servicios. Sin embargo, es importante tener en cuenta temas tributarios como los impuestos corporativos (en caso de presencia comercial), la retención en la fuente y el IVA, que le conciernen a cada Estado y componen una barrera para empresas que deseen exportar, debido a que el valor del impuesto correspondiente debe adicionarse al valor de su prestación para no afectar la utilidad esperada, y esto se perpetúa como barrera, impidiendo al exportador ofrecer precios competitivos. El Observatorio Estratégico de la Alianza del Pacífico (2017), en su estudio sobre Comercio de Servicios de Ingeniería y TIC, define los sistemas de tributación e informa a los interesados sobre las tasas impositivas.

No obstante, incluso con esta limitación determinada por los impuestos, la integración ha proporcionado los esfuerzos necesarios para definir al sector terciario como prioridad clave en la creación de fuerza laboral calificada, adaptación de la industria y atracción de la inversión. De hecho, un reporte publicado en la página web de la Alianza, explica que sus cuatro mercados juntos conforman casi 37% de los consumidores en América Latina y el Caribe, configurándose como un atractivo para industrias como arquitectura, ingeniería, construcción, audiovisuales, turismo de salud, software, animación digital y videojuegos, aplicaciones móviles, publicidad y comunicación gráfica. De hecho, mediante reportes emitidos por la Alianza del Pacífico (s.f.), se ha invitado a que las empresas pertenecientes a los países miembros incursionen en los siguientes sectores oportunidad: (a) Arquitectura, ingeniería y construcción, (b) producción audiovisual, (c) salud, (d) software, (e) publicidad y comunicación gráfica, (f) animación digital / videojuegos y (g) aplicaciones móviles. Estos sectores aportan a la consolidación de una fuerza laboral calificada en los países miembros, al igual que a la búsqueda de socios estratégicos y a la conformación de alianzas para la entrada a mercados extraregionales.

Desde la Alianza del Pacífico, el proceso de integración se ha convertido en un escenario basado en el intercambio intraindustrial, por medio del cual, países con estructuras productivas similares, no complementarias y competitivas, hacen parte de las dinámicas comerciales, que, a su vez, se potencian por su cercanía geográfica. El reto fundamental para los cuatro países miembros consiste en fortalecer la diversificación de sus economías evitando la reprimarización de ellas, es decir, que, en búsqueda de nuevos mercados en Asia Pacífico, donde el comercio prevalece de manera interindustrial con América Latina, no se debilite una de sus determinaciones en común: exportaciones con valor agregado en conjunto con el robustecimiento de sus procesos de industrialización.

Con acuerdos de última generación adscritos por el gobierno como es el caso de la AP, la industria terciaria de la ciudad, en su tendencia creciente, debe aprovecharlos y alcanzar pactos estratégicos para la consolidación de una economía que integre los tres sectores en una misma alineación y con una misma intención: crecimiento y expansión de mercados. En este punto, tanto el sector privado como el público deben combinar esfuerzos en favor de

cumplir propósitos como la promoción de plataformas que incentiven la creación de valor agregado por medio del comercio transfronterizo de servicios. El objetivo final de la unificación de voluntades es dinamizar la economía y permitir que otras industrias, como la manufacturera, sean eficientes y manejen sus recursos de manera eficaz; esto alentará a nuevos emprendimientos a tomar el riesgo necesario para generar *especialización inteligente* y nuevos empleos en la ciudad.



Conclusiones

Para las pymes del sector terciario en Medellín, especialmente en ITO y KPO, la Alianza del Pacífico representa una gran oportunidad, dada la cercanía de los mercados, los propósitos en común y la facilitación de procesos relacionada al establecimiento de la plataforma comercial. Así mismo, exenciones en aranceles sobre el comercio electrónico de servicios, la eliminación de IVA sobre exportaciones y los acuerdos de doble tributación facilitan la exportación de intangibles.

Los países miembros se han comprometido a someterse, bajo la consigna de trato igualitario, a no limitar ni exigir condiciones específicas a las empresas prestadoras de servicios provenientes de los demás países; no obstante, existen diferentes retos como: (a) el desconocimiento sobre la Alianza del Pacífico y/o los programas enfocados al estímulo y el desarrollo de las industrias vinculadas; (b) tasas impositivas variables entre países; (c) industrias fuertes, competitivas y con mayor trayectoria en las demás economías de la AP; (d) deficiencias en la fuerza laboral desde las habilidades blandas, como comunicación, liderazgo, manejo del inglés y/o interés por aprender, y (e) políticas económicas alterables y a corto plazo por cambios en los intereses de los gobiernos en cuestión. Sin embargo, la Alianza del Pacífico ha demostrado ser consistente con su proceso de integración y ha mitigado los riesgos políticos relacionados a cambios de gobierno que los países miembros ya han experimentado. De

esta manera, se ha generado confianza en los empresarios y se garantiza que los propósitos en común continúan, proyectados a un largo plazo.

El proceso de terciarización de una región dependerá de la capacidad de adaptación de la mano de obra y de políticas públicas que incentiven a la inversión, la tecnificación de industrias y la especialización de labor.

Con el tiempo, el sector servicios de Medellín se ha ido consolidando, gracias a la integración de varios subsectores que, al hacer parte del encadenamiento productivo y del esquema económico actual de la ciudad, permiten un dinamismo profundo y más acelerado en la economía local. El sector público y el sector privado deben continuar realizando esfuerzos con el fin de configurar una industria de servicios fuerte, encaminada a seguir ofreciendo calidad al mercado externo, y que retribuya los esfuerzos en crecimiento y bienestar económico para la ciudad.

Referencias

- Alianza del Pacífico. (s.f.). Abecé Alianza del Pacífico [PDF]. Disponible en: http://www.tlc.gov.co/loader.php?Servicio=Documentos&Funcion=verPdf&id=72961&name=abc_AlianzaPacifico2015-ok.pdf&prefijo=file
- Alianza del Pacífico. (s.f.). Comercio Transfronterizo de Servicios. En Protocolo Adicional al Acuerdo Marco de la Alianza del Pacífico. Disponible en: http://www.acuerdoscomerciales.gob.pe/images/stories/alianza/espanol/09_CTS_FINAL.pdf
- Asociación Bancaria y Entidades Financieras de Colombia. (2017). El sector servicios: ¿vamos por buen camino? [PDF]. Disponible en: <http://www.asobancaria.com/2017/11/14/el-sector-servicios-vamos-por-buen-camino/>
- Bancoldex. (2015). Consultoría para realizar un estudio de mercado de la oferta y demanda de servicios tercerizados en Colombia. Disponible en: [https://www.ptp.com.co/documentos/Presentación Final PTP-CINTEL consultoria outsourcing_V2_0_6 \(1\).pdf](https://www.ptp.com.co/documentos/Presentación Final PTP-CINTEL consultoria outsourcing_V2_0_6 (1).pdf)
- Bonet, J. (2006). La terciarización de las estructuras económicas regionales en Colombia [PDF]. Documentos de trabajo sobre economía regional (67). Disponible en: http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/DTSER-68_%28VE%29.pdf
- Cámara de comercio de Medellín para Antioquia. (s.f.). Estructural Empresarial 2017. Disponible en: <http://www.camaramedellin.com.co/site/Servicios-Empresariales/Informacion-Empresarial/Estadisticas-Camara.aspx>
- Cámara de comercio de Medellín para Antioquia. (s.f.). ¿Qué es Medellín Ciudad Cluster? Disponible en: <http://www.camaramedellin.com.co/site/Cluster-y-Competitividad/Comunidad-Cluster/Medellin-Ciudad-Cluster.aspx>
- Corredor, G. (2014). Externalización de la gestión del conocimiento como clave para la competitividad del sector biotecnológico colombiano. Semestre Económico, 17 (36), 87-100. Disponible en: <http://revistas.udem.edu.co/index.php/economico/article/view/1445/1566>
- El Tiempo. (2018). De manera gradual, la economía sigue mejorando. Disponible en: <https://www.eltiempo.com/economia/sectores/crecimiento-del-pib-del-segundo-trimestre-del-2018-256474>
- Jola, A. (2013). Desarrollo del sector servicios y su papel en la consolidación del crecimiento económico mundial. Ecos de economía, (36), 43-68. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/ecos/v17n36/v17n36a3.pdf>
- Lotero, J. (1988). El pensamiento cepalino: estructuralismo y regulacismo del desarrollo [PDF]. Lecturas de Economía, (27), 139-170. Disponible en: <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/lecturasdeeconomia/article/view/7759/7326>
- Ministerio de Comercio Industria y Turismo de Colombia. (2014). Guía para exportar servicios Colombia, 24. Disponible en: www.mincit.gov.co/descargar.php?id=74601
- Ministerio de Comercio Industria y Turismo de Colombia. (2016). ¿Cómo aprovechar los Acuerdos Comerciales para los servicios Colombianos?, 28. Disponible en: http://www.colombiaexportaservicios.co/sites/default/files/aprovechamiento_acuerdos_comerciales_en_servicios.pdf
- Observatorio Estratégico de la Alianza del Pacífico. (2017). Estudio sobre comercio de servicios en la Alianza del Pacífico. Normas vigentes para prestar servicios de ingeniería y de tecnología de información

en los países miembros. Disponible en: <https://alianzapacifico.net/download/estudio-sobre-comercio-de-servicios-en-la-alianza-del-pacifico/>

- Ortiz, D. (2016). US\$20 millones invirtió GTD en Datacenter en Medellín. Disponible en: <http://www.elcolombiano.com/negocios/us-20-millones-invirtio-gtd-en-datacenter-en-medellin-AC3501020>
- Pacific Alliance. (s.f.). Pacific Alliance: Integration, growth and opportunities. ProColombia. (2017). Estudio Nacional de sector de tercerización de servicios. Disponible en: <https://www.ptp.com.co/documentos/2017/Publicaciones/2017-09-27%20Estudio%20Nacional%20del%20Sector%20de%20Tercerizacion%20de%20Servicios.pdf>
- ProColombia. (n.d.). Guide for exporting services from Colombia. Disponible en: http://www.colombiatrade.com.co/sites/default/files/guia_de_exportaciones_ingles_baja.pdf
- ProColombia. (n.d.). Manual para aplicar la exención del IVA en la exportación de servicios. Disponible en: http://www.colombiatrade.com.co/sites/default/files/manual_para_aplicar_al_beneficio_de_exportacion_web.pdf
- Proexport Colombia. (2012). Colombia as a destination for BPO – ITO – KPO 2012. Disponible en: https://www.academia.edu/4895558/Colombia_as_a_destination_for_BPO_ITO_KPO_2012?auto=download
- Programa de Transformación Productiva. (2013). Caracterización general del sector BPO, KPO e ITO en Colombia [PDF]. Disponible en: https://www.ptp.com.co/documentos/2%20IDC_PTP_1_Entregable_Publicadoll.pdf
- Programa de Transformación Productiva. (2014). Caracterización y formulación estratégica del sector BPO, KPO e ITO en Colombia [PDF]. Disponible en: https://www.ptp.com.co/documentos/1%20resumen%20ejecutivo%20final_publicado.pdf
- Revista Dinero. (2017). Países de la Alianza del Pacífico firman acuerdo para evitar doble tributación. Disponible en: <https://www.dinero.com/economia/articulo/acuerdo-de-la-alianza-del-pacifico-contra-la-doble-tributacion/247093>
- Rodríguez Gutiérrez, J. A. (2012). La Industria del Knowledge Process Outsourcing y las condiciones para su desarrollo en Colombia [PDF]. Disponible en: http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/1479/1/Industria_Knowledge_Process_Rodriguez_2013.pdf
- Ruta N Medellín. (s.f.). Gran Pacto por la Innovación Disponible en: <https://www.rutanmedellin.org/granpacto/>
- Ruta N Medellín. (s.f.). Observatorio CT+i. Disponible en: <https://www.rutanmedellin.org/es/recursos/observatorio>
- Tholons. (2010). Colombia. Latin America's Hidden Outsourcing Jewel. Disponible en: <http://www.mincit.gov.co/loader.php?Servicio=Documentos&Funcion=verPdf&id=27545&name=ForoServiciosJunio9-10-2010Avinash.pdf&prefijo=file>
- Vélez-Tamayo, J. M. (2014). Medellín: una ciudad hacia el sector servicios y los efectos en el empleo. *Memorias*, 12(21), 25-39. doi: <http://dx.doi.org/10.16925/me.v12i21.856>