

ENSAYO

SECTOR SERVICIOS ¿UN SECTOR DE TALLA MUNDIAL EN COLOMBIA?

ADRIANA NAVARRO ALTAMAR*

GABRIEL ROJAS MONROY**

RESUMEN

Este ensayo sobre el sector servicios es una visión general de la importancia y evolución del sector a nivel nacional e internacional y de cómo está trabajando el sector en Colombia, para desarrollarlo y explotarlo al máximo para llevarlo al exterior como un sector de talla mundial. Este estudio surge porque actualmente, el sector servicios es de vital importancia para el comercio mundial y constituye un sector económico importante para la economía Colombiana, la cual deberá implementar y mejorar aspectos inherentes a él para lograrlo. Las grandes instituciones y gobernantes del país, afirman que la economía de bienes y servicios atraviesa por su mejor momento, pero falta ir más allá de estas afirmaciones para darse cuenta que la realidad es distinta. El comercio de servicios es uno de los sectores de mayor crecimiento y desarrollo en el mundo y para esto el Gobierno Nacional y el sector esperan aumentar y mejorar la productividad con el Programa de Transformación Productiva el cual busca el desarrollo económico del país con más y mejores empleos y excelentes oportunidades para construir empresas de talla mundial. Sin embargo, el esfuerzo es poco productivo pues Colombia aún está atrasada en materia de competitividad y de ciencia, tecnología e innovación, lo que indica que difícilmente el sector servicios compita internacionalmente como sector de talla mundial.

Palabras claves: servicios, competitividad, productividad, eficiencia, talla mundial.

*Profesional en Negocios Internacionales de la Universidad Santo Tomas de Bucaramanga y estudiante de la Especialización Gerencia en Comercio Internacional en la Universidad Militar Nueva Granada.

**Administrador de empresas de la Universidad Pedagógica y tecnológica de Colombia y estudiante de la Especialización Gerencia en Comercio Internacional en la Universidad Militar Nueva Granada.
Bogotá, Junio de 2011.

ABSTRAC

This rehearsal on the sector services is a general vision of the importance and evolution from the sector to national and international level and of how Colombia is working to develop it and to exploit it better to take it to the exterior as a sector of world size. This study arises because at the present time, the sector services is of vital importance for the world trade and it constitutes an important economic sector for the Colombian economy, which will implement and to improve inherent aspects to him to achieve it. The big institutions and rulers of the country, affirm that the economy of goods and services cross for their best moment but he/she lacks to go but there of these statements to realize that the reality is different. The trade of services is one of the sectors of more growth and development in the world and it stops this the Government National wait to increase and to improve the productivity with the program of productive transformation which looks for the economic development of the country with more and better employments and excellent opportunities to build companies of world size. However, the effort is not very productive because in Colombia we are still late as regards competitiveness and of science, technology and innovation, what indicates that difficultly the sector services competes internationally as a sector of world size.

Key words: services, competitiveness, productivity, efficiency, sector of world size.

INTRODUCCION

El tema del comercio de servicios es de vital importancia para la economía mundial, pues se ha desarrollado como resultado de la liberación de los mercados y del avance tecnológico y técnico que sufre el mundo. Inicialmente el comercio internacional giraba en torno a los bienes, puesto que los servicios tenían un carácter poco transable, pero luego debido a todos los cambios y avances tecnológicos en las telecomunicaciones y al cambio en la percepción de las oportunidades negociables, el

comercio de servicios empezó a ser parte de todas las economías mundiales hasta volverse un sector de gran participación económica.

Según Valotto (2007), en la actualidad al sector de servicios se le atribuye un papel destacado en la economía mundial por la expansión que han tenido los servicios en la estructura productiva de las economías avanzadas y en desarrollo. A partir de los años treinta, los servicios pasan realmente a ser objeto de consideración autónoma dentro del análisis económico, bajo la denominación genérica de "sector terciario". Asimismo, el papel de los servicios parece haber sido fundamental para explicar el éxito de algunos países en el proceso de incorporación de innovaciones, propias o adaptadas, a la producción de bienes y otros servicios.

Ramírez (2008), muestra un estudio realizado por la UNCTAD donde se refleja, la evolución que con el pasar del tiempo ha logrado el comercio de servicios a nivel mundial, haciendo una comparación de las exportaciones e importaciones mundiales del sector servicios. En la mayoría de los estudios del tema indican que el comercio mundial de bienes y servicios, lo sigue liderando los bienes, pero explica que los servicios están teniendo una participación muy significativa que muchos países sobre todo desarrollados han impulsado su economía por medio del sector servicios, el cual pronostica seguir teniendo un progreso y crecimiento continuo en la economía global. En el total del comercio mundial, los servicios representan alrededor del 19% del comercio total mundial contra un 81% del comercio de bienes.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y el Gobierno Nacional, se han trazado el objetivo de convertir al país en uno de ingresos medio-alto en un plazo de 25 años con la implementación del programa "transformación productiva" que pretende generar una dinámica en el incremento de la productividad y en la generación de más y mejores empleos, para que los sectores aprovechen eficientemente las herramientas de internacionalización. El sector servicios juega un papel importante en este programa,

pues se escogieron 8 sectores económicos de talla mundial para incursionar en una alianza público-privada de los cuales 4 pertenecen al sector en estudio.

En Colombia, aun se encuentran deficiencias y barreras para el eficiente desarrollo del sector, pues aspectos como la reglamentación, infraestructura o simplemente la falta de empresas que reúnen las condiciones de talla mundial hacen que en Colombia, el sector este atrasado o limitado del fenómeno de la globalización y de los lineamientos para ser competitivos y eficientes en el comercio de este.

Por este motivo con este ensayo se propuso estudiar la evolución y situación actual del sector servicios, evaluando las perspectivas de Colombia frente al mundo para determinar si el sector en Colombia es competitivo y de talla mundial. Para ello se consultaron autores como Valotto, Ramírez, Duque, Morelli, Botero, entre otros e instituciones promotoras del sector como el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, la Cámara de Comercio, la OMC, entre otras.

SECTOR SERVICIOS, UN SECTOR DE TALLA MUNDIAL EN COLOMBIA

Según, la Organización Mundial de Comercio OMC, mediante el Acuerdo General sobre el Comercio de Servicios (AGCS), el sector de los servicios es el sector de más rápido crecimiento de la economía mundial y representa dos tercios de la producción mundial, un tercio del empleo mundial, cerca del 20% del comercio mundial y el 64% del PIB mundial.

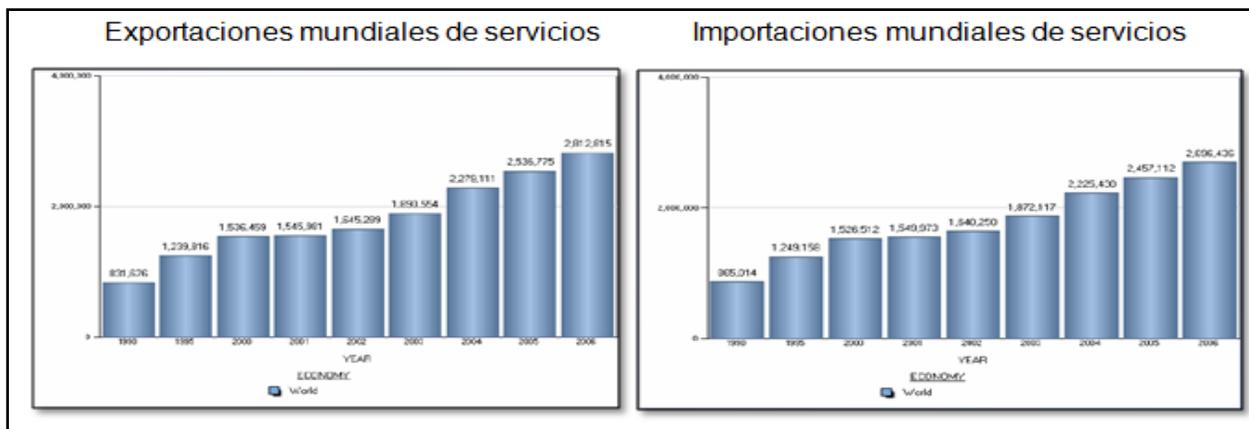
Según Valotto (2007), en la actualidad al sector de servicios se le atribuye un papel destacado en la economía mundial por la expansión que han tenido los servicios en la estructura productiva de las economías avanzadas y en desarrollo. A partir de los años treinta, los servicios pasan realmente a ser objeto de consideración autónoma dentro del análisis económico, bajo la denominación genérica de "sector terciario". Asimismo, el papel de los servicios parece haber sido fundamental para explicar el éxito

de algunos países en el proceso de incorporación de innovaciones, propias o adaptadas, a la producción de bienes y otros servicios.

De acuerdo con Cabo (2011), el marco normativo de referencia de los servicios se muestra más atractivo que el de los bienes pues estos gozan de algunas excepciones o gozan de disminución de requisitos y trámites como que no pagan derechos de exportación, no están sometidos a licencias, cuotas o permisos que ciertos bienes deben respetar y tienen menos dependencia de ciertos insumos para la producción que se muestran esquivos para algunas industrias.

Ramírez (2008), muestra un estudio realizado por la UNCTAD donde se refleja, la evolución que con el pasar del tiempo ha logrado el comercio de servicios a nivel mundial, como se muestra en la figura 1.

Figura 1. Exportaciones e importaciones mundiales de servicios - Periodo 1990 – 2006



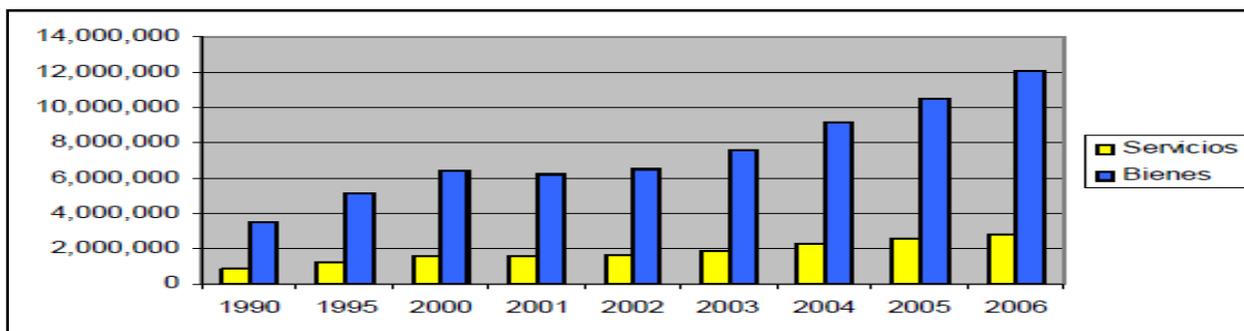
Fuente: Unctad (2008). Importancia del sector servicios en el comercio mundial y oportunidades para Colombia.

Respecto a esto, La Secretaría Distrital de Planeación, mediante la Dirección de Políticas Sectoriales (2009) señala, que las razones que explican la creciente participación del sector servicios en el comercio mundial son variadas, sin embargo, las

tecnologías de la información y la comunicación (Tics) tienen un rol destacado en la competitividad global de los servicios.

Ramírez (2008), indica que el comercio mundial de bienes y servicios, lo sigue liderando los bienes, pero explica que los servicios están teniendo una participación muy significativa que muchos países sobre todo desarrollados han impulsado su economía por medio del sector servicios, el cual pronostica seguir teniendo un progreso y crecimiento continuo en la economía global. En el total del comercio mundial, los servicios representan alrededor del 19% del comercio total mundial contra un 81% del comercio de bienes. La figura 2 representa la evolución del sector servicios frente al sector de bienes que ante el fenómeno de la globalización ha logrado competir localmente e internacionalmente como se muestra en la siguiente figura.

Figura 2. Mercado de bienes vs mercado de servicios en el mundo en el año 2007.

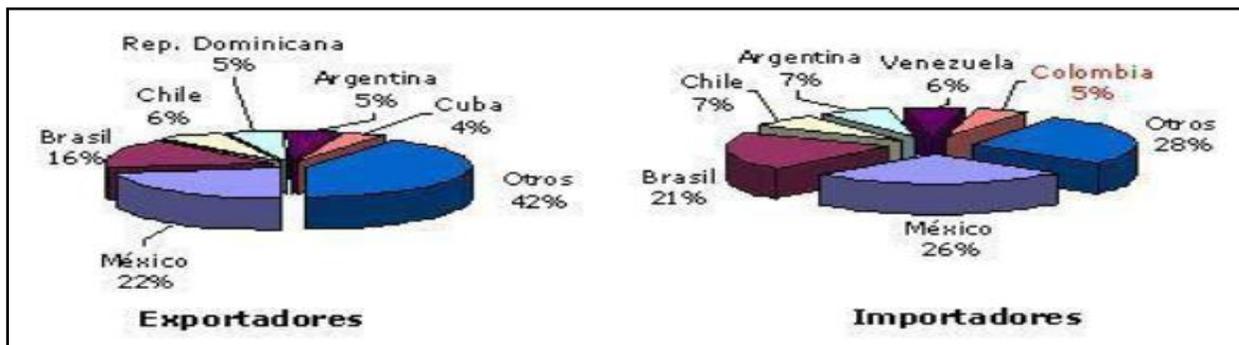


Fuente: Organización Mundial de Comercio OMC (2008). Importancia del sector servicios en el comercio mundial y oportunidades para Colombia.

La Secretaria Distrital de Planeación, mediante la Dirección de Políticas Sectoriales (2009), indica que las exportaciones de servicios en el mundo crecen a pasos acelerados. En términos generales, Latinoamérica produce un 2,2% del flujo global de servicios internacionales, mientras Europa el 49%, América del Norte el 16% (Estados Unidos produce el 14,5% del total mundial), y Asia Pacífico, el 7% (China ya genera el 3,8% y la India el 2,7%).

Plazas (2005), afirma que Estados Unidos, Reino Unido, Alemania, Francia y Japón son los principales países exportadores e importadores de servicios en el mundo. En América Latina, México, Brasil y Chile son los más importantes en ambos rubros como se muestra en la figura 3.

Figura 3. Principales exportadores e importadores en América Latina en el año 2004

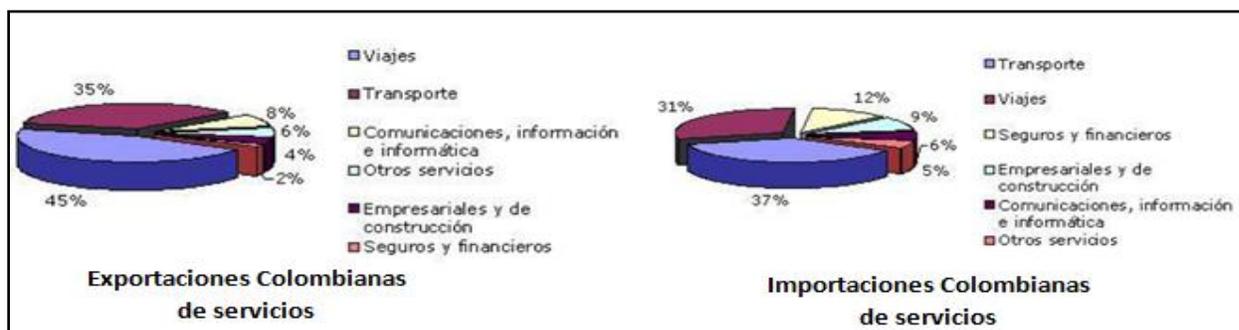


Fuente: OMC (2005). Exportación de servicios, otra forma de diversificar mercados.

La Secretaría Distrital de Planeación, mediante la Dirección de Políticas Sectoriales (2009), realizó un estudio donde se indica que en Colombia en el año 2009, las exportaciones de servicios produjeron 13.075 millones de dólares. Como reflejo de ese dinamismo las importaciones de servicios se elevaron entre nosotros en el año último a 13.820 millones de la moneda norteamericana lo que produjo un déficit de 744 millones de dólares. Estas exportaciones de servicios parecen estar mostrando un mayor dinamismo en los últimos años: las exportaciones de bienes crecieron en un lustro un 45%, mientras las de servicios lo hicieron un 68%.

Autores como Ramírez (2008) y Plazas (2005), indican que la Balanza Comercial del sector servicios en Colombia la lideran primero los viajes y luego el transporte para las exportaciones y para las importaciones la lideran primero el transporte y segundo los viajes para el año 2007, los demás servicios distribuyen su participación como se muestra a continuación en la figura 4.

Figura 4. Exportaciones e importaciones colombianas de servicios en el año 2007



Fuente: Banco de la República (2005-2008). Exportación de servicios, otra forma de diversificar mercados

Así mismo, Colombia representa solo el 0,1% de las exportaciones mundiales de servicios y el 0,2% de las importaciones mundiales de estos, donde no representamos nada a comparación de algunos países del mundo en los cuales su fuente de economía son los servicios. A continuación en la figura 5 se observa como nuestra participación no refleja movimientos significativos en el comercio mundial, pero donde muy probablemente con el programa de “transformación productiva” lograremos el porcentaje de participación en el comercio de servicios mundial.

Figura 5. El sector servicios de Colombia en el Mundo en el año 2007

Exportaciones (miles de millones US\$)			Importaciones (US\$ miles de millones)		
	2007	Part%		2007	Part%
Todo el mundo	3260	100%	Todo el mundo	3,060	100%
América del Norte	533	16%	América del Norte	440	14%
EE.UU	454	14%	EE.UU	336	11%
México	17	1%	México	24	1%
A.L.	91	3%	A.L.	97	3%
Colombia	3.6	0.1%	Colombia	6.2	0.2%
Brasil	23	1%	Brasil	34	1%
Europa	1662	51%	Europa	1434	47%
África	84	3%	África	97	3%
Oriente Medio	79	2%	Oriente Medio	125	4%
Asia	745	23%	Asia	778	25%
China	127	4%	China	129	4%
India	86	3%	India	78	3%

Fuente: Organización Mundial de Comercio – OMC (2008)

Evolución y perspectivas del sector servicios

El sector servicios históricamente, ha estado evolucionando lateralmente en el estudio de la economía, toda vez que era considerado como una actividad “no productiva” y de escasa relevancia en la economía de los países, sin embargo, el sector fue impulsado por las diversas necesidades del mercado que se iban generando y por el valioso valor agregado que muchas compañías empezaron a implementar. A partir de esto, el crecimiento en la participación del sector, en la economía de los países evoluciono y progreso rápidamente hasta convertirse hoy día en una actividad dominante de la actividad económica, donde el empleo, el valor añadido por el mismo, la aparición y desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como un vector para la innovación en otros sectores de la economía, lo posicionaron como una de las actividades de mayor prestigio en el orden académico de la economía y como un sector de talla mundial en muchos países (Valotto, 2011).

Los servicios, en términos generales, son considerados el sector económico que comprende todas aquellas actividades económicas que no producen bienes materiales de forma directa, sino servicios que se ofrecen para satisfacer las necesidades de la población. Igualmente, son prestaciones que a diferencia de los bienes no se pueden ver, tocar, ni almacenar y lo constituyen casi todas las actividades económicas, pues existen industrias que proveen servicios y otras que apoyan la fabricación para la producción de servicios.

Ramírez (2008 p. 2), resume el término “servicios” en una simple frase: “Todo lo que se vende en el comercio y no te machaca el pie al caerse, es un servicio”.

Sin embargo, respecto al concepto de la palabra “servicios”, Valotto (2011 p. 9) destaca lo siguiente:

“Hay un grupo de industrias generalmente clasificadas como industrias de los servicios, cuyas producciones tienen muchas de las características de los bienes; es el caso de las industrias relacionadas con el suministro, el almacenamiento, la comunicación y la difusión de la información, el asesoramiento y el entretenimiento en el sentido más amplio de esos términos: la producción de la información general o especializada, las noticias, los informes de consultorías, los programas de computación, el cine, la música, etcétera. Las producciones de estas industrias, sobre las que se pueden establecer derechos de propiedad, se almacenan frecuentemente en objetos físicos –papel, cintas, discos, etc.– que pueden comercializarse como los bienes ordinarios.”

Esas producciones se identifican como bienes y a la vez como servicios, pues poseen la característica común y esencial de que pueden ser producidos por una unidad y suministrarse a otra, haciendo posible de esa manera la división del trabajo y la aparición de mercados.

De otro lado, la AGCS - Acuerdo General de Comercio de Servicios (1991) de la OMC, organizo los servicios en 12 grupos por actividad y los llamo sectores y subsectores los cuales nombro así: servicios prestados a las empresas, servicios de comunicaciones, servicios de construcción y servicios de ingeniería conexos, servicios de distribución, servicios de enseñanza, servicios relacionados con el medio ambiente, servicios financieros, servicios sociales y de salud, servicios de turismo y servicios relacionados con los viajes, servicios de esparcimiento, culturales y deportivos, servicios de transporte y por ultimo encontramos otros servicios los cuales comprende los demás servicios no contemplados anteriormente.

El Acuerdo General sobre el Comercio de Servicios (AGCS) es el primer y único conjunto de normas multilaterales que regulan el comercio internacional de servicios. Se elaboró en respuesta al enorme crecimiento de la economía de servicios durante los 30 últimos años y al mayor potencial de comercialización de los servicios como consecuencia de la revolución de las comunicaciones.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2009) trabajando conjuntamente con el Gobierno Nacional, se ha trazado el objetivo de convertir al país en uno de ingresos medio-alto en un plazo de 25 años. Con miras a contribuir al logro de este objetivo, desarrolló a principios de 2007 un exhaustivo plan estratégico orientado a generar un alto impacto en el crecimiento económico del país al que llamaron “programa de transformación productiva”. Este programa, pretende generar una dinámica en el incremento de la productividad y en la generación de más y mejores empleos, para que los sectores aprovechen eficientemente las herramientas de internacionalización. Los países que han sido capaces de saltar del subdesarrollo para convertirse en naciones con altas tasas de crecimiento y bienestar para su población, han implementado estrategias similares, las cuales hicieron uso productivo de las ventajas comparativas y competitivas de cada rincón del país.

En Colombia se necesita transformar el aparato productivo y el país tiene con qué hacerlo, por esto, el Gobierno Nacional, ha implementado este programa que busca mejorar la competitividad del país, aprovechando las oportunidades de la economía global y cambiar nuestra oferta exportable, desarrollando sectores de clase mundial mediante la formulación y ejecución de planes de negocios sectoriales en alianza público-privada, buscando crecimiento económico y generación de más y mejores empleos (Duque, 2010).

El programa “transformación productiva” en primer lugar, pretende impulsar el desarrollo de sectores nuevos y emergentes de clase mundial que tienen alto potencial de crecimiento, una creciente demanda en mercados mundiales y son intensivos en tecnología y conocimiento, estos son, Servicios tercerizados a distancia (BPO&O), Software y Servicios de TI, Cosméticos y Artículos de Aseo y Turismo de Salud y en segundo lugar estimular la producción de más y mejor de lo bueno, bajo estándares de clase mundial que consiste en una transformación dentro de los sectores ya establecidos, agregando valor e innovación, este grupo incluye los sectores de

Autopartes, Industria Gráfica, Energía Eléctrica, Bienes y Servicios Conexos y Textiles, Confecciones, Diseño y Moda (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2009).

Al respecto, para Duque (2010), la dinámica que se viene presentando en el país y en el mundo en relación al sector servicios es significativamente buena, en cuanto a que éste, está representando 4 de los 8 sectores propuestos por el Gobierno Nacional en el programa de “transformación productiva”, los cuales son: turismo de salud, servicios tercerizados a distancia (BPO&O), energía eléctrica, bienes y servicios conexos y por ultimo software y tecnologías de la información. Las estrategias a desarrollar para competir con esos servicios a nivel mundial van desde una reforma donde se implementan nuevos métodos y valores agregados hasta en ampliar nuestros acuerdos comerciales y tratados con grandes países.

De acuerdo con Duque (2010), el sector turismo de salud es uno de los más importantes a desarrollar por la amplia demanda que se ha generado en los últimos años por parte de extranjeros interesados en solucionar diversas necesidades médicas en diferentes países diferentes al suyo. Este sector ha planteado desarrollar programas y estrategias como lograr la acreditación de calidad de clínicas y hospitales, consolidar centros de excelencia, promocionar internacionalmente el sector, desarrollar zonas francas de salud, entre otras que atraigan un gran flujo de extranjeros a realizarse sus diferentes tratamientos médicos en el país para aumentar nuestros ingresos y fomentar el empleo como es el exitoso caso del turismo de salud en la india.

El sector de servicios tercerizados a distancia (BPO&O), es otro de los más fuertes para competir, pues se trata de un sector que ha adquirido gran dinamismo en la última década, debido al avance de las telecomunicaciones y a la reducción de sus costos. Al respecto, Morelli (2008 p. 1) afirma lo siguiente:

“...frente a la alta exigencia de calidad que demanda la globalización, ninguna empresa puede "hacer todo" de manera totalmente eficiente. Así, una gran cantidad de actividades o procesos

que no tienen que ver con el negocio central, podrían ser realizados por terceros de una manera más eficiente y económico”.

Es por esto, que muchas empresas tercerizan la logística, tareas administrativas, la selección y capacitación de personal, diversos procesos productivos, acciones de marketing y una amplia gama de acciones de servicios generales. Duque (2010), asegura, que la política planteada por el Gobierno Nacional para la productividad de este sector específico se basa en la modulación del requerimiento del IVA para la exportación de servicios y la promoción de nuevos nichos de BPO&O financiero y contable.

El sector de energía eléctrica, bienes y servicios conexos, es un sector con enormes capacidades de crecimiento pero sobre todo con un infinito potencial de expansión y crecimiento a nivel internacional. El sector Eléctrico colombiano comprende todas las empresas que a nivel nacional se dedican la generación, distribución, transporte y comercialización del bien energía eléctrica tanto dentro como fuera de Colombia, así como de aquellas compañías dedicadas a la fabricación y comercialización de bienes o suministros, o prestación de servicios conexos a la energía (Analdex, 2008). La política encaminada a desarrollar este sector tiene que ver con una alianza con el sector educativo para promover el ingreso de estudiantes a este sector y una estrategia basada en una disminución de la participación de la energía eléctrica en el costo de producción de la industria (Duque, 2010).

Y finalmente el último sector de talla mundial de la parte de servicios con el que competiremos mundialmente es el software y tecnologías de la información. Estudios revelan que el sector de software viene creciendo a pesar de que el entorno existente no es el más adecuado para su óptimo desarrollo. Estos indicadores muestran la brecha existente en cuanto a la inversión realizada en los componentes de hardware, software y servicios relacionados de Colombia frente a otros países (Botero, 2011). La estrategia enfocada a desarrollar este sector para su competitividad tiene que ver con la

creación de una red Colombiana de calidad de software, avances en la creación del proyecto de ley de software, promover el uso y la apropiación de las TIC's, entre otras (Duque, 2010).

Así mismo, de acuerdo con este último autor, el sector servicios en Colombia es el motor de nuestra economía y principal generador de empleo. Es importante que los entes competentes enfoquen la política comercial y sectorial para responder a la nueva demanda mundial, con una oferta de servicios amplia y de talla mundial.

Condiciones para competir como sector de talla mundial

Según Arrarte (2007), las mejores prácticas de negocios son las que permiten generar ventajas competitivas y capacidad de absorber cambios de la mejor manera para incrementar nuestras posibilidades de permanecer en los mercados (local, nacional e internacional). La empresa de clase mundial es aquella que puede competir en términos de eficiencia y calidad con cualquier otra en el mundo. Las mejores prácticas tienen diversos campos de aplicación, como son: planear recursos de manufactura, administrar la estrategia del negocio, identificar y segmentar mercados, reducir actividades que no generan valor al cliente, diseñar nuevos productos, distribuir, manufacturar, administrar la demanda y mejorar procesos, entre otros.

Para Seyermir (2008), las características principales de las empresas de clase mundial son: capacitación, búsqueda de la mejora continua, desarrollo de ventajas competitivas y sistema de negocios integral. La capacitación debe ser permanente y para toda la organización interna y la extendida, esto es, además del propio personal, el personal de proveedores y distribuidores de los productos y servicios, sin excluir ningún nivel. La búsqueda de la mejora continua, para la cual es importante establecer mecanismos de medición constante del desempeño individual y colectivo (metas). Desarrollo de ventajas competitivas, basadas en productos y servicios de calidad superior, deleitando al cliente superando sus expectativas por encima de la

competencia. Y finalmente, haciendo uso de un sistema de negocios integral, en donde la tecnología juega papel preponderante en el logro de la integración de los procesos, promoviendo la flexibilidad y adaptabilidad de la empresa.

Reyes (2009), opina que el cliente hoy en día es más exigente y demanda gran variedad de productos con valor agregado y de alta calidad a precios competitivos y en mejores tiempos, es decir, lo más rápido posible. Además de esto, en los últimos años se ha disparado una preocupación por la conservación de los recursos naturales, ecológicos y ambientales. El autor afirma que las características principales para lograr ser empresa de clase mundial se basan en lograr estrategias de calidad total minimizando defectos, manejar el JIT (justo a tiempo) con cero inventarios, manteniendo el nivel productivo en niveles altos con cero fallas e implementando procesos de mejora continua con cero obstáculos. Además de esto, afirma que las empresas deben centrar su enfoque en la plena satisfacción del cliente de la mano de las normas y estándares internacionales (ISO 9000, 14000 y 18000), utilizando tecnología adecuada, procesos y personal altamente calificado y haciendo un fuerte énfasis en la innovación con buenos planes estratégicos.

Arrarte (2007) afirma que para hablar de este tema es necesario tener claro el concepto de competitividad, el cual depende especialmente de la calidad del producto y del nivel de precios. Estos dos factores en principio estarán relacionados con la productividad, la innovación y la inflación diferencial entre países. La competitividad (de calidad y de precios) se define como la capacidad de generar la mayor satisfacción de los consumidores al menor precio, o sea con producción al menor costo posible.

CONCLUSIONES

Es indudable la importancia que durante los últimos años ha adquirido el sector servicios en la economía mundial impulsando la economía de muchos países que han sacado el mayor provecho de él. Así mismo, el sector terciario es la actividad productiva

más importante en los países industriales, ya que tanto en términos de producción como de empleo representa el porcentaje más alto del conjunto de la economía.

En los países desarrollados del mundo, el sector servicios constituye una parte importante del producto interno bruto, y se consideran fundamentales para sostener el grado de desarrollo que los caracteriza. Por esta razón, al contrario de lo que sucede en otros países subdesarrollados, se promueven políticas y mecanismos legales eficaces para el aprovechamiento del sector.

En los países en vía de desarrollo, no se encuentran normas específicas para apoyar la producción y exportación de servicios, ni para cuantificar y fiscalizar su comercio, lo cual es necesario para economías en crisis de países como Colombia. En Colombia, se debe comenzar a explotar mejor el sector, dentro de una nueva estrategia de desarrollo económico, político y social. La participación del sector en la economía nacional debe crecer, por medio de la implementación de estrategias políticas que impulsen la prestación de los servicios principalmente en mercados externos e igualmente, capacitando y especializando la materia prima del sector, es decir, su capital humano construido bajo lineamientos como la educación y la tecnología.

El programa adelantado por el gobierno “Transformación productiva” es un buen comienzo para la explotación de este sector, pues de los 8 sectores de talla mundial, 4 son del sector servicios. Esto es bueno para el país, pues puede ser el inicio de un cambio sustancial de la economía nacional tendiente a la mejora ya que anteriormente el sector servicios no contaba con el apoyo que el Gobierno le está brindando. Sin embargo, aun existen muchas deficiencias en el país que obstaculizan el perfecto desarrollo y aprovechamiento del sector como son las deficiencias jurídicas por la falta de mecanismos de cuantificación y control fiscal.

Los servicios son un enlace comercial en la producción y comercialización de bienes, genera nuevas empresas creativas con gran potencial que contribuyen con el

crecimiento económico del país, generan empleo y traen desarrollo. Es importante para Colombia, que la industria y el pensamiento los empresarios se focalicen en formar o convertir empresas de talla mundial que sean capaces de competir internacionalmente y que ayuden a contribuir en el desarrollo de la economía y del país como tal.

Para construir empresas de clase mundial, se debe ser, hacer y tener ideas e innovaciones que ayuden a lograr serlo, es necesario satisfacer los requerimientos de los clientes y que buscan ir más allá de esos requerimientos. La idea es que las empresas del sector centren su atención y esfuerzo en el mercado global de servicios, teniendo en cuenta aspectos tecnológicos, económicos, administrativos, de mercadeo, financieros y jurídicos, y que hagan de esto un conjunto de oportunidades entrelazadas que generen empresas de talla mundial.

Sin embargo, los indicadores del país en materia de competitividad y de ciencia, tecnología e innovación muestran que la nación está bastante atrasada y que difícilmente se avanza en el logro de mayores resultados. La pobre infraestructura de transporte, el bajo uso de sistemas intermodales que abaraten los costos de transporte y aumenten la eficiencia del mismo, los pobres resultados en materia de innovación y de registro de patentes, la falta de universidades de alto reconocimiento internacional, la escasa base de recursos humanos con altos niveles de formación y especialización, etc., son factores que hacen pensar que estamos lejos de poder contar con las capacidades y los medios para lograr que efectivamente los denominados sectores de clase mundial despeguen y se consoliden.

Lo anterior no implica que no puedan existir empresas particulares que logren sacar ventaja de la política y que logren ser competitivas y exitosas en los mercados. Pero los esfuerzos de política no pueden terminar beneficiando a unos pocos. Es por esto, que resulta lejano pero no imposible que los 8 sectores escogidos por el Gobierno, incluyendo los servicios lleguen a ser sectores de talla mundial en Colombia, pues se cuenta con buen capital humano pero aun así poco visionario o con pensamiento

global, con poca competitividad a nivel internacional y con una ausencia grande de reformas y políticas que direccionen mejor este sector.

En Colombia, aun existe una gran diferencia entre la empresa nacional y la empresa de talla mundial, debido a que la mayoría de empresas en Colombia son pequeñas y medianas y las grandes representan una porción no muy significativa. Las pequeñas y medianas empresas no cuentan con la infraestructura necesaria ni con los recursos económicos suficientes para adquirir, mejorar y mucho menos sostener algún tipo de ERP, CRM o VP, dejándolas al margen del fenómeno de la globalización y las mejores prácticas de las empresas de clase mundial. Los altos costos tecnológicos y de adquisición de nuevos sistemas y procesos, y los elevados gastos por mantenimiento, constituyen una barrera de entrada a la eficiencia y a la competitividad, limitando de esta manera el desempeño eficaz en un entorno altamente competitivo.

Mantener la competitividad en un mundo global y sin fronteras se ha vuelto el objetivo central de la planificación estratégica que las empresas Colombianas aun no tienen. Las nuevas empresas y economías exigen flexibilidad ante los cambios del entorno, rapidez de adaptación a los nuevos procesos, integración multiempresa y multiplataforma en un esquema de colaboración, y en definitiva una herramienta estratégica que les permita aprovechar puntualmente las oportunidades de los mercados para lograr oportunamente las ventajas competitivas.

La tarea consiste en fortalecer e impulsar la calidad de la educación universitaria, así como los planes de formación en el exterior (doctorados) de un número creciente e importante de profesionales colombianos de alto nivel y el desarrollo de centros y grupos de investigación que trabajen de manera estrecha con el sector privado, para lo cual es necesario crear estímulos para que las empresas innoven y trabajen conjuntamente con los estándares internacionales (calidad, medio ambiente, seguridad, ect.).

BIBLIOGRAFIA

Analdex (2008). Propuesta de valor sectorial: energía eléctrica, bienes y servicios conexos [en línea]. Disponible en: http://www.incubodc.com/memorias_congreso_cali/Octubre_29/Propuesta_Valor_Sectorial_ANALDEX.pdf, consultado el 9 de junio de 2011.

Arrarte, R. (2007). La empresa de clase mundial frente a la empresa nacional [en línea]. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales7/eco/competitividad-empresa-nacional-frente-empresa-mundial.htm>, consultado el 17 de junio de 2011.

Botero, E (2011). El reto es consolidar empresas de talla mundial [en línea]. Disponible en: <http://www.fedesoft.org/novedades/el-reto-es-consolidar-empresas-de-talla-mundial>, consultado el 11 de junio de 2011.

Cabo, J. (2011). Exportación de servicios, el nuevo reto [en línea]. Disponible en: http://www.asicma.com/AsicmaNewsletter14/exportacion_servicios.pdf, consultado el 13 de junio de 2011.

Duque, G. (2010). El sector servicios en Colombia: Su desarrollo e internacionalización [en línea]. Disponible en: http://camara.ccb.org.co/documentos/6152_foroserviciosgabrielduque.pdf, consultado el 11 de junio de 2011.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2009). Programa transformación productiva, una alianza público-privada en marcha para desarrollar sectores de clase mundial [en línea]. Disponible en: <http://www.contacto-i.org/site/images/stories/descargas/directorterritorialministerio.pdf>, consultado el 12 de junio de 2011.

Morelli, A. (2008). ¿Qué es y para qué sirve la tercerización? [en línea]. Disponible en: <http://www.materiabiz.com/mbz/ityoperaciones/nota.vsp?nid=35740>, consultado el 10 de junio de 2011.

OMC-AGCS (1991). Lista de clasificación sectorial de los servicios [en línea]. Disponible en: http://www.wto.org/spanish/tratop_s/serv_s/mtn_gns_w_120_s.doc, consultado el 12 de junio de 2011.

Plazas, G. (2005). Exportación de servicios, otra forma de diversificar mercados [en línea]. Disponible en: http://camara.ccb.org.co/documentos/4136_exportacion_servicios.pdf, consultado el 13 de junio de 2011.

Ramírez, J. (2008). Importancia del sector servicios en el comercio mundial y oportunidades para Colombia [en línea]. Disponible en: <http://portal.araujoibarra.com/biblioteca-y-articulos/presentaciones-de-interes/memorias-presentaciones-de-interes/seminario-pv-servicios/PV%20JRO.pdf/view>, consultado el 15 de junio de 2011.

Reyes, P. (2009). Metodologías para competitividad de clase mundial [en línea]. Disponible en: <http://www.slideshare.net/jcfdezmxproduct/metodologas-p-competividad-clase-mundial-p1>, consultado el 18 de junio de 2011.

Secretaria Distrital de Planeación Bogotá, (2009). Dinámica económica del sector servicios en el comercio internacional y perspectivas [en línea]. Disponible en: http://www.sdp.gov.co/resources/no_100.pdf, consultado el 12 de junio de 2011.

Seyermir (2008). Empresa de clase mundial [en línea]. Disponible en: http://www.articulosya.com/article/519/Empresa_de_Clase_Mundial.aspx, consultado el 18 de junio de 2011.

Valotto, G. (2007). Evolución del sector servicios y el comercio internacional de servicios [en línea]. Disponible en: <http://www.eumed.net/libros/2010a/673/EI%20Avance%20del%20Comercio%20Internacional%20de%20Servicios.htm>, consultado el 16 de junio de 2011.

___ (2011). La evolución en la consideración económica del sector servicios [en línea]. Disponible en: <http://www.eumed.net/ce/2011a/gvp.htm>, consultado el 14 de junio de 2011.