



**International Trade Centre**



**PROMPEX**  
PERU

***Bienvenidos al seminario***

***“Exportar servicios con  
éxito”***

**Lima, 9 de Junio 2005**

**ITC**

Your partner  
in trade  
development



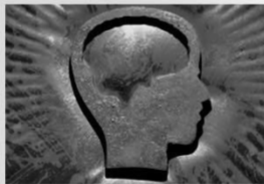
# Orientación para Asociaciones



# Módulos de formación del CCI

EXPORTAR SERVICIOS CON ÉXITO

Módulos de Formación para  
Asociaciones de Servicios, Gremios  
y Organismos de Promoción  
Comercial



Centro de Comercio Internacional  
UNCTAD/OMC

EXPORTAR SERVICIOS CON ÉXITO

Módulos de Formación para  
Exportadores de Servicios / PYMES



Centro de Comercio Internacional  
UNCTAD/OMC

EXPORTAR SERVICIOS CON ÉXITO

Módulos de Formación para  
Instituciones de Gobierno Vinculadas  
a la Promoción del Comercio Exterior



Centro de Comercio Internacional  
UNCTAD/OMC



## Módulos de formación:

- 3 carpetas de uso fácil.
- Incluyen consejos útiles para los exportadores
- Son fácilmente adaptables a las necesidades locales
- 12 módulos independientes



## Cada módulo incluye:

- “Notas para el instructor”
- Explicaciones del ponente y una presentación Power Point
- Ejercicios
- Síntesis del módulo y hojas de bibliografía
- Publicaciones de apoyo del CCI



# Contenidos

1. El éxito en en la exportación de servicios
2. Desarrollar mercados de exportación
3. La mercadotecnia relacional
4. Establecer credibilidad
5. Desarrollar una red de contactos eficaz
6. ¿Está usted listo para exportar?
7. Trabajar con aliados estratégicos



## Contenidos:

8. Sacar provecho de Interne
9. Competir en los servicios de apoyo empresarial contratados en el exterior
10. Innovar para el éxito en la exportación de servicios
11. Sacar provecho del Acuerdo General de Comercio de Servicios (AGCS)
12. Acceso y penetración a nuevos mercados



# **Primera parte:**

# **La promoción de la Exportación de Servicios**





# **Promover las capacidades de sus socios**



# ¿Por qué promover las exportaciones de servicios?

- Mayores expectativas de los miembros
- Las empresas de servicios buscan apoyo debido al AGCS
- Una oportunidad única... Nuevos Servicios



# Tres aspectos

- A) Identificar las fortalezas de su industria
- B) Publicitar esas fortalezas competitivas
- C) Reforzar las fortalezas competitivas mediante un programa de estímulos



# Identificar las fortalezas de su industria

- Reunir a un grupo de exportadores
- Entrevistas a extranjeros
- Entrevistas a profesionales
- Ejercicios de Benchmarking internacional
  
- Benchmarking exchange  
[www.benchnet.com](http://www.benchnet.com)
- Centro Estadounidense de Calidad  
[www.apqc.org](http://www.apqc.org)



## Posibles fortalezas

- Costos menores por día de trabajo igualmente calificado
- Fuertes capacidades de gestión de proyectos para mantener los proyectos dentro del plazo y el presupuesto previstos.
- Enfoques técnicos innovadores adaptados a los factores culturales.
- Capacidad de tratar las necesidades culturales de varios grupos.
- Altas normas profesionales y éticas



# Ejercicio

- ¿ Cuáles creemos que son las fortalezas competitivas de las empresas miembros de nuestra asociación?
- ¿ Cómo podemos identificar cuáles son las ventajas competitivas de nuestras empresas miembros y cómo mantenemos esa lista actualizada?



# Publicitar las fortalezas competitivas

- Desarrollar los mensajes centrales o un “slogan”
- Perfilar a los miembros que son los “Mejores de su clase”
- Mantener buenas relaciones con la prensa comercial
- Recolectar historias de éxito
- Crear una base de datos con fines de establecer socios



## Reforzar las fortalezas competitivas mediante un programa de premios

- Crear un comité de premios
- Encuestar a sus miembros sobre las categorías, criterios generales, co-patrocinadores y la calificación de los jueces
- Preparar un prospecto





## Reforzar las fortalezas competitivas mediante un programa de premios (2)

- Acérquense a co-patrocinadores idóneos con el prospecto
- Seleccionen a un co-patrocinador
- Determinen las categorías de los premios (ver la Hoja de trabajo de resumen)
- Determinen los criterios de calificación



**Recuerden... La principal barrera a la exportación que sus miembros enfrentan es el ser tomados en serio en los mercados de exportación. ¡Ustedes pueden hacer la diferencia!**



# **Ayudar a sus miembros a establecer contactos globales**



## Tres aspectos:

- A) Ayudar a que sus miembros se asocien con otras empresas para que tengan éxito en las exportaciones.
- B) Conectar a sus miembros con la asociación internacional de su industria.
- C) Conectar a sus miembros con asociaciones homólogas mediante acuerdos de cooperación.



Ayudar a que sus miembros se  
asocien con otras empresas para  
que tengan éxito en las  
exportaciones



# Socios estratégicos

- Exportadores nacionales exitosos que necesitan subcontratistas
- Exportadores nacionales exitosos con bienes o servicios complementarios
- Exportadores de otros países



# Enlazar a sus miembros con la Asociación Internacional de su industria



# Conectar a sus miembros con asociaciones homólogas mediante acuerdos de cooperación





# Beneficios de negociar un acuerdo de cooperación

- Acceso más fácil al mercado extranjero
- Ingresos adicionales por cuotas de afiliación
- Mayores oportunidades para establecer contactos
- Acceso a la base de datos de socios
- Entrega de artículos



# Candidato idóneo para un acuerdo de cooperación

- El mercado extranjero en el que opera es prioritario en su plan de desarrollo
- Fiscalmente sólida y respetada
- Personal administrativo profesional
- Interés mutuo
- Personal con conocimientos del idioma
- Beneficios > gastos
- Memorando de entendimiento existente



## Ejemplos de actividades

- Beneficios mutuos de afiliación
- Lista de direcciones para enviar correo o publicidad
- Compartir la experiencia
- Publicitar los eventos de la otra asociación
- Establecer contactos
- Apoyar la cooperación entre los comités



# Ejercicio

Identifiquen un mercado de exportación donde les gustaría formar un acuerdo de cooperación y luego anoten los pasos que darían y los beneficios que obtendrían para sus miembros



Los exportadores de servicios ingresan a los mercados nuevos con mayor facilidad si cuentan con un socio local y/o con contactos locales.

¡Sus enlaces con otras asociaciones pueden ser sumamente valiosos!



# **Abogar por los intereses de exportación de sus miembros**



# Mecanismo consultivo principal para el desarrollo de la exportación y temas del comercio de servicios



## Tres iniciativas de apoyo:

- a) Puntualizar los intereses de exportación de sus miembros
- b) Unir esfuerzos con otras asociaciones
- c) Formar, o fortalecer, un comité de exportación





# Puntualizar los intereses de exportación de sus miembros



Una empresa de servicios exporta si vende sus servicios a un “no residente” sin importar en dónde se lleva a cabo la transacción



# Unir esfuerzos con otras asociaciones



# Formar o fortalecer un Comité de Exportación



# Beneficios que se pueden obtener de un Comité de Exportación



# Desarrollar el apoyo para un Comité de Exportación

Paso 1: Encuesta sobre las necesidades de los miembros

Paso 2: Retroalimentación a los miembros

Paso 3: Crear un plan para el desarrollo de las exportaciones

Plan 4: Compartir el trabajo y los resultados con todos los miembros



# Actividades que un Comité de Exportación podría desempeñar...



# Ejercicio

## Grupo 1:

Identifiquen maneras en que se puede establecer una federación nacional de asociaciones de la industria de servicios y formas en que se pueden enlazar a una Red Global de Servicios

## Grupo 2:

Desarrollen un plan para crear, o fortalecer, un comité de exportación





# **Servicio de apoyo a las Iniciativas de Comercio Electrónico de las empresas**



## Introducción

- Ciberespacio – un nuevo mercado
- 24x7
- Servicio adaptado, a la medida
- Actividades del comercio electrónico global
- Eventos para facilitar arreglos entre socios



## Tres áreas principales de actividad:

- Asegurar una presencia creíble en la red
- Proporcionar información esencial en Internet
- Cabildear para lograr una infraestructura de apoyo competitiva



# Asegurar una presencia creíble en Internet

Tres tipos de sitios Web:

- Portales nacionales
- Mercados electrónicos de la industria y directorios en línea
- Sitios Web de la asociación



## Proporcionar información esencial en Internet

- Mercados electrónicos específicos de la industria
- Directorios en línea para las competencias de sus socios
- Fuentes de tendencias internacionales de la industria
- Fuentes de las mejores prácticas de la industria



## **Cabildear para obtener una infraestructura de apoyo competitiva**

- Acceso a Internet a costos competitivos
- El costo de la informática y la tecnología de la comunicación
- Discusiones sobre el comercio electrónico



**Recuerden... Hoy en día sus socios tienen que ser tan competitivos en el ciberespacio como lo son en los mercados locales.**



## **Segunda parte:**

# **Orientación al Acuerdo General sobre el Comercio de Servicios**





## AGCS....

- Abarca los servicios tratados comercialmente
- 12 áreas de servicios
- Abarca el servicio y el exportador del servicio
- 4 modos de suministro



## 4 Modos de suministro

1. Suministro transfronterizo: el servicio cruza la frontera
2. Consumo en el extranjero: el comprador visita su mercado
3. Presencia comercial: establecer una oficina en el extranjero
4. Presencia de personas físicas: el suministrador viaja al extranjero.



## Lo que el AGCS es y lo que no es:

- No tiene como finalidad la reducción o la eliminación de las regulaciones.
- Enfatiza la necesidad de transparencia



## Algunos beneficios del AGCS

- Aumento de la competencia
- Disminución de los precios
- Una innovación más rápida
- Aumento del empleo
- Aumento de la transparencia/previsibilidad
- Transferencia de la tecnología



# **El impacto de la liberalización de Servicios**



**Kit de Consultación del AGCS**  
**[www.intracen.org](http://www.intracen.org)**

**Consejo del Comercio de Servicios de la**  
**Organización Mundial de Comercio**  
**[www.wto.org](http://www.wto.org)**



**Recuerden... Si ustedes no defienden los intereses de sus exportadores de servicios, ¿Quién lo hará?**



# **Sección de Comercio de Servicios**

**ITC**

Your partner  
in trade  
development

[www.intracen.org/serviceexport](http://www.intracen.org/serviceexport)

[services@intracen.org](mailto:services@intracen.org)