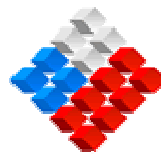




**ESTABLECIMIENTO DE LÍNEA BASE PARA LA  
INDUSTRIA DE EXPORTACIÓN DE SERVICIOS  
GLOBALES EN CHILE PARA EL AÑO 2007 Y  
PROPUESTA DE INSTRUMENTO DE  
MEDICIÓN ANUAL**

**PROYECTO ESTRATÉGICO - CLUSTER SERVICIOS GLOBALES**

**“CONSULTORÍA PARA EL DISEÑO DE PROGRAMAS Y AGENDAS  
ESTRATÉGICAS DEL CLUSTER OFFSHORING Y SERVICIOS  
FINANCIEROS,  
PARA LA DIVISIÓN DE INNOVACIÓN DE LA SUBSECRETARÍA DE  
ECONOMÍA, FOMENTO Y RECONSTRUCCIÓN”  
(R. A. EXENTA N° 1000)**



**GOBIERNO DE CHILE**  
MINISTERIO DE ECONOMÍA

**30 de Junio, 2008**

## INDICE

<b>1. Resumen del Proyecto</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Antecedentes para el Análisis</b> .....	<b>5</b>
<b>3. Diagnóstico</b> .....	<b>7</b>
3.1 Análisis de Involucrados .....	7
3.2 Situación Actual .....	10
<b>4. Estrategia para el Diseño del Proyecto</b> .....	<b>13</b>
4.1 Análisis de Objetivos.....	13
4.2 Análisis de Alternativas.....	13
4.3 Estructura Analítica del Proyecto .....	16
<b>5. Medición de Línea Base de la Industria de Servicios Globales (2007) en base a registros de Aduanas</b> .....	<b>19</b>
5.1 Metodología de estimación .....	19
5.2 Estimación volumen industria desglosada por categorías.....	19
<b>6. Plan Estratégico de Implementación del Proyecto</b> .....	<b>25</b>
6.1 Resumen Objetivos y Actividades.....	25
6.2 Indicadores .....	28
6.3 Medios de verificación .....	28
6.4 Supuestos.....	28
<b>7. Anexos</b> .....	<b>29</b>
ANEXO 1: Primera Encuesta Exportación de Servicios No Tradicionales (Excluye Transporte y Turismo). Información correspondiente a los años 2005 y 2006.....	29
ANEXO 2: Estudio completo de la Industria de exportación de Servicios Globales propuesto por IDC.....	32
ANEXO 3: Cuestionario tentativo para encuesta del Barómetro de Crecimiento de la Industria de Exportación de Servicios Globales .....	35
Menos de 5% .....	36
ANEXO 4: Centros Tipo de exportación de Servicios Globales.....	37
ANEXO 5: Clasificación de glosas de tipos de servicios de exportación de Aduanas según correspondencia a Servicios Globales. ....	39

## **1. Resumen del Proyecto**

### ***Identificación Problema u Oportunidad***

Este proyecto tiene su origen en la consultoría “Estudios de Competitividad en Clusters de la Economía Chilena”, realizado por The Boston Consulting Group (BCG) el año 2006 para el Consejo Nacional de la Innovación y Competitividad. BCG identificó una oportunidad y planteó que en Chile existe una incipiente industria de exportación de Servicios Globales, una gran oportunidad de establecer en el país un polo de desarrollo de esta industria dentro de la región y lo identificó como uno de los cluster con mayor potencial de crecimiento durante la próxima década.

En este sentido, y con el fin de tomar medidas concretas para la promoción de esta industria y para consolidar la asociatividad de clusters y la adecuación del marco regulatorio, en noviembre de 2007, se conformó el Consejo Estratégico Público-Privado, que tiene como misión diseñar e implementar acciones para fortalecer las condiciones del país para el desarrollo y la expansión del sector de Servicios Globales. Su objetivo es sentar las bases para convertir a Chile en un cluster de aplicación y de exportación tecnológica para América Latina

Por lo anteriormente señalado, es necesario contar con un mecanismo de medición del volumen de la industria para los próximos años y con un parámetro de referencia que permita comparar el tamaño de la industria antes de que se realicen las inversiones de recursos públicos. Es decir, la problemática radica en que no existe un mecanismo riguroso y analítico que contabilice el actual y futuro volumen de la industria, ni una metodología para realizarlo en los años siguientes.

### ***Estrategia de Intervención***

La estrategia consiste en realizar una medición base de la industria de exportación de Servicios Globales con una metodología replicable en años futuros para medir el avance y efectividad de las políticas y fondos comprometidos.

Las políticas publicas de inversión se realizarán con un horizonte de planificación a 10 años (2018) y con una planificación de iniciativas de entre 1 y 5 años. Se medirá anualmente el avance en el logro de la visión a 10 años y el avance de los hitos a 5 años.

### ***Justificación de la Intervención***

En ausencia de una medición base para la industria y una estrategia de medición rigurosa en el tiempo, es imposible evaluar la rentabilidad social de la inversión realizada para implementar las políticas de promoción del cluster.

La meta que el Consejo Estratégico Público-Privado se ha propuesto contempla alcanzar US\$ 1,000 millones en exportaciones el año 2010 y el Foro Pro Innovación, ACTI y AMCHAM han

propuesto llegar a US\$ 5,000 millones en exportaciones el año 2015. Para alcanzar dicho objetivo se requerirá de una cuantiosa inversión de recursos, entre otros, por parte del Estado, cuya rentabilidad social debe ser evaluada en forma sistemática y rigurosa.

### **Otros Proyectos y Antecedentes relevantes relacionados**

Anteriormente a este proyecto el único estudio acabado y comprehensivo que analiza la industria de exportación de Servicios Globales es la consultoría llevada a cabo por BCG en el año 2007, anteriormente mencionada. Esta consultoría analizó las oportunidades existentes en Chile para el desarrollo de esta industria e identificó las principales áreas donde el país debe enfocar las iniciativas de desarrollo. El estudio estimó, por medio de una metodología consistente en consultas telefónicas a un número cercano de 40 empresas, la línea base de la industria, para el año 2006, en US\$ 200 millones.

De ahí la necesidad de identificar y estudiar otros instrumentos de medición que podrían ser útiles para realizar una estimación de la industria de Servicios Globales. Ninguno de los instrumentos identificados en el mercado nacional es adecuado debido a características particulares de cada uno. Entre los instrumentos que se consideraron se encuentran:

- Encuesta de Exportación de Servicios No-Tradicionales (Instituto Nacional de Estadísticas (INE), ProChile, y la Cámara de Comercio de Santiago (CCS).
- Datos de exportaciones de servicios registrados por Aduanas de Chile.
- Chilean Services and ICT Business Directory (Fundación Chile, CORFO, y ProChile).

En términos generales, ninguno de estos instrumentos tiene su foco de medición en la exportación de Servicios Globales, lo que hace difícil extraer la información adecuada para los propósitos de este proyecto.

## 2. Antecedentes para el Análisis

### **Introducción**

La industria mundial de exportación de Servicios Globales es actualmente de las más dinámicas y una de las principales tendencias en el mundo de los negocios. En este sentido, se identifica una gran posibilidad de crecimiento para América Latina como plataforma *nearshore* para el mercado de las Américas, Europa y Asia. Chile se destaca dentro de la región como uno de los países con mayores ventajas para el establecimiento de un cluster de Servicios Globales gracias a su estable marco político y económico, alineamiento de zona horario con Estados Unidos, bajo nivel de corrupción, costos laborales competitivos, gran número de tratados de libre comercio con las principales economías del mundo, entre otros.

La consultora A.T. Kearney realiza anualmente un ránking mundial de países que son atractivos para la exportación de servicios, en el cual Chile ha aparecido reiterada y sostenidamente durante los últimos años como uno de los 10 más destacados.

Sin embargo, se concluye que el desarrollo de esta industria en Chile aún es incipiente y su participación en el mercado mundial, en una industria que representa US\$ 60,000 millones<sup>1</sup> y que crece anualmente a un 30%, es muy menor. Se estimaba que esta industria creciera al 40%, pero limitaciones de disponibilidad de los recursos humanos requeridos ha frenado su pleno potencial de desarrollo.

### **Definiciones**

La industria de exportación de Servicios Globales se divide de acuerdo al nivel de control del proceso y según el proceso de negocio que apoya.

A partir del nivel de control de un proceso, estos pueden separarse en:

- Outsourcing: tercerización de actividades de una empresa.
- In-House: realización de actividades dentro de la misma empresa u organización.

Del mismo modo, a partir de la ubicación geográfica, se pueden clasificar en:

- Onshore: las actividades se realizan dentro del mismo país.
- Offshore: traslado de actividades a otro país.

De esta forma se obtienen cuatro combinaciones: Outsourcing/Offshoring, In-House/Offshoring, Outsourcing/Onshoring e In-House/Offshoring y son las dos primeras clasificaciones el objetivo de negocio del Cluster de Servicios Globales definido por BCG el año 2007.

A su vez, el Outsourcing/Offshoring puede ser dividido en cuatro categorías:

---

<sup>1</sup> Fuente: BCG, 2006.

### **Procesos en Tecnologías de Información (ITO)**

- Infraestructura de TI: sistemas de información, mantenimiento de hardware e infraestructura de comunicación.
- Aplicaciones de software: administración de aplicaciones, desarrollo de aplicaciones e integración de sistemas.
- Consultoría en TI.

### **Procesos de Negocios (BPO)**

- Procesos de negocios horizontales: compras, logística, marketing y ventas, atención a clientes, recursos humanos, finanzas y contabilidad.
- Procesos verticales especializados por industrias: aplicaciones para el sector financiero, comercio, salud, telecomunicaciones y transporte.
- Outsourcing de servicios audiovisuales: filmación, postproducción, grabación y sonido, logística asociada

### **Procesos de Conocimiento (KPO)**

- Servicios analíticos de negocios: modelamiento de datos, análisis de mercado, análisis portfolios accionarios.
- Ingeniería: diseño de proyectos y testeo; desarrollo software especializado.
- Servicios legales: desarrollo de contratos, registro de patentes.
- Servicios médicos: análisis y diagnóstico remoto.
- Biotecnología: ensayos clínicos, desarrollo drogas y biotecnología asociada a sectores industriales.
- Investigación y desarrollo: asociado a sectores industriales (minería, agricultura, salmonicultura).

### 3. Diagnóstico

#### 3.1 Análisis de Involucrados

Si bien el primordial objetivo de este proyecto es que los actores del Consejo del Cluster puedan tomar decisiones respecto de la estrategia de desarrollo de la industria al medir anualmente el avance de las exportaciones de servicios y su composición, hay una serie de actores que, a juicio de la consultora, debieran estar involucrados en este proyecto y que pueden dividirse en directos e indirectos, de acuerdo a su nivel de cercanía en el diseño y ejecución del mismo, y por la forma en que perciben los resultados del proyecto.

Además, se propone usar una escala de 3 niveles (alto, medio, bajo) para identificar el interés de los distintos actores para que se lleve a cabo el proyecto. De la misma forma, se usa una misma escala para identificar la fuerza que tienen los distintos actores para lograr que se cumplan sus intereses.

<b>ACTORES</b>	<b>INVOLUCRAMIENTO</b>	<b>INTERÉS</b>	<b>FUERZA</b>
Secretaría Ejecutiva del Consejo de Ministros para la Estrategia Digital	Directo	Bajo	Alto
Invest Chile	Directo	Alto	Alto
Fundación público-privada para la promoción de la Imagen País	Directo	Por definir	Alto
Foro Pro Innovación	Directo	Alto	Alto
Fundación Chile	Directo	Alto	Alto
Asociaciones gremiales (ACTI y GECH)	Directo	Medio	Alto
Ministerio de Hacienda	Indirecto	Bajo	Alto
Ministerio de Educación	Indirecto	Bajo	Alto
Subsecretaría de Telecomunicaciones del Min. de Transporte y Telecom.	Indirecto	Bajo	Medio
Universidades públicas y privadas e Institutos de Formación Técnica	Indirecto	Medio	Alto

Entre los involucrados **directos** se encuentran las instituciones que están participando actualmente en el diseño y desarrollo del proyecto, y que tienen un interés principal en que éste se lleve a cabo. Entre ellos se identifica:

### ***Secretaría Ejecutiva del Consejo de Ministros para la Estrategia Digital***

Grupo de trabajo que tiene la iniciativa de promover el desarrollo de la industria, y es el que dispone de los recursos económicos para llevar adelante las iniciativas específicas. La Estrategia Digital del Gobierno incluye medidas tendientes a promover el cluster de Servicios Globales y el Consejo de Ministros es el responsable de realizarlas.

### ***Invest Chile***

Área responsable, dentro de CORFO, de la atracción de inversiones extranjeras en Chile. Es la principal agencia pública de promoción y de atracción de empresas de este tipo al país y tiene bajo su responsabilidad, entre otras, la Secretaría Ejecutiva del clúster. Para ejercer adecuadamente su rol, Invest Chile requiere de mecanismos de medición de los resultados de las políticas públicas que se lleven a cabo como parte del clúster.

### ***Fundación público-privada para la promoción de la imagen país***

Fue creada el 1 de diciembre por la Presidencia con la finalidad de reenfocar el proyecto de Imagen País y está a cargo del *Embajador Juan Gabriel Valdés*, quien asumió el cargo de coordinador interministerial para la Imagen País. Busca facilitar el diálogo al más alto nivel sobre la Campaña Imagen País 2008-2010 y reforzar el trabajo técnico, que realiza *ProChile* en este ámbito, conjuntamente con organismos públicos y empresariales.

### ***Foro Pro Innovación***

Lidera dentro del sector privado las iniciativas tendientes a posicionar a Chile en la industria mundial de Servicios Globales y requiere, por lo tanto, conocer la efectividad e impacto de las acciones que lleva a cabo.

### ***Fundación Chile***

Institución responsable de hacer propuestas de políticas públicas tendientes a desarrollar los recursos humanos requeridos para el adecuado desarrollo del clúster y el cumplimiento de las metas.

### ***Asociaciones gremiales (ACTI y GECH)***

Están participando en la promoción de la industria local dentro del clúster y están interesadas en los resultados logrados gracias a su apoyo. Pueden movilizar a empresas de su sector en función de los logros o déficit observados.

Los involucrados **indirectos** están relacionados esencialmente con los resultados del proyecto y no con el desarrollo de éste. A estas instituciones les interesa contar con el mecanismo de medición y sus resultados en la medida que éstos impactan las decisiones que puedan tomar en el corto y mediano plazo. Entre los involucrados indirectos se encuentran:



### **Ministerio de Hacienda**

Como entidad responsable de administrar los recursos económicos del Estado y, considerando que cualquier iniciativa de alto impacto para el adecuado desarrollo del clúster conllevará el uso de cuantiosos recursos públicos que impactarán las finanzas y el presupuesto público, deberá estar alineado con el proyecto.

### **Ministerio de Educación**

Su cercanía con los resultados del proyecto se relacionan con el impacto en la demanda por competencias técnicas y profesionales que existan en el mercado. En caso de que exista un déficit en las competencias necesarias, situación altamente probable dado el actual número de profesionales con el perfil que la industria requiere, debe hacerse cargo, entre otros, de subsanar el déficit por medio de los adecuados incentivos.

### **Subsecretaría de Telecomunicaciones del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones**

Su rol dentro del proyecto es observar con atención el desarrollo del cluster para asegurar la disponibilidad de conectividad internacional de banda ancha requerida por las empresas del cluster y el adecuado crecimiento de la industria de exportación de Servicios Globales.

### **Universidades públicas y privadas e Institutos de Formación Técnica (INACAP, DuocUC, AIEP, otros)**

Sus programas académicos deben readecuarse a las demandas de profesionales y técnicos que surjan del desarrollo del clúster.

### 3.2 Situación Actual

Se constata la inexistencia de un instrumento confiable, riguroso y comprehensivo para medir el volumen de la industria de exportación de Servicios Globales.

Sin embargo, cabe observar la presencia de algunos instrumentos de medición que podrían, eventualmente, usarse para realizar la estimación de la línea base, pero ninguno de ellos se ajusta plenamente a la industria de exportación de Servicios Globales. En términos generales, esto se debe principalmente a que los Servicios Globales están presentes tanto en procesos verticales como horizontales. A continuación se analizan los actuales instrumentos de medición que se podrían utilizar, colocando especial énfasis en su uso, ventajas, desventajas, costos y precisión.

#### ➤ Cifras de Exportación de Servicios del Servicio Nacional de Aduanas

**Antecedentes y Descripción.** El Servicio Nacional de Aduanas registra todas las exportaciones de servicios de tipo transfronterizo, sin poder cuantificar aquellas en que el prestador se traslada, el consumidor viene a Chile o en que una filial en el extranjero registra la venta. La venta de software a través de descarga por Internet u otra vía es algo poco regulado por el momento, por lo cual los registros de este tipo de exportaciones no contienen la totalidad de las exportaciones. Desde julio del año 2007, se cuenta con una categorización que permite discriminar en forma adecuada los Servicios Globales dentro del total de servicios de exportación. Además, existe la posibilidad de realizar, en el futuro, un cruce de información con el Servicio de Impuestos Internos (SII).

**Propuesta de uso.** Los datos del segundo semestre del año 2007 de Aduanas pueden ser utilizados para estimar la exportación nacional de Servicios Globales. Si bien no existen las categorías de servicios para los datos de exportaciones previas a julio de 2007, se puede realizar una extrapolación de los datos suponiendo que la proporción de Servicios Globales con respecto al total de servicios exportados se mantiene constante durante todo el año.

Si se quisieran obtener los datos del primer semestre del 2007, se pueden limpiar los cerca de 10.000 datos que corresponden a servicios, lo que implica un costo de 30 horas hombre. Además, si se obtiene el visto bueno de la autoridad, es posible realizar cruces con los datos del SII, obteniéndose el nivel de atomización de la industria, porcentajes de PYMES que exportan, rubros, porcentaje de exportación en comparación con la facturación anual, etc. Este último proceso debe ser realizado en forma privada entre Aduana y el SII, entregándose sólo datos desagregados por categorías, de manera de proteger la identidad de los contribuyentes.

**Ventajas.** La principal ventaja de este instrumento es el uso de cifras oficiales del gobierno, tanto por parte del Servicio Nacional de Aduanas como del SII. Además, la aplicación periódica del instrumento permite, a un bajo costo, obtener cifras anuales que reflejan la tendencia.

**Desventajas.** La principal desventaja de este instrumento es que no se incluyen ciertos tipos de exportaciones, como lo es la imposibilidad de registrar las actividades de centros de costo de empresas multinacionales instaladas en Chile. Además, dentro de los datos se incluye en forma poco precisa la exportación de software y, por último, está la complejidad de coordinar dos entidades gubernamentales considerando que se requiere una autorización de parte del Director del SII.

**Precisión.** Dado el uso de datos pertenecientes a la totalidad de la población, la precisión es muy buena, a excepción de tres puntos: 1. la evasión por parte del SII; 2. la no contabilización de cierto tipo de servicios, como los clinical trials, y 3. la imprecisa contabilización de la exportación de software dada la normativa vigente.

➤ **Primera Encuesta Exportación de Servicios No Tradicionales (excluye Transporte y Turismo). Información Correspondiente a los años 2005 y 2006 (Pro Chile, INE y CCS)**

**Antecedentes y Descripción.** Pro Chile, el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) y la Cámara de Comercio de Santiago (CCS) realizaron el año 2007 la “Primera Encuesta de Servicios No Tradicionales para los años 2005 y 2006”.

Este instrumento incluyó 34 categorías de exportación de servicios y si bien, a la fecha, aún no se publican los resultados oficiales, un análisis del cuestionario utilizado revela las variables que se lograron cuantificar. Muchos servicios Outsourcing/Offshoring o In-House/Offshoring aparecen en la encuesta en forma transversal a la categorización de servicios utilizada. En el anexo<sup>2</sup> del presente documento se adjunta el formulario de la encuesta con la categorización y un análisis que indica la relación de la categoría con los servicios Offshoring.

**Propuesta de uso.** Cada una de las categorías puede ser clasificada según su contenido y relación con los Servicios Globales. Se propone dar una ponderación a cada categoría de acuerdo a si los servicios detallados en ella corresponden o no a Servicios Globales. De este modo, aquellas categorías cuyos servicios correspondan en su totalidad a esta industria serán ponderadas con 1, mientras que aquellas cuyos servicios no correspondan a Servicios Globales serán ponderadas con 0. Pesos intermedios deben ser asignados según corresponda. La suma total de las categorías entregan la facturación anual de Chile en exportación de Servicios Globales. El estudio permite también fijar cotas para la industria y cotejar datos con el Servicio Nacional de Aduanas.

**Ventajas.** La principal ventaja que presenta el uso de este instrumento, de acuerdo al INE, es su bajo costo una vez que ha sido aplicada la encuesta por las entidades correspondientes. El procesamiento de los datos con la aplicación de un determinado filtro no presenta mayores complicaciones, pero se debe obtener la autorización de ProChile para aplicar algún tipo de filtro y solicitar el servicio al INE para que lo aplique y entregue los datos agregados.

**Desventajas.** Las principales desventajas de este instrumento son: 1. Los Servicios Globales se encuentran presente sólo parcialmente en la mayoría de las categorías, 2. El modo de operar propuesto presenta serios problemas de precisión, y 3. Los datos sólo pueden ser entregados en forma agregada. El análisis de ellos o uso en forma desagregada sólo puede ser realizado por personal del INE o personal externo bajo secreto estadístico y en sus propias oficinas.

**Costo.** Bajo, dado que el estudio está hecho y sólo se requiere consultar los datos obtenidos mediante el INE previa autorización de ProChile.

**Precisión.** Alta, dado que el campo muestral y el directorio utilizado es de buena calidad. En cuanto al modo de uso, la precisión es baja, dado que se realizan aproximaciones que no están alineadas con la definición de Servicios Globales.

---

<sup>2</sup> Ver Anexo 1: Primera Encuesta Exportación de Servicios No Tradicionales.

➤ **Chilean Services and ICT Business Directory**

**Antecedentes y Descripción.** El Chilean Services and ICT Business Directory es una base de datos de cerca de 500 empresas del rubro de tecnologías de la información y comunicaciones. Incluye información relativa a la cantidad de empleados, facturación 2005 y 2006, exportaciones de los años 2005 y 2006, rubros de trabajo y otros.

El directorio fue desarrollado por la Fundación Chile, Pro Chile e Invest Chile (CORFO) y los datos se pueden acceder a través de una base de datos SQL.

**Propuesta de uso.** Los datos proporcionados por el directorio pueden ser utilizados con dos objetivos: 1. considerar los contactos para la aplicación de una nueva encuesta diseñada especialmente para medir el crecimiento de la industria de exportación de Servicios Globales, y 2. Para confirmar datos de facturación de la industria TI arrojados por otros instrumentos.

**Ventajas.** La principal ventaja que presenta este instrumento es la calidad de la información, dado que es muy completa.

**Desventajas.** La desventaja que presenta este instrumento es que no se tienen los montos específicos de exportaciones de cada empresa y no se tiene previsto una nueva aplicación. Además considera principalmente al sector TIC y servicios.

**Costo directo.** Bajo, sólo se requiere procesar los datos de la forma requerida.

**Precisión.** Entrega datos de facturación, tipo de actividad, empleados y exportaciones (no en cifras) sólo para 500 empresas TI, para los años 2005 y 2006.

## 4. Estrategia para el Diseño del Proyecto

### 4.1 *Análisis de Objetivos*

El principal objetivo para abordar el problema que se presenta es desarrollar en detalle una metodología de medición recurrente a ser utilizada en el establecimiento de una línea base integral de la industria de exportación de Servicios Globales y que pueda ser reutilizada anualmente para medir su evolución.

### 4.2 *Análisis de Alternativas*

Para cumplir los objetivos se proponen 4 alternativas que podrían cumplir en forma adecuada la necesidad de contar con el mecanismo de medición requerido, pero consideran distintos niveles de precisión y recursos económicos para realizarlas.

1. **Medición según los datos de Aduanas.** Es una metodología incompleta, ya que como se mencionó anteriormente, no incluye en su totalidad algunos tipos de servicios de exportación, pero tiene la ventaja de ser muy barata. Los datos que maneja Aduanas están disponibles sin costo y el trabajo de discriminar cuáles de los servicios corresponden o no corresponden a Servicios Globales ya fue realizado en la actual consultoría. Se identifica una eventual discrecionalidad en la designación de las glosas a incluir.

En caso de usar esta metodología se tiene la flexibilidad de una posible suma o eliminación de glosas a lo largo del tiempo y a medida que se vayan adaptando a los servicios que exporta esta industria.

Esta metodología ya fue llevada a cabo con los datos entregados por Aduanas como una pre-estimación por el Foro Pro Innovación. El detalle de la metodología seguida y la estimación del volumen de la industria se presentan en la siguiente parte de este documento.

2. **Estudio complementario a los datos de Aduanas.** Considerando que los datos proporcionados por Aduanas se ajustan en muchos aspectos a la clasificación de Servicios Globales se propone realizar un estudio complementario para identificar la información de exportación de servicios que Aduanas no registra, como lo son las exportaciones generadas a través de centros de costos ya que estos centros no generan ganancias para su casa matriz y por ende no exportan mediante un margen comercial. El estudio complementario debiera identificar todos los centros de costos de empresas

multinacionales instalados en el país y levantar la información del volumen de exportaciones mediante una encuesta directa a esas empresas.

Esta alternativa requiere contratar a más personas, y por lo tanto sería de mayor presupuesto que la anterior, pero permite una precisión mucho mayor y un alcance de toda la industria de exportación de Servicios Globales. Salvo las exportaciones que por motivos propios de los exportadores no se registran en Aduanas, esta metodología lograría cubrir a toda la industria y se visualiza como un mecanismo preciso y completo para medir el volumen de exportaciones de ésta.

- 3. Metodología de medición propuesta por IDC.** Esta alternativa contempla contratar con un especialista internacional la medición del volumen de la industria, lo que permite un estudio con una metodología coherente a nivel regional y que representa una marcada ventaja sobre las otras alternativas propuestas. De acuerdo a las modificaciones realizadas por la empresa, el estudio se ajustaría consistentemente con la información de Aduanas y los costos se redujeron. Sin embargo, una desventaja de este instrumento sería la granularidad de la información.

La metodología propuesta por IDC sugiere 5 puntos para llevar a cabo el estudio, que se presentan en detalle en el anexo de este documento<sup>3</sup>. El primero es establecer una línea base realizando un análisis completo de la industria en Chile, que según las conversaciones con Foro Pro Innovación, se ha reconsiderado y ajustado a que ya existe una pre-estimación realizada por el Foro Pro Innovación en base a los registros de Aduanas. Esta información sería útil para enfocar el análisis de la línea base en las empresas que ya están identificadas como mayores exportadores y así reducir los esfuerzos de exploración de la industria y disminuir costos.

Segundo, propone hacer un estudio destinado a revisar las tendencias mundiales en los mercados de exportación de Servicios Globales y proponer una visión a futuro de hacia dónde debe orientarse la oferta de Servicios Globales en Chile. Ello debiera efectuarse sólo en caso que se apruebe tras someterlo a discusión en el clúster de Servicios Globales.

Tercero, se propone un sistema de monitoreo anual para medir el avance de la industria. Esta parte del estudio contempla hacer una medición del tamaño de la industria y conocer la distribución por tipo de servicios y por empresa. Dado que los costos propuestos eran elevados se planteó reducir el número de empresas a estudiar de 350 a sólo 80, basándose en que, de acuerdo a la pre-estimación realizada con la información de Aduanas, con 80 empresas estudiadas se tendría una visión del 90% del total de la industria.

El cuarto y quinto punto dicen relación con la eventual necesidad de comparar la industria en Chile con la de otros países de la región y del mundo. Esto se realizará sólo si el Governance del clúster de Servicios Globales lo considerara estratégico para la

---

<sup>3</sup> Ver Anexo 2: Estudio completo de la Industria de Exportación de Servicios Globales (IDC)

implementación de políticas/medidas que busquen disminuir las brechas que Chile presenta respecto de otros países considerados como competencia en la región.

4. **Propuesta de Barómetro de Crecimiento de la Industria de Exportación de Servicios Globales.** Se trata de un instrumento nuevo a desarrollar junto con el Instituto Nacional de Estadísticas, IDC u otra empresa especializada en el desarrollo de estudios de opinión pública y de investigación de mercados de alta complejidad metodológica. Este instrumento consiste en realizar un estudio comprehensivo de la actividad de la industria de exportación de Servicios Globales en Chile que permita dimensionar:
- Volumen exportado
  - Características específicas y la evolución de las principales empresas
  - Mix de productos que mayor éxito tiene en la industria
  - Valor agregado
  - Principales destinos donde se exporta
  - Mano de obra empleada

Adicionalmente, se podría realizar un análisis comparado internacional con otros países de la región.

En caso de realizar el proyecto con el INE, la metodología propuesta consiste en la aplicación de una encuesta presencial a empresas del directorio del INE (no se pudo obtener información sobre si todas las empresas de interés del sector de Servicios Globales se encuentran registradas en el mencionado Directorio), previamente analizadas por categorías de acuerdo a su pertinencia o relación con la exportación de Servicios Globales a realizarse por personal calificado del esta institución. En este análisis se propone que participe el INE junto con el Foro Pro Innovación, aportando la información analizada de los datos proporcionados por Aduanas y la adecuada implementación y difusión del instrumento.

Las ventajas de realizar esta metodología de medición son principalmente las facilidades que tiene el INE para llevar a cabo este tipo de encuestas, que resultan muy adecuadas para asegurar la calidad y complejidad de la información. Cabe mencionar que el INE cuenta con un directorio clasificado de empresas y acceso a información privilegiada (mediante un acuerdo previo) a diversos organismos estatales.

Si bien esta alternativa pareciera ser la metodología ideal para resolver el problema, es importante mencionar dos desventajas que podrían surgir de su uso. La primera es que la selección del campo muestral puede estar fuertemente sesgado, ya que no es una muestra aleatoria de empresas a encuestar y al momento de elegir cuáles serán parte de la muestra, la única forma de hacerlo es discriminando por actividad, introduciendo un sesgo de arbitrariedad al proceso. El segundo factor es el costo asociado al tiempo de desarrollo de la encuesta: a mayor rapidez requerida mayor es el costo. De acuerdo a las conversaciones con el INE, se pueden priorizar variables para lograr una primera muestra en forma más económica y rápida.

La encuesta del INE presenta una alta precisión ya que el cuestionario es revisado por profesionales con alta experiencia, el directorio de empresas a utilizar es de buena calidad y se tiene acceso a datos gubernamentales no disponibles al público.

Por otro lado, en caso de optar por realizar el proyecto en conjunto con IDC se obtienen ventajas en relación a la estandarización del estudio para hacer la comparación internacional y otras mencionadas anteriormente. También la experiencia internacional de IDC la hacen muy atractiva para llevar a cabo un estudio de esta naturaleza. Además, de acuerdo a las modificaciones realizadas por la empresa para ajustarse a la información ya levantada por el Foro Pro Innovación, los costos de realización del Barómetro con IDC serían similares a los que propone INE.

Dentro de las alternativas propuestas para lograr la estimación de la línea base y el mecanismo de medición anual de la industria se sugiere lo siguiente:

- Realizar la estimación en base a los datos de exportaciones registrados en Aduanas, usando la información analizada por el Foro Pro Innovación y clasificada por tipos de servicios. Esta medición puede ser considerada una estrategia *top-down* ya que se basa en los datos agregados de exportaciones y a partir de ellos se desglosa por categorías hasta llegar a la estimación del volumen de la industria.
- Contratar los servicios de la empresa seleccionada para desarrollar la encuesta “Barómetro de Crecimiento de la Industria de Exportación de Servicios Globales”, y así obtener una comprensión en detalle de la industria, no sólo del volumen sino que de todos los factores mencionados en el detalle de esta metodología. Ésta sería una estrategia *bottom-up*, partiendo de una encuesta que abarque una gran muestra de empresas de la industria, agregar los datos y descubrir los valores totales de la industria por cada tipo de servicios exportados.
- Se debe designar una institución para que depure la información obtenida a partir de los registros de exportaciones de Aduanas y genere una línea base estimativa, que se va a contrastar con el estudio del Barómetro de Crecimiento de la Industria. Además, se propone ir enriqueciendo y completando las glosas de tipos de servicios registrados en Aduanas para dar cabida y registrar aquellos servicios que en la actualidad no están siendo registrados como exportaciones.

### **4.3 Estructura Analítica del Proyecto**

En base a la alternativa que mejor se ajusta a los requerimientos se plantea la estrategia óptima y una estructura analítica del proyecto. Esta estructura se divide en 4 niveles jerárquicos: fin, propósito, componentes, y actividades.

Fin:

- Tener una medición de la efectividad de las políticas públicas desarrolladas por el clúster de Servicios Globales



- Contar con una medición anual del volumen de la industria de exportación de Servicios Globales.
- Conocer en profundidad la industria e identificar las empresas y los sectores que más exportan.

**Propósito:**

- Contar con una metodología de medición recurrente a ser utilizada en el establecimiento de una línea base integral de la industria de exportación de Servicios Globales y que pueda ser reutilizada anualmente para medir su evolución.

**Componentes:**

- Desarrollar una encuesta con la empresa seleccionada para medir la industria.
- Analizar los datos de exportaciones registrados por Aduanas para generar la información de estimación de línea base para el primer año de medición.

**Actividades:**

- Diseñar la encuesta y llevarla a cabo junto con la empresa seleccionada.
- Procesar datos de Aduanas y elaborar un informe con la estimación realizada.

La actividad de diseñar la encuesta ya tiene un significativo nivel de avance por parte del Foro Pro Innovación, de tal forma de hacer una estimación del presupuesto que será necesario para desarrollar el instrumento Barómetro de Crecimiento propuesto.

La actividad de procesar los datos proporcionados por Aduanas la llevó a cabo el Foro Pro Innovación y ya se cuenta con los resultados de una estimación de la línea base de la industria para el año 2007.

### **Comentarios**

Considerando los altos costos de los instrumentos de medición presentados por el INE e IDC, se consultó a Datavoz, empresa de Opinión Pública e Investigación de mercado, acerca del costo de aplicar una encuesta cerrada igual o similar a la elaborada por el Foro Pro Innovación en una muestra de 80 empresas en forma presencial o cara a cara.

De acuerdo a estimaciones preliminares realizadas por esta empresa y considerando su vasta experiencia en estudios de similar complejidad, el costo de la medición sería de US\$100,000 y se requeriría de al menos 3 meses para la ejecución completa del proyecto. Lo ideal es comenzar en agosto para concluir el trabajo en el mes de noviembre.

**Este incluiría, entre otros:**

- Ajuste del cuestionario de levantamiento de información mediante la realización de un pre-test en una muestra dirigida de 4 empresas, exclusivamente en el Gran Santiago. Dicha actividad permitirá mejorar el instrumento final, versión que será presentado al cliente para su corrección o aprobación final.
- Elaboración de manual de aplicación y de conceptos para encuestador y entrevistado.

- Aplicación de la encuesta representativa de aproximadamente 30 minutos a directivos de empresas nacionales e internacionales en Santiago y grandes ciudades (Valparaíso/Viña del Mar; Concepción/Talcahuano).
- Método de recolección cara a cara (presencial) con encuestadores especialmente seleccionados de nivel técnico/profesional.
- Entrevistar a informantes de nivel directivo de cada una de las empresas para obtener la información mínima requerida considerando una tasa de respuesta no inferior al 60%.
- Entrega de un informe operativo y una presentación de resultados de la encuesta.

## **5. Medición de Línea Base de la Industria de Servicios Globales (2007) en base a registros de Aduanas**

### **5.1 Metodología de estimación**

La estimación se basa fundamentalmente en la información entregada por el Servicio Nacional de Aduanas y correspondiente a sus registros de servicios de exportación efectuados en la segunda mitad del año 2007, específicamente entre los meses de julio a diciembre. Estos datos fueron entregados en forma desglosada por categorías, en un esfuerzo del Servicio de Aduanas por clasificar los miles de servicios que registran anualmente.

Las 139 categorías correspondientes a servicios de exportación entregadas por Aduanas fueron estudiadas y analizadas para ver su pertinencia a la definición de Servicios Globales, y fueron, a su vez, subclasificados en BPO, KPO, ITO, y AUD. El resultado de este análisis arrojó una nueva clasificación que incluye **67 glosas** donde se especificó cada tipo de servicio que corresponde a Servicios Globales, de acuerdo a las definiciones del BCG y de los consultores. En el Anexo 6 de este documento se presenta la descripción de cada glosa y su clasificación.

A partir de la validación de los servicios se obtuvo una cifra estimada de la industria para el período comprendido entre julio y diciembre del 2007, que fue extrapolada al primer período del año bajo el supuesto de que la proporción de servicios considerados Servicios Globales sobre el total de servicios exportados es la misma en el primer y segundo período del año. De esta forma, se usó un factor de 1,763 para extrapolar los datos de todo el año. Además de la estimación total de la industria, para cada categoría de servicios considerados Servicios Globales se estimó un monto total de exportaciones.

Adicionalmente, en base a los datos de exportaciones por empresa entregados por Aduanas se realizó una clasificación de los servicios que exporta cada empresa, siguiendo las mismas cuatro categorías mencionadas anteriormente. El resultado permitió determinar los mayores exportadores por categoría.

Para determinar el total de empresas que exportan Servicios Globales se realizó una extrapolación en base a las mayores empresas (90% del volumen de exportación de servicios). Se identificaron **60 empresas** que exportan Servicios Globales de un total de 83 empresas que exportan servicios en general, con lo cual se extrapolaron los datos para la estimación del número total de empresas de la industria en.

### **5.2 Estimación volumen industria desglosada por categorías**

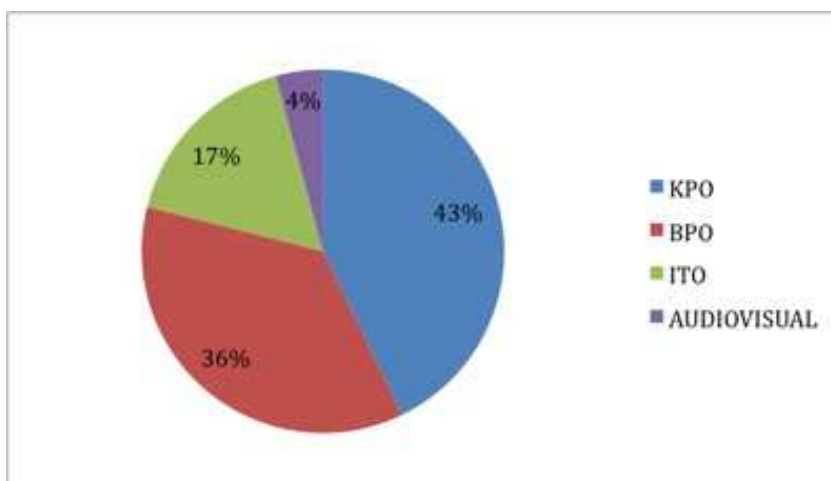
Durante el año 2007 se exportaron US \$563.407.589 en servicios registrados por Aduanas, que se explican por las exportaciones de un total de 338 empresas. De éstos, y según

la clasificación de servicios identificados como Servicios Globales<sup>4</sup>, se desprende que la industria de exportación de **Servicios Globales en Chile para el año 2007 tuvo un volumen de US \$402.166.941**, equivalente al 71,4% del total de servicios exportados registrados. Esta cifra se explica por las exportaciones de aproximadamente 244 empresas.

Las exportaciones de Servicios Globales se dividen en cuatro categorías (BPO, KPO, ITO, AUD) y su composición de muestra en la siguiente tabla:

<b>Categoría</b>	<b>Total Servicios Globales (US\$)</b>
KPO	\$ 172,152,762
BPO	\$ 145,325,679
ITO	\$ 67,773,527
AUD	\$ 16,914,972
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 402,166,941</b>

En el siguiente gráfico se muestran las cuatro categorías y su porcentaje dentro del total de la industria:



### **Principales empresas exportadoras de Servicios Globales**

La exportación de Servicios Globales para el año 2007 se explican por las exportaciones de aproximadamente **244 empresas**. De éstas, **42% son nacionales y 58% son extranjeras instaladas en Chile**.

Del total de empresas registradas como exportadoras de servicios a través de Aduanas, **80 de ellas (aproximadamente el 24% del total) explican el 90% de las exportaciones de servicios considerados Servicios Globales, equivalentes a US\$ 361,733,742**. El listado de estas 80 empresas con los montos totales de exportación se presenta en la siguiente tabla:

<sup>4</sup> Ver Anexo 6: Servicios considerados como Servicios Globales en la clasificación de Aduanas.

**Exportaciones Servicios Globales**  
Enero de 2007 - Diciembre de 2007

Nro	Nac / Ext	Nombre	Fob	% Serv Globales	Tipo de Servicio
1	E	SNC LAVALIN CHILE S.A.	\$25,220,248.56	6.271089	KPO
2	N	FLUOR TECHINT SRL LTDA.	\$22,937,866.10	5.703568	KPO
3	E	ALTEC S.A.	\$19,208,852.29	4.776338	ITO
4	E	TELEFONICA MOVIL SOL Y A.S.A	\$17,591,475.30	4.374172	ITO
5	E	SETEL INTERNATIONAL CHILE LTDA	\$15,883,320.96	3.949435	BPO
6	E	AMEC INTERNATIONAL (CHILE) S.A	\$14,951,806.13	3.717811	KPO
7	E	SERV.INT.DE ING.DE CONSULTA S.	\$13,638,702.27	3.391304	KPO
8	E	FLUOR CHILE S.A.	\$12,816,415.33	3.186840	KPO
9	N	CIA.SUD AMERICANA DE VAPORES S	\$12,705,147.17	3.159172	BPO
10	E	SERVICIOS FINANCIEROS CITIBANK	\$12,398,721.00	3.082979	ITO
11	E	HATCH INGENIEROS Y CONSULTORES	\$11,458,850.75	2.849277	KPO
12	E	CIA. MINERA BARRICK CHILE LTDA	\$10,811,933.00	2.688419	
13	E	TP CHILE S.A.	\$9,798,375.20	2.436395	BPO
14	E	SEMILLAS PIONEER CHILE LTDA.	\$9,476,640.41	2.356395	KPO
15	E	BHP CHILE INC	\$9,377,829.93	2.331825	BPO
16	E	BECHTEL CHILE LTDA	\$8,051,769.50	2.002096	KPO
17	E	UNISONO SOL.DE NEG.CHILE S.A	\$7,202,427.82	1.790905	BPO
18	E	TRANSCOM WORLDWIDE CHILE LTDA.	\$6,727,553.63	1.672826	BPO
19	N	ACUA Y ASOCIADOS S.A	\$6,172,768.95	1.534877	KPO
20	E	EXPERIAN SERVICES CHILE S.A.	\$6,001,549.00	1.492303	KPO
21	N	MASSAJ AGRICULTURAL SERVICE S.	\$5,132,237.67	1.276146	KPO
22	E	SYNOPSIS SOLUC. SERVIC.IT LTDA	\$4,788,399.01	1.190650	ITO
23	N	CINEMAGICA PRODUCCIONES S.A.	\$4,389,515.38	1.091466	AUD
24	N	SEMILLAS LIMAGRAIN DE CHILE LT	\$4,381,267.69	1.089415	KPO
25	E	ZURICH SHARED SERVICES S.A.	\$3,946,412.00	0.981287	ITO
26	E	EMERGIA CONTACT CENTER SL CHIL	\$3,872,647.56	0.962945	BPO
27		BENFIELD G.CORR.DE REASEGUROS	\$3,647,355.00	0.906926	BPO
28	N	COPRIN INGENIERIA S.A.	\$3,626,118.00	0.901645	KPO
29	N	LAN AIRLINES S.A.	\$3,345,920.01	0.831973	BPO
30	E	HONSANTO CHILE S.A.	\$3,172,647.10	0.788888	KPO
31		ADMINISTRADORA DE NAVES HUMBOL	\$3,055,784.36	0.759830	BPO
32	E	ARA WORLEYPARSONS S.A.	\$3,043,154.48	0.756689	KPO
33	E	PPD INTERNATIONAL HOLDINGS INC	\$2,971,195.91	0.738797	KPO
34	E	EVERIS CHILE S.A.	\$2,715,755.28	0.675281	BPO
35	E	SERV.INTER.TIAXA CHILE LTDA	\$2,691,124.09	0.669156	KPO
36		ASESORIAS,ING.Y SIST.LOGIST.S.	\$2,425,475.49	0.603102	ITO
37	E	MINERA AUREX (CHILE) LTDA	\$2,419,083.70	0.601512	
38	E	KNIGHT PIESOLD S.A.	\$2,219,143.63	0.551797	KPO
39	N	ADEXUS S.A.	\$2,089,854.05	0.519648	
40	E	TOTAL GAS Y ELECT.CHILE SA	\$2,000,004.00	0.497307	KPO
41	N	COMPANIA DE FILMS LTDA.	\$1,947,199.70	0.484177	AUD
42	E	MAPFRE CHILE REASEGUROS S.A.	\$1,743,825.33	0.433607	BPO
43		JRI INGENIERIA SA	\$1,727,830.35	0.429630	KPO
44	N	WANAKO GAMES CHILE LIMITADA	\$1,586,785.00	0.394559	ITO
45	E	EVALUESERVE CHILE S.A.	\$1,580,921.62	0.393101	KPO
46		AGRICOLA GREEN SEED LTDA.	\$1,568,230.04	0.389945	
47	N	TWIST FILMS PUBLICIDAD LTDA.	\$1,555,333.87	0.386738	AUD
48	E	SGS LAKEFIELD RESEARCH CHILE S	\$1,468,260.15	0.365087	KPO
49	N	NANBEI CHILE S.A.	\$1,452,219.92	0.361099	AUD
50	E	SYNOPSIS CHILE LIMITADA	\$1,438,582.91	0.357708	ITO
51	N	PORTA NUOVA S.A.	\$1,426,711.92	0.354756	KPO
52	E	XEROX DE CHILE S.A.	\$1,415,928.18	0.352075	BPO
53	N	ENTEL CALL CENTER S.A.	\$1,261,113.65	0.313580	BPO
54	E	SHELL CHILE S.A. COM. E INDUST	\$1,258,315.00	0.312884	
55	N	PRODUCCIONES SOBRAS.COM S.A.	\$1,208,246.57	0.300434	AUD
56	E	INTERNET SECURITIES DE CHILE L	\$1,178,903.67	0.293138	ITO
57		TELEMARK.GOLDEN LINE CH.LTDA.	\$1,141,806.94	0.283914	BPO
58	N	PSI-JRI INGENIERIA LTDA	\$1,116,967.55	0.277737	BPO
59	N	PROCINE CHILE FILM PROD.SERV.S	\$1,089,817.82	0.270986	AUD
60		DOBLAJES INTERNACIONALES LTDA.	\$1,074,711.00	0.267230	AUD
61	N	STILLKING FILMS S.A.	\$988,316.00	0.245748	AUD
62	N	ENTEL S.A.	\$955,518.59	0.237593	
63	E	MITSUI CHILE LTDA.	\$918,750.00	0.228450	KPO
64	E	COOPER GAY CHILE S.A.	\$901,412.56	0.224139	BPO
65	E	IMS HEALTH CHILE LTDA.	\$900,000.00	0.223788	KPO
66	N	CONOSUR RE.,CORRED.DE REASEGUR	\$897,182.87	0.223087	BPO
67	N	INVERSIONES IXCHAL S.A.	\$878,206.16	0.218369	
68	N	VEVERO DEL SUR LTDA.	\$845,562.96	0.210252	KPO
69		CIS SEMILLAS S.A.	\$780,268.19	0.194016	KPO
70	E	MARUBENI (CHILE) LTDA.	\$751,500.00	0.186863	BPO
71		MOONLIGHTING CHILE S.A.	\$727,995.55	0.181018	AUD
72	N	COFACE CHILE S.A.	\$706,988.63	0.175795	BPO
73		PARTNERRE SERV. CIA. LTDA.	\$695,986.89	0.173059	BPO
74		WMGS SERVICES CHILE LIMITADA	\$690,398.83	0.171670	
75		CIA.SEG.CRED.CONTINENTAL S.A.	\$630,231.52	0.156709	BPO
76		BUZZONI MORA	\$626,980.00	0.155900	KPO
77	N	CHILE FILMS S.A.	\$589,316.54	0.146535	AUD
78		AESM CHILE S.A.	\$583,000.00	0.144965	BPO
79	N	ANDES SEED LTDA.	\$544,893.01	0.135489	KPO
80	N	SAGRADO FILMS LTDA.	\$514,175.22	0.127851	AUD
			<b>\$361,733,742.42</b>	<b>89.95%</b>	23 31 10 11

Las empresas que se identifican como mayores exportadores en las distintas áreas de Servicios Globales se presentan en la siguiente tabla:

Tipo Servicio	Empresa	Total exportaciones	% del total
BPO	SITEL INTERNATIONAL CHILE LTDA	\$15,883,320.96	2.819153
	CÍA..SUD AMERICANA DE VAPORES S	\$12,705,147.17	2.255054
	TELEPERFORMANCE CHILE S.A.	\$9,798,375.20	1.739127
	BHP CHILE INC	\$9,377,829.93	1.664484
	UNISONO SOL.DENEG.CHILE S.A	\$7,202,427.82	1.278369
	TRANSCOM WORLDWIDE CHILE LTDA.	\$6,727,553.63	1.194083
KPO	SNC LAVALIN CHILE S.A.	\$25,220,248.56	4.476377
	FLUOR TECHINT SRL LTDA.	\$22,937,866.10	4.071274
	AMEC INTERNATIONAL (CHILE) S.A	\$14,951,806.13	2.653817
	SERV.INT.DE ING.DE CONSULTA S.	\$13,638,702.27	2.420752
	FLUOR CHILE S.A.	\$12,816,415.33	2.274803
	HATCH INGENIEROS Y CONSULTORES	\$11,458,850.75	2.033847
	SEMILLAS PIONEER CHILE LTDA.	\$9,476,640.41	1.682022
	BECHTEL CHILE LTDA	\$8,051,769.50	1.429120
	ACUA Y ASOCIADOS S.A	\$6,172,768.95	1.095613
EXPERIAN SERVICES CHILE S.A.	\$6,001,549.00	1.065223	
ITO	ALTEC S.A. (1)	\$19,208,852.29	3.409406
	TELEFONICA MOVIL.SOL.YA.S.A	\$17,591,475.30	3.122336
	SERVICIOS FINANCIEROS CITIBANK	\$12,398,721.00	2.200666
	SYNAPSIS SOLUC. SERVIC.IT LTDA	\$4,788,399.01	0.849900
	ZURICH SHARED SERVICES S.A.	\$3,946,412.00	0.700454
AUD	CINEMAGICA PRODUCCIONES S.A.	\$4,389,515.38	0.779101

### ***Empresas de ingeniería de consulta***

Las empresas de ingeniería de consulta, a través de la Asociación de Empresas Consultoras de Ingeniería de Chile (AIC), realizan estudios para medir específicamente las exportaciones de servicios relacionados con consultorías de ingeniería. En la última estimación de AIC se determinó que el volumen de exportaciones de estos servicios alcanzaría los US\$ 135 millones, con un crecimiento sostenido en los últimos 5 años.



Fuente: AIC, 2007.

Las exportaciones de servicios de ingeniería de consulta se centran principalmente en consultorías para los sectores de minería, energía, e infraestructura vial, y se exportan en su mayoría a Perú, Argentina, Bolivia, Estados Unidos, Tailandia y España. Entre las 70 empresas exportadoras asociadas un 20% son extranjeras.

Según conversaciones informales con ProChile, estas cifras podrían incluso ser mayores, y por estimaciones de ellos podrían alcanzar los US\$ 200 millones para el año 2007.

Comparando esta información con las exportaciones registradas en Aduanas, y considerando en esos datos sólo las glosas de servicios relacionados con ingeniería, se aprecia que los montos totales son muy similares. El registro de Aduanas para el año 2007, usando la extrapolación de datos desde el segundo semestre del año mencionada anteriormente, sería de US\$ 124.952.012 exportados en servicios de consultorías en ingeniería, ajustándose bien a la estimación realizada por AIC.

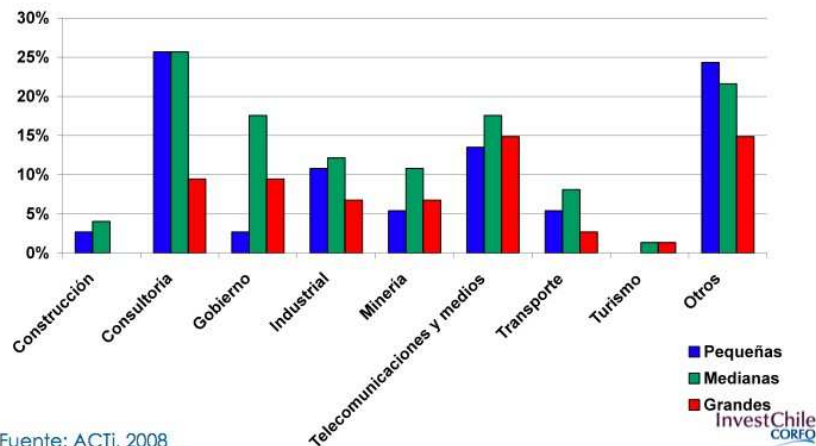
### ***Empresas de TI***

La Asociación Chilena de Empresas de Tecnología de Información AG (ACTI) realizó junto con la asociación GECHS Software y Servicios Chile AG durante los meses de febrero y marzo de 2008 una encuesta a alrededor de 300 empresas del área TIC para determinar el tipo de empresas que exportan servicios y cuáles son las principales actividades que desarrollan.

Los resultados indican que de las empresas TIC encuestadas y catastradas los principales productos y servicios exportan son consultorías TIC, desarrollo de software, e integración de software y hardware. Los sectores productivos a los cuales apoyan se muestran en el siguiente gráfico:

## Características de las empresas TIC encuestadas y catastradas

Actividad por sectores productivos de las empresas TIC



El diagnóstico de la industria de Servicios Globales en el área TIC es que de las empresas encuestadas, un 33% de las pequeñas empresas, un 48% de las medianas empresas, y un 65% de las grandes empresas están exportando servicios actualmente.

Las empresas encuestadas, siendo exportadoras actualmente o no, muestran interés por la industria de Servicios Globales. Un 60% de las pequeñas empresas, 48% de las medianas, y 52% de las grandes empresas están interesadas por esta industria.

### **Empresas de Call Center**

Los mercados principales de exportación son Estados Unidos (42%), España (55%) y Latinoamérica (3%).

Servicios prestados a Estados Unidos, fundamentalmente a la comunidad de latinos, dicen relación con servicios relacionados con la televenta y customerservice. Los servicios prestados a España son fundamentalmente a empresas de telecomunicaciones. Los servicios prestados al resto de Latinoamérica son del tipo customerservice y corresponden a servicios de alguna multinacional que ha focalizado sus servicios regionales en Chile. Casi el 97% de los servicios prestados son de televenta. Fuente: Asociación de CallCenters, 2007.



## **6. Plan Estratégico de Implementación del Proyecto**

### **6.1 Resumen Objetivos y Actividades**

El plan para la implementación de este proyecto estratégico del clúster contempla los mismos objetivos mencionados anteriormente en la estrategia para el diseño del proyecto. La actividad de diseño de la encuesta con la empresa seleccionada para desarrollar el Barómetro de Crecimiento de la Industria de exportación de Servicio Globales se detalla a continuación:

#### **Aspectos a medir**

Las principales variables a medir son:

- Exportación de servicios.
- Clasificación de la exportación.
- Facturación anual.
- Expectativas de exportación año siguiente.
- Mano de obra empleada.

#### **Muestra Teórica**

Si bien el ideal es encuestar a la totalidad de la población de empresas, esto resultaría en un costo excesivamente alto, por lo que se propone reducir la muestra. Ésta se constituiría en parte de una muestra aleatoria estratificada por sectores y actividades y en parte por una inclusión forzosa empresas de un directorio. Esto traería como beneficio incluir algunas empresas que no están registradas como exportadores en Aduanas, como por ejemplo los Centros de Costo. Las empresas serían seleccionadas a partir de:

- Principales empresas identificadas como exportadores de Servicios Globales (a base de la información de Aduana y complementada por la información levantada por Foro Pro Innovación).
- Principales empresas tecnológicas (ACTI y GECHS).
- Empresas identificadas por Invest Chile de Corfo.
- Principales empresas en los siguientes rubros: medicina (análisis de muestras), servicios analíticos, investigación de mercado y negocios, ingeniería y diseño, servicios legales, educación y comunicación, biotecnología y farmacéuticos, Finanzas y contabilidad, transporte y logística, minería, comercio, servicios financieros, recursos humanos. Todas estas áreas orientadas a BPO y KPO.

Se pueden establecer criterios de selección de empresas dentro de la industria para disminuir la muestra y así reducir algunos costos.

Según conversaciones con el INE, se propone aplicar la encuesta a una muestra de 1000 a 1500 empresas, de las cuales 40 serían de inclusión forzosa y las restantes serían escogidas a partir

de un muestreo aleatorio estratificado, según el directorio que posea la empresa seleccionada para realizar el estudio.

Sin embargo, en la propuesta de IDC se plantea una muestra de sólo 80 empresas, lo que sería suficiente para cumplir con los objetivos del proyecto. Por lo anterior, se propone adoptar esta segunda opción u otra empresa de Investigación de mercado, ya que se enfoca de mejor forma en las empresas más significativas de la industria de exportación de Servicios Globales.

### ***Cuestionario y metodología***

De acuerdo a los requerimientos especificados para el estudio se propone un cuestionario tentativo para la realización de la encuesta, que se presenta en el Anexo 4 de este documento.

Adicionalmente, deberá considerarse la posibilidad de identificar la actividad de la empresa encuestada en coordinación con las glosas de servicios definidas por Aduanas. Es de interés para el seguimiento a futuro del instrumento de medición si van surgiendo nuevos tipos de servicios, de forma de ir readecuando las glosas de Aduanas.

La metodología propuesta es de encuestadores presenciales que visitarían a las empresas escogidas para la muestra. Si bien esta forma es más cara que vía telefónica, se la recomienda por su efectividad en una encuesta de esta naturaleza.

Los tiempos estimados de realización de la primera parte del estudio serían de 3 a 4 meses, según lo planteado por las 3 instituciones con las que se trabajó. Por parte de IDC sugieren que el trabajo de campo se realice durante el segundo semestre del año con fecha límite de término el 15 de noviembre. De esta forma se puede pedir información del primer semestre de 2008 además del primer y segundo semestre de 2007. La ventaja de esto es que se podrían analizar tendencias incluso en la primera medición.

Como parte de la metodología de trabajo se propone formar un Comité Asesor del Barómetro que se reúna dos veces al año y que comente los resultados, tendencias, y evolución de la industria de exportación de Servicios Globales. Este comité podría estar conformado tentativamente por el Vicepresidente Ejecutivo de CORFO, el Presidente de ACTI, el Presidente del Foro Pro Innovación, el Presidente de GECH, y presidentes de empresas chilenas de tecnologías de la información y de empresas extranjeras que estén exportando Servicios Globales desde Chile.

La administración del Barómetro la debiera realizar una institución privada que garantice la veracidad de la información analizada y la independencia en el análisis, en conjunto con la Secretaría Ejecutiva del Cluster para que el instrumento sea objetivo y validado por la opinión pública. Esto incluye reunir al Panel de Expertos que realiza las preguntas, crear el cuestionario, gestionar la cobertura de prensa, y todas las actividades de gestión asociadas al desarrollo y evolución del proyecto.

## **Costos:**

### **Metodología Instituto Nacional de Estadísticas (INE)**

Por tratarse el INE de una institución pública y por políticas propias de esa institución, ellos no pueden competir en una licitación para una encuesta como ésta, y no pueden hacer oficial un presupuesto hasta no ser contratados formalmente para llevar a cabo el estudio. Por esta razón, mediante conversaciones informales y reuniones con los encargados de proyectos de estadísticas económicas de INE se establecieron algunos parámetros de la posible encuesta para obtener una estimación de un presupuesto.

Las tareas involucradas en el proyecto son :

- Realización de marco muestral
- Análisis de actividades económicas involucradas en el Proyecto
- Verificación de datos y estados de las unidades a encuestar
- Confección y diseño de formularios
- Aplicación prueba piloto
- Elaboración de manuales e instructivos
- Levantamiento en terreno de la información.
- Digitación de la información recopilada
- Análisis y validación de las encuestas
- Capacitación y supervisión regional del desarrollo del proceso
- Construcción de un sistema computacional especialmente realizado para el proyecto
- Entrega de base de datos con los resultados junto con un informe final

En base a lo anterior, el presupuesto preliminar entregado por el INE es de \$82.000.000<sup>5</sup> , o sea **US\$ 164.000**, para una primera etapa de desarrollo del estudio, que contempla la realización de la encuesta para un primer año. Se estima que para un segundo año y consecutivos los costos serían menores dado que la metodología ya estaría desarrollada y sólo habría que aplicar la encuesta y procesar los datos. Es importante mencionar que el presupuesto es de carácter exploratorio y de concretarse el proyecto se debe analizar nuevamente más en detalle.

### **Metodología IDC**

En base a la propuesta de IDC presentada en el anexo 2 de este documento y considerando la reformulación que se hizo para adecuarse a la información que ya ha sido levantada por el Foro Pro Innovación sobre la industria, se estima que los costos totales para una primera etapa debieran ascender a una suma cercana a **US\$ 170.000**.

### **Empresa de Investigación de Mercado Datavoz**

Estima los costos de una encuesta representativa en cerca de **US\$ 100,000**.

---

<sup>5</sup> US\$ 1 = \$500

## **6.2 Indicadores**

Los principales indicadores que se tomarán en cuenta para el proyecto son:

- Realización de una medición de línea base de la industria antes del 30 de junio del año siguiente.
- Porcentaje de diferencia entre la estimación obtenida a partir del Barómetro de la Industria y la estimación a través de la información procesada de Aduanas.
- Número de nuevas glosas de tipos de servicios de Aduanas originados por la realización de la nueva encuesta de Servicios Globales.

## **6.3 Medios de verificación**

Para verificar el desempeño o comportamiento de los indicadores propuestos se usarán los siguientes medios de verificación:

- Publicación de los resultados de una medición de línea base de la industria se realizará en los meses julio o agosto, o sea, publicación de los resultados del Barómetro.
- Conciliación de la diferencia entre los resultados del Barómetro de la Industria y la estimación a través de la información procesada de Aduanas, con el fin de analizar si la magnitud de la cifra es coherente con el “bottom line” fijado por las cifras de Aduana.

## **6.4 Supuestos**

Se establecen los siguientes supuestos que están fuera del control de la entidad ejecutora del proyecto, y que de invalidarse cambiarían fuertemente la estrategia a seguir:

- Los registros de exportaciones de Aduanas no incluye todos los servicios que realmente se exportan, como por ejemplo los que se exporta a través de centros de costos. En caso que este supuesto se invalide, debiera dejar de realizarse este proyecto.
- Las empresas que no registran sus exportaciones a través de Aduanas están dispuestas a contestar con información verídica una encuesta sobre los tipos de servicios y volúmenes exportados.
- El desarrollo del cluster continúa siendo un objetivo de política pública, de tal manera que interesa medir cómo evoluciona la industria y que además hay recursos públicos para realizar dicha medición.

## 7. Anexos

### **ANEXO 1: Primera Encuesta Exportación de Servicios No Tradicionales (Excluye Transporte y Turismo). Información correspondiente a los años 2005 y 2006.**

A continuación se presenta el glosario que contiene la Encuesta de ProChile con la tipificación de servicio clasificada en las siguientes categorías:

ROJO: No corresponde a Servicios globales

AMARILLO: Corresponde sólo parcialmente a Servicios Globales.

VERDE: Corresponde a Servicios globales.

#### I. GLOSARIO

Código	Tipo de Servicio
<b>1</b>	<b>Servicios de Comunicación</b>
1.1	<b>Servicios postales y mensajería:</b> recogida, transporte y entrega de cartas, periódicos, folletos, paquetes, venta de sellos o entrega de correo expreso puerta a puerta. <b>No incluye:</b> giros postales, preparación del correo, servicios de transporte del correo prestados por empresas de transporte aéreo ni almacenamiento de bienes.
1.2	<b>Servicios de telecomunicación:</b> transmisión de sonidos, imágenes o datos por teléfono, télex, radio y TV por cable, servicios de satélite, correo electrónico, teleconferencias, servicios de telefonía móvil y de acceso a Internet. <b>No incluye:</b> el valor de la información, transportada, ni la instalación de equipos ni los servicios de informática para la obtención y manipulación de datos.
<b>2</b>	<b>Servicios de Construcción</b>
	Comprende la construcción de edificios, realización de obras de ingeniería civil, trabajos de prospección minera o de hidrocarburos, los trabajos de ensamblaje e instalación de bienes de equipo, incluidas las reparaciones y la limpieza, los trabajos de preparación del emplazamiento de la obra, la instalación y montaje de maquinaria y el arrendamiento de equipo de construcción.
2.1	<b>Servicios de construcción realizados en el extranjero:</b> se debe considerar el valor total del contrato
2.2	<b>Servicios de construcción realizados en Chile a un cliente no-residente:</b> servicios de construcción que su empresa haya vendido a empresas constructoras no residentes que realizan obras en Chile y cobros recibidos por su empresa de empresas no residentes por concepto de subcontratación para la realización de obras en Chile
<b>3</b>	<b>Servicios de Seguros</b>
3.1	<b>Servicios de Seguros:</b> Deberá considerar como exportaciones de servicios de seguros aquellas operaciones para las que la compañía aseguradora sea residente en Chile y riesgo esté localizado o el compromiso se asuma fuera de Chile.
3.2	<b>Servicios de reaseguros:</b> son exportaciones los reaseguros aceptados. La empresa residente en Chile es la reaseguradora. Es la subcontratación de una parte del riesgo del seguro a cambio de los ingresos por primas. Deben considerarse el neto de los cobros y pagos por concepto de primas, indemnizaciones, reservas técnicas y los posibles rendimientos a que den lugar estas últimas.
3.3	<b>Servicios auxiliares de seguros:</b> comisiones, servicios de intermediación y representación, servicios de consultoría en materia de seguros y servicios de evaluación y tasación.
<b>4</b>	<b>Servicios Financieros</b>

4.1	<b>Servicios financieros, bancarios y de asesorías relacionadas:</b> Los servicios financieros son prestados por bancos, cajas, bolsas de valores, empresas de factoring, de tarjetas de crédito o similares. <b>Incluye</b> comisiones y gastos relacionados con operaciones en títulos (incluye operaciones en mercados de futuros) con la intermediación financiera, con la administración de activos, con la consultoría financiera o crediticia y con los seguros de crédito. Se incluye también los giros postales y las comisiones de intermediación en operaciones de inversión y en la compraventa de inmuebles. <b>No incluye</b> el principal y los rendimientos de las operaciones mencionadas, servicios de intermediación respecto de seguros de vida y de pensiones, servicios de asesoramiento no financiero ni las ganancias o pérdidas derivadas de la compra y venta de valores e instrumentos financieros.
<b>5</b>	<b>Servicios de Informática y de Información</b>
5.1	<b>Servicios informáticos:</b> servicios relacionados con equipos de informática y soporte lógico, procesamiento de datos, software a pedido o venta de software masivo, consultoría, mantenimiento y reparación de ordenadores, servicios de análisis, diseño y programación de sistemas, asesoramiento técnico, suministro de espacio en servidores páginas Web y gestión de recursos informáticos. <b>No se incluyen</b> los cursos de informática.
5.2	<b>Software masivo:</b> corresponde a las ventas de programas computacionales de uso masivo o licencias, ya sea envasado o por medio electrónico.
5.3	<b>Servicios de información de agencias de noticias:</b> suministro de noticias, fotografías y artículos a los medios de comunicación.
5.4	<b>Otros servicios de suministro de información:</b> servicios de bases de datos (creación de bases, almacenamiento y difusión de datos), incluyendo los directorios y listas para envíos postales, sistemas de búsqueda de direcciones de Internet y suscripciones directas e individuales a diarios y periódicos (por correo, por transmisión electrónica o por otros medios).
<b>6</b>	<b>Servicios de Royalties y Derechos de Licencia</b>
6.1	<b>Franquicias comerciales y derechos de licencia:</b> derechos por franquicias comerciales y royalties pagados o cobrados por el uso de marcas registradas.
6.2	<b>Otros royalties y derechos de licencia:</b> uso de patentes, derechos de autor, dibujos y modelos industriales y uso de originales o prototipos producidos (manuscritos, programas de computación, obras cinematográficas o grabaciones de sonido). <b>No se incluyen</b> en ningún caso la compra de o venta de los activos inmateriales ni de los derechos de distribución de películas y de obras audiovisuales.
<b>7</b>	<b>Otros Servicios Empresariales</b>
7.1	<b>Servicios de distribución al por menor:</b> venta de bienes a través de una presencia comercial en el extranjero a un cliente en ese país.
7.2	<b>Servicios relacionados con el comercio exterior de bienes:</b> comisiones relacionadas con transacciones de bienes y servicios de su empresa con no residentes. No se incluyen las franquicias comerciales ni las comisiones o gastos relacionados con los transportes.
7.3	<b>Servicios de arrendamiento de explotación:</b> arriendo de embarcaciones, aeronaves y vagones sin tripulación. No se incluyen los arriendos financieros, de línea de comunicación, de aeronaves o embarcaciones con tripulación ni el arriendo de vehículos a turistas.
7.4	<b>Servicios jurídicos:</b> servicios de asesoramiento jurídico y de asistencia en cualquier procedimiento judicial, servicios de formulación de documentos jurídicos o de consultoría en materia de certificaciones.

Código	Tipo de Servicio
7.5	<b>Servicios contables, de auditoría, de teneduría de libros y asesoramiento tributario:</b> servicios relacionados con el registro de las transacciones comerciales, los servicios de revisión de los asientos contables y de los estados financieros, la consultoría en materia de impuestos o la preparación de documentos relacionados con los impuestos.
7.6	<b>Servicios de consultoría en administración y de relaciones públicas:</b> servicios prestados para la formulación de políticas, estrategias, organización, gestión de recursos humanos, gestión de mercados, administración de la producción, servicios de asesoramiento relacionados, con la mejora de imagen y de sus relaciones con el público.
7.7	<b>Servicios de publicidad, investigación de mercados y encuestas de opinión pública:</b> diseño, creación y comercialización de propaganda por agencias de publicidad, uso de medios de difusión (incluyendo la adquisición y venta de espacio para la publicidad), servicios de exposición prestados por ferias comerciales, promoción de productos en el extranjero, investigación de mercado, telecomercialización o realización de encuestas de opinión pública.

7.8	<b>Servicios a las empresas prestados a través de CallCenters:</b> consisten en los servicios prestados por CallCenters nacionales a clientes no residentes, tales como resolución de consultas, marketing, venta de productos, etc.
7.9	<b>Servicios de investigación y desarrollo:</b> investigación y desarrollo de nuevos productos y procedimientos, desarrollo de sistemas que signifiquen adelantos tecnológicos, investigación comercial relacionada con la electrónica, con los productos farmacéuticos y con la biotecnología.
7.10	<b>Servicios de ingeniería, arquitectónicos y otros servicios técnicos:</b> servicios de ingeniería relacionados con la minería, realización de obras de ingeniería civil, trabajos de prospección minera o de hidrocarburos, reparación y desmantelamiento de torres de perforación, estudios geológicos, ingeniería de minas, diseño y planificación arquitectónica de obras urbanas y otros proyectos, supervisión de obras, reconocimiento topográfico y cartográfico, ensayo de productos, servicios de inspección técnica o certificaciones técnicas de obras.
7.11	<b>Servicios ambientales, de tratamiento de residuos y descontaminación:</b> tratamiento de desechos, eliminación de la contaminación, rehabilitación de minas y servicios de saneamiento.
7.12	<b>Servicios agrícolas, industriales y de transformación en el lugar:</b> suministro de maquinaria agrícola con personal, tratamiento de cultivos, lucha contra plagas, alojamiento y cuidado de animales, servicios de caza mediante trampas, reparación y desmantelamiento de torres de perforación, estudios geológicos, ingeniería de minas y servicios de transformación de bienes importados.
7.13	<b>Otros servicios empresariales:</b> servicios empresariales que no puedan clasificarse en la rúbricas anteriores, entre otros: servicios de colocación de personal, de seguridad, de traducción, fotografía, limpieza de edificios, inmobiliarios y de distribución de electricidad, agua o gas (cuando puedan identificarse separados de los de transmisión).
<b>8</b>	<b>Servicios Personales, Culturales y Recreativos</b>
8.1	<b>Servicios audiovisuales y conexos:</b> servicios y derechos relacionados con la producción y distribución de películas de cine, de programas de radio y de TV, de grabaciones musicales, la adquisición o venta de películas, programas, grabaciones musicales o manuscritos, de espectáculos deportivos, de circo, honorarios recibidos por actores o productores residentes por producciones realizadas en extranjero para un no residente y el acceso a los canales codificados.
8.2	<b>Servicios de educación:</b> servicios de educación, tales como los cursos por correspondencia, por TV o Internet, <b>incluyendo los gastos de los turistas en Chile para realizar cursos.</b>
8.3	<b>Servicios de salud:</b> servicios prestados por médicos, enfermeras o laboratorios, a clientes no residentes.
8.4	<b>Otros servicios personales, culturales y recreativos:</b> comprenden los no incluidos anteriormente.
<b>9</b>	<b>Servicios Gubernamentales no incluidos en otras categorías</b>
9.1	<b>Servicios de a embajadas y consulados y servicios de unidades y organismos militares:</b> gastos de ventas a embajadas, consulados, unidades militares, etc., <b>que no pueden incluirse</b> en los desgloses anteriores. Comprenden: adquisición ventas de inmuebles, muebles de oficina, vehículos, o cualquier otro tipo de bien, gastos personales de diplomáticos o funcionarios consulares y de las personas a su cargo en el país en el que se encuentran. Las embajadas, consulados, unidades militares, se consideran residentes del país al que pertenecen, no del país en el que están ubicadas. Por lo tanto, <b>no se incluyen</b> las transacciones de bienes y servicios que realice su empresa con embajadas, consulados, unidades militares chilenas residentes en el extranjero (por ser éstos residentes chilenos).
9.2	<b>Servicios de a otros organismos gubernamentales:</b> incluye los gastos correspondientes a oficinas de turismo, oficinas de información y difusión, instituciones educativas, etc., <b>que no pueden incluirse en los desgloses anteriores.</b>
<b>10</b>	<b>Otros servicios</b>
10.1	<b>Otro (especifique).</b> Si su empresa exporta algún servicio que no esté contemplado en la lista, señálelo, especificando su concepto y significado.

## **ANEXO 2: Estudio completo de la Industria de exportación de Servicios Globales propuesto por IDC**

Según los requerimientos planteados para la solución del problema, se analizó la posibilidad de realizar un estudio con IDC. La propuesta es la siguiente:

### **1. Establecer con precisión la línea base o punto de partida, que permita identificar donde se encuentra el país actualmente con respecto a su oferta de servicios de Offshoring**

- Establecer el tamaño del mercado de servicios de Offshoring de Chile
- Distribución por tipo de servicios de Offshoring
- Distribución por tamaño de empresa proveedora

Metodología: En esta primera etapa, se hace un análisis completo de todo el ecosistema que involucra cada uno de los 26 tipos de servicios de offshoring en sus tres modalidades: ITO, BPO y KPO. Para ello, se lleva a cabo un trabajo de inteligencia que permita identificar a las principales empresas que brindan actualmente los servicios de offshoring o que tienen el potencial de brindarlo en el corto plazo, para cada uno de los tipos de servicios. Sobre la base de información pública disponible, se obtiene la lista definitiva de los que producen algunos de esos servicios en Chile. Esta actividad incluye: recopilación de información pública, uso de información de IDC, colaboración de ACTI, registros del instituto de estadísticas, VARs de los vendors, fuente del FORO. Implica armar una lista de unas 400-500 empresas.

Sobre esta base establecerán datos básicos del tamaño de las empresas (por ejemplo cantidad de personal), para poder identificar el grupo de empresas a entrevistar. Esto se desarrollará mediante el análisis de fuentes secundarias de un grupo de 80 empresas que son las top del mercado, deskresearch, Internet, llamadas telefónicas, entre otros. Con este número se estima poder cubrir los 26 tipo de servicios requeridos.

Luego se llevarán a cabo entrevistas en profundidad con cada una de las empresas identificadas, con el objetivo de entender el enfoque que le dan al offshoring, así como poder estimar sus ingresos por exportación de servicios. Con esta información, se hace un análisis y una estimación del total del universo de empresas que están brindando servicios de offshoring, así como del total exportado para cada uno de los tipos de servicios de offshoring identificados.

Inversión estimada: alrededor de US\$ 110,000.

### **2. Tener una vista a futuro que permita entender hacia dónde debe orientarse la oferta de servicios de Offshoring en Chile**

- Revisión/actualización de las tendencias mundiales que afectan al mercado de servicios de Offshoring
- Estimación de la brecha entre la oferta real de servicios de Offshoring en Chile y los tipos de servicios Offshoring objetivo para el 2010



Metodología: Esta segunda etapa empieza con la actualización de las tendencias mundiales de inversión en servicios de offshore outsourcing de TI (ITO), así como de Business Process Outsourcing (BPO). Luego, se hace un análisis profundo para estimar la brecha entre la oferta real - en términos de empresas, recursos y volúmenes de exportación - de servicios de offshoring en Chile por tipo, identificada en la etapa anterior; y los tipos de servicios de offshoring seleccionados como prioridad y objetivo para el país con miras al 2010. Como resultado de este análisis, se tendrá una comprensión total del esfuerzo que hay que hacer, en términos de creación de empresas, capacitación y recursos necesarios para llegar a la meta propuesta para el bicentenario.

Inversión estimada: alrededor de US\$ 30,000.

### **3. Contar con un sistema de monitoreo anual que permita medir el avance del proyecto de servicios de Offshoring en los próximos años**

- Establecimiento de un Observatorio de Offshore Outsourcing (O3) que mida el tamaño del mercado de servicios de Offshoring en Chile
- Distribución por tipo de servicios de Offshoring
- Distribución por tamaño de empresa proveedora

Metodología: Esta etapa tiene dos pasos claramente definidos: en el primero, se esquematiza la metodología y enfoque a llevar a cabo en cada iteración del observatorio de offshore outsourcing, tomando en cuenta la experiencia de la etapa número 1. Luego, una vez al año, se hace un trabajo de identificación de nuevas empresas que pasan a integrar la lista de empresas exportadoras de servicios de offshoring en Chile, y se lleva a cabo el trabajo de campo, basado en entrevistas a profundidad con los principales actores del mercado, que permita actualizar las cifras de offshore outsourcing. Como resultado, se podrá medir el avance del proyecto, y tomar acciones correctivas, en caso sean necesarias.

Inversión estimada: alrededor de US\$ 60,000 por año.

### **4. Comparar las exportaciones de servicios de Chile con las de otros países de Latinoamérica y el mundo**

- Estimación de los valores de exportación por tipo de servicio de offshoring de un conjunto seleccionado de países en Latinoamérica
- Estimación de los valores de exportación por tipo de servicio de offshoring de un conjunto seleccionado de países fuera del área Latinoamericana

Metodología: En cada uno de los países identificados, se llevan a cabo entrevistas a profundidad con las asociaciones de TI u organismos que hagan mediciones de las exportaciones de servicios de offshoring, con el objetivo de comprender a profundidad la metodología utilizada en esas mediciones y poder hacer estimados que puedan ser comparables con las mediciones realizadas en Chile. Asimismo, se llevaría a cabo entrevistas a profundidad con 3-5 empresas líderes exportadoras de servicios de offshoring, así como una investigación secundaria de fuentes públicas y no públicas disponibles, con el

objetivo de comprender a profundidad la situación y el entorno del país con respecto a los servicios de offshore outsourcing, Con esta información se podrá validar las estimaciones realizadas inicialmente con el fin de asegurar una correcta comparación con las cifras obtenidas en Chile.

Inversión estimada: alrededor de US\$ 50,000 total para los países dentro de Latinoamérica: Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, México y Uruguay.

#### **5. Comparar el perfil de los proveedores de servicios de offshoring en Chile con la de los proveedores de servicios de offshoring de países líderes en este mercado**

- Establecer un perfil tipo de las empresas exportadoras de los países líderes en la exportación de servicios de offshoring
- Comparación y posicionamiento relativo de la oferta exportadora de servicios de offshoring en Chile con respecto a los distintos países evaluados

Metodología: Esta etapa empieza con la identificación de los países que son considerados líderes en la exportación de servicios de offshoring para cada una de los tipos de servicios seleccionados como objetivos para Chile en el bicentenario. Luego, en cada uno de estos países, se lleva a cabo un análisis completo y profundo de la industria de servicios de exportación, así como del entorno de negocios que hace que el país analizado tenga una posición de liderazgo en el mundo. Este análisis incluye entrevistas en profundidad con 3-4 empresas líderes, así como con asociaciones y organizaciones relacionadas a la industria. Como resultado, se obtendrá información clave que permita hacer ajustes a las condiciones de la industria equivalente en Chile que le permita llegar también a una posición de liderazgo en el tiempo.

Inversión estimada: alrededor de US\$ 20,000 por país.

## **ANEXO 3: Cuestionario tentativo para encuesta del Barómetro de Crecimiento de la Industria de Exportación de Servicios Globales**

### **Formulario**

#### **1.- ¿Si su empresa exporta servicios\*, clasifique de la siguiente lista:**

- BPO       KPO       IT

#### **2.- De su exportación de Servicios Globales indique en porcentaje a qué tipo corresponde.**

- BPO. *Tercerización de procesos de negocios tal como procesos horizontales (compras, logística, marketing y ventas, atención al cliente, recursos humanos, finanzas y contabilidad) y verticales por industria.*
- KPO. *Procesos de mayor valor agregado tales como investigación y desarrollo, investigación de mercado, entre otros.*
- IT. *Tercerización de plataforma tecnológica de una empresa tal como: outsourcing de sistemas de información, network y desktop, administración y desarrollo de aplicaciones, integración de sistemas y consultoría TI, entre otros.*

#### **3.- ¿Cuánto exportó en este tipo de servicios el año pasado? (Miles de US\$)**

- Menos de 100  
 Entre 100 y 500  
 Entre 500 y 1000  
 Entre 1000 y 1500  
 Entre 1500 y 2000  
 Más de 2000    ¿Cuánto?\_\_\_\_\_

#### **4.- ¿Tiene previsto exportar en este tipo de servicios el año en curso?**

- Sí  
 No

#### **5.- ¿Cuanto espera exportar en este tipo de servicios el 2008? (Miles de US\$)**

- Menos de 100  
 Entre 100 y 500  
 Entre 500 y 1000  
 Entre 1000 y 1500

\*La venta de productos, hardware y los software estándar no se considera exportación de servicios.

- Entre 1500 y 2000
- Más de 2000    ¿Cuánto? \_\_\_\_\_

**6.- ¿A qué destinos se dirige tal exportación en porcentaje?**

- Estados Unidos
- Canadá
- Argentina
- Perú
- Brasil
- Uruguay
- Otros de Latinoamérica    Especifique países: \_\_\_\_\_
- España
- Alemania
- Otros de Europa    Especifique países: \_\_\_\_\_
- Otros.    ¿Cuáles?

**6.- ¿Cuántas personas trabajan en su empresa?**

- 0 a 20
- 20 a 100
- 100 a 200
- 200 a 500
- Más de 500

**7.- ¿Su empresa cerró acuerdos con empresas extranjeras extranjeras el último año?**

- 0-5 acuerdos por USXX-USXX
- 5-10 acuerdos por USXX-USXX
- 10-20 acuerdos por USXX-USXX
- Más de 20 superior a USXX

**8.- Cuál es el plazo promedio de duración de los contratos?**

- 0-30 días
- 30-90 días
- 90-180
- Más de 180

**9.- Cuál es el tasa de rotación promedio de empleados anual en su empresa?**

- Menos de 5%
- 5-10%
- 10-15%
- Más de 15%

## **ANEXO 4: Centros Tipo de exportación de Servicios Globales**

### **Definición**

Centro de propiedad de la empresa matriz (puede ser filial, subsidiaria o segunda empresa) que exporta servicios a sus clientes internos (casa matriz, filiales) o clientes externos; en áreas de negocio tales como BPO, TI y KPO.

### **Grandes centros**

Contemplan entre 1.000 y 10.000 posiciones con una exportación per cápita anual de entre US\$ 10.000 para BPO y US\$ 30.000 para KPO y TI. Exportan sobre los US\$ 100 millones anual en régimen. Algunos ejemplos en América Latina son Intel en Costa Rica, Infosys en Monterrey, IBM en Argentina y Accenture en Brasil. En Chile, los centros más grandes en BPO lo tienen TCS (1.500) y Atento (4.500) personas.

### **Centros medianos**

Los centros medianos se encuentran en el promedio de 400 a 600 empleados y exportan más de US\$ 5 millones anuales.

#### **CENTRO TIPO EN CHILE (estadística de Invest Chile-Corfo 2003 a 2008)**

	Empleo Promedio	Régimen (años)	Export. p/c US anual
TI	500	2-3	40.000
KPO	No existe	No existe	No existe
BPO	400	2-3	20.000

### **Centros pequeños**

Los centros pequeños se encuentran en el promedio de 20 a 100 empleados y exportan menos de US\$ 5 millones anual.

**CENTRO TIPO EN CHILE (estadística de Invest Chile-Corfo 2003 a 2008)**

	Empleo Promedio	Régimen (años)	Export. p/c US anual
TI	100	2-3	50.000
KPO	34	2-3	54.000
BPO	100	2-3	15.000

**Metodología**

Para calcular las exportaciones de KPO se recurrió al siguiente esquema:

- 1.- Se supone que el costo de operación es en promedio 20% del costo de mano de obra.
- 2.- Se supone que el margen de operación es en promedio 30% de los ingresos (para centros de ganancias, en los centros de costos el margen es 10% promedio)
- 3.- Se supone que el 100% de los ingresos de estas empresas corresponden a exportaciones.

$$X = ((w * L) * 1.2) * 1.3$$

Donde X son las exportaciones, w el salario promedio informado, L el número de trabajadores y 1.2 representa el costo de operación y 1.3 representa el margen de la empresa.

Este mecanismo fue utilizado para determinar las exportaciones esperadas de las empresas que no tienen historia en el programa.

Para calcular las exportaciones de BPO y TI, se determinó el promedio de las exportaciones p/capita:

$$\overline{X}_{pc} = \frac{\sum x_i}{L_i}$$

Donde X es el promedio de las exportaciones per capita de todas las empresas del sistema, medido como promedio de las exportaciones para cada empresa, sobre el número de trabajadores al final del período.

***ANEXO 5: Clasificación de glosas de tipos de servicios de exportación de Aduanas según correspondencia a Servicios Globales.***

Se adjunta en el siguiente archivo "[Clasificación de Glosas de Servicios Globales](#)", en formato pdf.