



NACIONES UNIDAS

**C E P A L**

**SEDE SUBREGIONAL EN MÉXICO**

Distr.  
LIMITADA

LC/MEX/L.1086  
28 de noviembre de 2012

ORIGINAL: ESPAÑOL

---

# **EL COMERCIO DE SERVICIOS EN LOS PAÍSES DE CENTROAMÉRICA Y EL CARIBE, 2000-2010**

Humberto García Jiménez

Este documento fue elaborado por Humberto García Jiménez, Consultor de la Unidad de Comercio Internacional e Industria, de la Sede Subregional de la CEPAL en México. Se agradece la colaboración de Jorge Mario Martínez Piva, Patricia Martínez y Luis Ramírez.

Las opiniones expresadas en este documento, que no ha sido sometido a revisión editorial, son de exclusiva responsabilidad del autor y pueden no coincidir con las de la Organización.

## ÍNDICE

RESUMEN .....	7
ABSTRACT .....	7
INTRODUCCIÓN .....	9
<b>I. EVOLUCIÓN DE LA ESTRUCTURA DEL COMERCIO EN CENTROAMÉRICA Y EL CARIBE .....</b>	<b>11</b>
<b>A. ASPECTOS GENERALES .....</b>	<b>11</b>
<b>B. CADENA DE VALOR DE SERVICIOS .....</b>	<b>17</b>
1. Servicios de contacto .....	18
2. Servicios compartidos .....	25
<b>II. PERFIL DEL COMERCIO DE SERVICIOS POR PAÍS .....</b>	<b>37</b>
<b>A. CENTROAMÉRICA .....</b>	<b>37</b>
1. Costa Rica .....	37
2. El Salvador .....	38
3. Guatemala .....	40
4. Honduras .....	42
5. Nicaragua .....	43
6. Panamá .....	45
<b>B. EL CARIBE .....</b>	<b>47</b>
1. Antigua y Barbuda .....	47
2. Bahamas .....	48
3. Belice .....	49
4. Dominica .....	51
5. República Dominicana .....	52
6. Granada .....	54
7. Guyana .....	55
8. Haití .....	57
9. Jamaica .....	58
10. Sana Lucía .....	60
11. Saint Kitts y Nevis .....	61
12. San Vicente y las Granadinas .....	63
13. Suriname .....	64
14. Trinidad y Tabago .....	66
<b>III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE POLÍTICA PÚBLICA .....</b>	<b>68</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>75</b>
<b>ANEXO ESTADÍSTICO .....</b>	<b>77</b>
 <b>ÍNDICE DE CUADROS</b>	
1    CENTROAMÉRICA: EVOLUCIÓN DEL COMERCIO DE SERVICIOS 2000-2010 .....	14
2    EL CARIBE: EVOLUCIÓN DEL COMERCIO DE SERVICIOS 2000-2010 .....	15

3	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE CONTACTO SEGÚN FACTORES ORGANIZACIONALES E INSTITUCIONALES .....	19
4	CENTROAMÉRICA: COMPOSICIÓN DE LAS EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2010.....	21
5	EL CARIBE: COMPOSICIÓN DE LAS EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2009 .....	22
6	CARACTERÍSTICAS DE SERVICIOS COMPARTIDOS Y DE DESARROLLO DE COMPETENCIAS SEGÚN FACTORES ORGANIZACIONALES E INSTITUCIONALES .....	26
7	CENTROAMÉRICA: TASAS DE CRECIMIENTO ANUAL DE EXPORTACIONES EN SERVICIOS COMPARTIDOS, 2001-2009.....	30
8	EL CARIBE: TASAS DE CRECIMIENTO ANUAL DE EXPORTACIONES EN SERVICIOS COMPARTIDOS, 2001-2009 .....	32
9	CENTROAMÉRICA Y EL CARIBE: RECOMENDACIONES DE POLÍTICA PARA PROMOVER LA EXPORTACIÓN DE SERVICIOS .....	73

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

1	CENTROAMÉRICA: VALOR DE LAS EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010 .....	11
2	CARIBE: VALOR DE LAS EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010 .....	12
3	CENTROAMÉRICA Y EL CARIBE: EXPORTACIONES DE SERVICIOS COMO PROPORCIÓN DEL PIB, 2000-2010.....	16
4	CENTROAMÉRICA Y EL CARIBE: TASAS DE CRECIMIENTO ANUAL PROMEDIO DE LAS EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010.....	16
5	COSTA RICA: EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010.....	37
6	COSTA RICA: IMPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010 .....	38
7	COSTA RICA: BALANZA COMERCIAL DE SERVICIOS, 2000-2010 .....	38
8	EL SALVADOR: EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010.....	39
9	EL SALVADOR: IMPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010 .....	39
10	EL SALVADOR: BALANZA COMERCIAL DE SERVICIOS, 2000-2010 .....	40
11	GUATEMALA: EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010 .....	41
12	GUATEMALA: IMPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010 .....	41
13	GUATEMALA: BALANZA COMERCIAL DE SERVICIOS, 2000-2010 .....	42
14	HONDURAS: EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010 .....	42
15	HONDURAS: IMPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010.....	43
16	HONDURAS: BALANZA COMERCIAL DE SERVICIOS, 2000-2010 .....	43
17	NICARAGUA: EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010 .....	44
18	NICARAGUA: IMPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010.....	44
19	NICARAGUA: EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010 .....	45
20	PANAMÁ: EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010 .....	46
21	PANAMÁ: IMPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010 .....	46
22	PANAMÁ: BALANZA COMERCIAL DE SERVICIOS, 2000-2010 .....	46
23	ANTIGUA Y BARBUDA: EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010.....	47
24	ANTIGUA Y BARBUDA: IMPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010 .....	47
25	ANTIGUA Y BARBUDA: BALANZA COMERCIAL DE SERVICIOS, 2000-2010 .....	48
26	BAHAMAS: EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010 .....	48
27	BAHAMAS: IMPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010.....	49

28	BAHAMAS: BALANZA COMERCIAL DE SERVICIOS, 2000-2010.....	49
29	BELICE: EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010 .....	50
30	BELICE: IMPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010.....	50
31	BELICE: BALANZA COMERCIAL DE SERVICIOS, 2000-2010.....	51
32	DOMINICA: EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010 .....	53
33	DOMINICA: IMPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010 .....	52
34	DOMINICA: BALANZA COMERCIAL DE SERVICIOS, 2000-2010 .....	52
35	REPÚBLICA DOMINICANA: EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010 ....	53
36	REPÚBLICA DOMINICANA: IMPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010 ....	53
37	REPÚBLICA DOMINICANA: BALANZA COMERCIAL DE SERVICIOS, 2000-2010 .....	54
38	GRANADA: EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010 .....	54
39	GRANADA: IMPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010.....	55
40	GRANADA: BALANZA COMERCIAL DE SERVICIOS, 2000-2010.....	55
41	GUYANA: EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010 .....	56
42	GUYANA: IMPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010 .....	56
43	GUYANA: BALANZA COMERCIAL DE SERVICIOS, 2000-2010 .....	57
44	HAITÍ: EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010 .....	57
45	HAITÍ: IMPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010.....	58
46	HAITÍ: BALANZA COMERCIAL DE SERVICIOS, 2000-2010.....	58
47	JAMAICA: EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010.....	59
48	JAMAICA: IMPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010 .....	59
49	JAMAICA: BALANZA COMERCIAL DE SERVICIOS, 2000-2010.....	60
50	SANTA LUCÍA: EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010.....	60
51	SANTA LUCÍA: IMPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010 .....	61
52	SANTA LUCÍA: BALANZA COMERCIAL DE SERVICIOS, 2000-2010 .....	61
53	SAINT KITTS Y NEVIS: EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010.....	62
54	SAINT KITTS Y NEVIS: IMPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010 .....	62
55	SAINT KITTS Y NEVIS: BALANZA COMERCIAL DE SERVICIOS, 2000-2010 .....	63
56	SAN VICENTE Y LAS GRANADINAS: EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010 .....	63
57	SAN VICENTE Y LAS GRANADINAS: IMPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010 .....	64
58	SAN VICENTE Y LAS GRANADINAS: BALANZA COMERCIAL DE SERVICIOS, 2000-2010 .....	64
59	SURINAME: EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010 .....	65
60	SURINAME: IMPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010.....	65
61	SURINAME: BALANZA COMERCIAL DE SERVICIOS, 2000-2010.....	66
62	TRINIDAD Y TABAGO: EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010.....	66
63	TRINIDAD Y TABAGO: IMPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010 .....	67
64	TRINIDAD Y TABAGO: BALANZA COMERCIAL DE SERVICIOS, 2000-2010 .....	67

## ÍNDICE DE MAPAS

1	OFERTA Y DEMANDA DE SERVICIOS SEGÚN REGIONES ECONÓMICAS ....	10
---	--	----

**ÍNDICE DE ESQUEMAS**

1	SERVICIOS DE CONTACTO, INTENSIVOS EN MANO DE OBRA .....	17
2	CENTROAMÉRICA Y EL CARIBE: TRAYECTORIAS DE CAMBIO EN SERVICIOS DE CONTACTO .....	24
3	SERVICIOS COMPARTIDOS, INTENSIVOS EN MANO DE OBRA Y CONOCIMIENTO.....	25
4	CENTROAMÉRICA Y EL CARIBE: TRAYECTORIAS DE CAMBIO EN SERVICIOS COMPARTIDOS .....	36

## RESUMEN

Con base en la revisión de estadísticas disponibles y de estudios para el desarrollo de servicios, en este documento se analiza la evolución del comercio de servicios según su posición en la cadena de valor durante la década del 2000-2010 para países de Centroamérica y el Caribe. En la primera parte se examinan los cambios en la estructura del comercio en ambas regiones. En seguida, se estudia el perfil del comercio de servicios en cada país comprendido en el análisis. Por último, con base en los hallazgos empíricos y una revisión de la literatura, se sugieren algunas recomendaciones de política para impulsar el escalamiento de los servicios. En las conclusiones se enfatiza la necesidad de una mayor cooperación regional para el desarrollo de los servicios, además de la realización de investigaciones posteriores para calibrar sus efectos como fenómeno económico emergente.

## ABSTRACT

Based on a review of available statistics, this paper analyzes the evolution of trade in services according to their position in the value chain during the decade of 2000-2010, for Central America and the Caribbean. The first part examines changes in trade patterns in both regions. Next, the pattern of trade in services in each country of the sub-region is analyzed. Finally, some policy recommendations to promote the scaling of services are suggested. The conclusions emphasize the need for greater regional cooperation and conducting further research to gauge its effects as an emerging economic phenomenon.





## INTRODUCCIÓN

En las últimas dos décadas, el dinamismo del sector servicios y su creciente peso económico se ha ido consolidando. El avance en las tecnologías de la información y las comunicaciones, el crecimiento de la intermediación financiera, y la liberalización de servicios han creado las condiciones para su desarrollo.

Prueba de lo anterior es que el comercio internacional y la inversión extranjera directa (IED) del sector han presentado tasas de crecimiento superiores a las del comercio e IED de bienes (Matto y otros, 2008). La misma relevancia tiene la participación del sector servicios en la producción mundial, ya que representa tres cuartas partes del PIB de los países desarrollados y la mitad del correspondiente a los países en desarrollo; hecho que influye en la creación de empleo: 70% de los empleos de los desarrollados se encuentra en el sector servicios, y 35% en los países en desarrollo (Martínez y otros, 2008).

Según investigaciones recientes, la subcontratación de servicios a particulares que operan fuera de las fronteras nacionales de la empresa contratante (*offshoring services*), ha sido una de las actividades más dinámicas del presente siglo. El desarrollo de servicios asociados a las tecnologías de la información (IT) ha mantenido un crecimiento promedio de 33,6% desde el año 2000; le siguen actividades de investigación y desarrollo (R&D) con el 27,1%, Atención al Cliente (*Customer Care CC*) (20%), Contabilidad y Finanzas (14,4%), *Software* (15,5%), Servicios Legales (8,3%), Gestión de proveeduría (6,2%), Recursos Humanos (5,1%), Conocimiento (3,5%) y Logística (2,7%) (Estimaciones propias basadas en Lewin y Volberda, 2011:243).

El *Global Business Report* (2011) indica que los servicios son el sector que se ha recuperado más rápido de la crisis iniciada en 2008. Según esta fuente, la diversificación en el portafolio de servicios, el incremento en el valor de sus contratos y la ampliación a nuevos clientes le han permitido recobrar sus niveles de crecimiento previos a la crisis. Esta fuente también indica que, a julio de 2011, los principales lugares de localización según el número de personal empleado habían sido: India (448.010), Estados Unidos (143.059), Filipinas (84.121), China (45.085) y Gran Bretaña (30.422); países correspondientes a mercados maduros en la demanda de servicios (véase el mapa 1).

La disponibilidad de mano de obra calificada, condiciones financieras estables y un importante desarrollo de la infraestructura de telecomunicaciones y transportes han contribuido a la concentración del sector en estos países.<sup>1</sup> El *Center on Globalization, Governance & Competitiveness* de la *Duke University* califica como localizaciones emergentes a Brasil (12.467), China (45.085), Argentina (9.923), Chile (9.500) y México (9.593); mientras que Costa Rica, Panamá y El Salvador son calificados como países nacientes con gran potencial en este sector (véase el mapa 1).

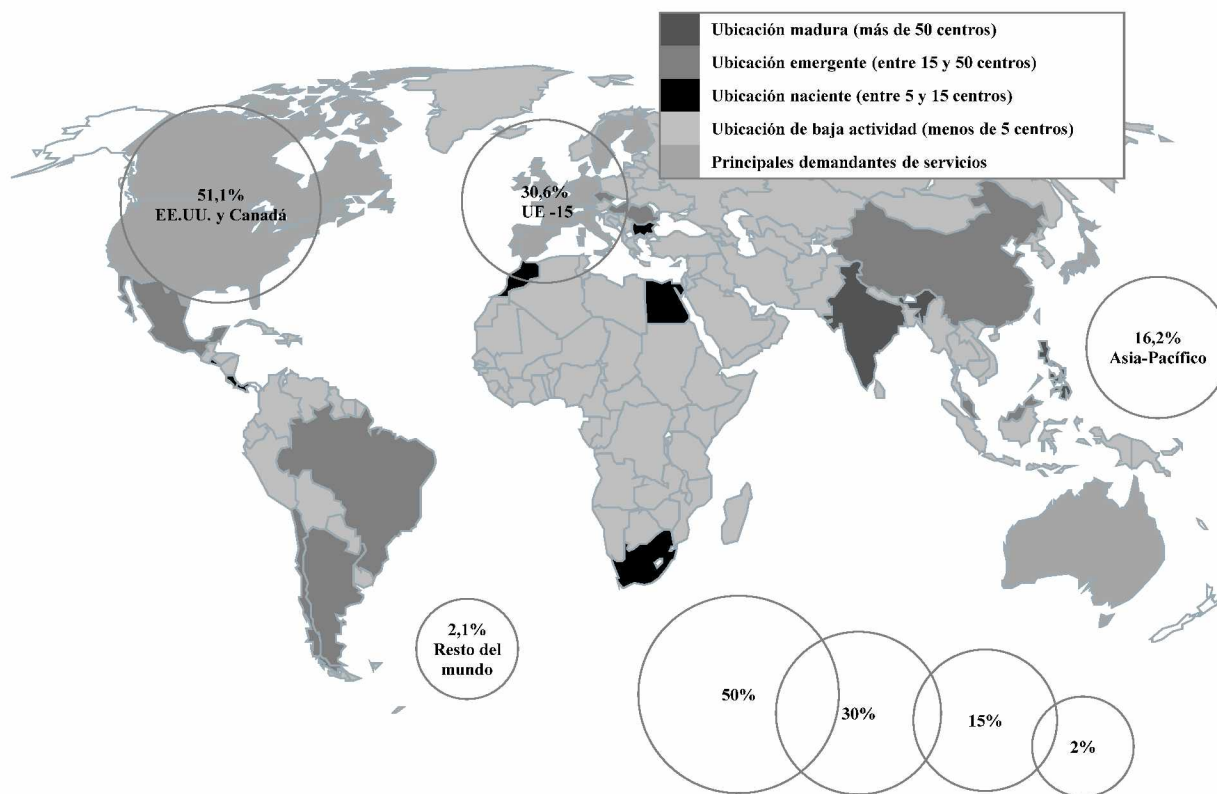
Aun con este dinamismo los servicios, lejos de constituirse como un sector autónomo con respecto al industrial, deben su crecimiento a la progresiva racionalización iniciada durante los ochentas en la cadena de producción manufacturera.

En América Latina, además de los servicios tradicionalmente comerciados (como transporte y turismo), los servicios empresariales, financieros y de comunicaciones han ido ocupando un lugar estratégico en la cartera de servicios exportados por la región (CEPAL, 2005; 2006; 2007 y 2008).

---

<sup>1</sup> Al respecto, véase también “Offshore service locations”. *The Economist*, Aug 30th 2007 from the print edition (<http://www.economist.com/node/9725614>).

**MAPA 1**  
**OFERTA Y DEMANDA DE SERVICIOS SEGÚN REGIONES ECONÓMICAS <sup>a</sup>**



Fuente: Con base en Gereffi y Fernández-Stark, 2010:31.

<sup>a</sup> Los límites y los nombres que figuran en este mapa no implican su apoyo o aceptación oficial por las Naciones Unidas.

Sin embargo, hasta el momento no se ha realizado una investigación que permita ubicar el flujo comercial de servicios en Centroamérica y el Caribe, según la posición en su cadena de valor. Con tal propósito este documento presenta un análisis sobre la evolución del comercio de servicios de los últimos diez años en: Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua y Panamá en Centroamérica; y Antigua y Barbuda, Bahamas, Belice, Dominica, República Dominicana, Granada, Guyana, Haití, Jamaica, Santa Lucía, San Kitts y Nevis, San Vicente y las Granadinas, Suriname y Trinidad y Tabago en la región del Caribe.

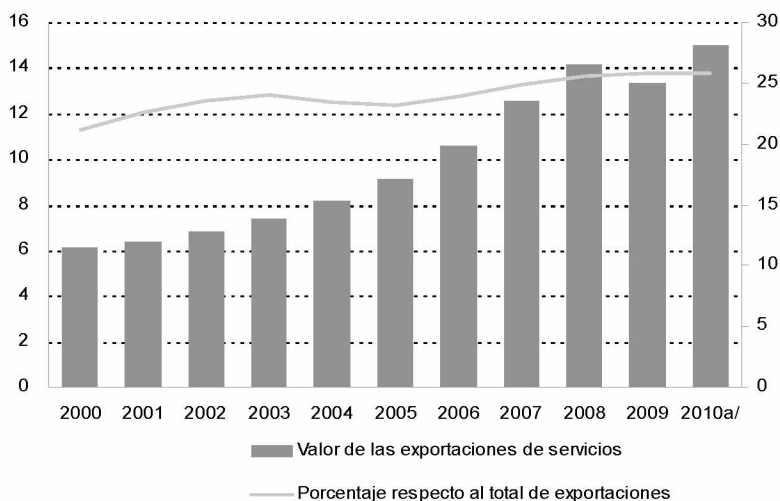
Este documento consta de esta introducción y tres capítulos más. En el primero se discuten los cambios en la estructura del comercio de servicios en Centroamérica y el Caribe para el período 2000-2010; ello con base en la clasificación de servicios en su cadena de valor construida explícitamente para este análisis. En el capítulo II se presenta el perfil de cada país comprendido en el estudio. En el capítulo tercero se sugieren algunas recomendaciones de política para impulsar el escalamiento de los servicios en su cadena de valor, y se presentan algunas conclusiones que enfatizan la necesidad de una mayor cooperación regional para el desarrollo de los servicios comerciales, además de la realización de estudios adicionales para medir sus efectos como fenómeno económico emergente.

## I. EVOLUCIÓN DE LA ESTRUCTURA DEL COMERCIO EN CENTROAMÉRICA Y EL CARIBE <sup>2</sup>

### A. ASPECTOS GENERALES

En 2010 el valor total de las exportaciones de servicios comerciales originadas en los países de Centroamérica y el Caribe fue de 14.958 y 12.638 millones de dólares, respectivamente (véanse los cuadros 1 y 2), montos que representan el 26% y 49% de sus exportaciones totales, respectivamente (véanse los gráficos 1 y 2). En términos corrientes, hasta 2010 el monto de las exportaciones de totales se había expandido con mayor vigor en Centroamérica que en el Caribe, 143,8% y 31,4%, respectivamente. Incluso, como se puede ver en los gráficos 1 y 2, después de la crisis del 2009 la recuperación de servicios exportados fue mayor en Centroamérica que en el Caribe. Esto también es válido para las importaciones de servicios, aunque su expansión fue menor en el mismo período (2000-2010), de 92% para Centroamérica y de 42% para el Caribe.

**GRÁFICO 1**  
**CENTROAMÉRICA: VALOR DE LAS EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010**  
*(En miles de millones de dólares)*

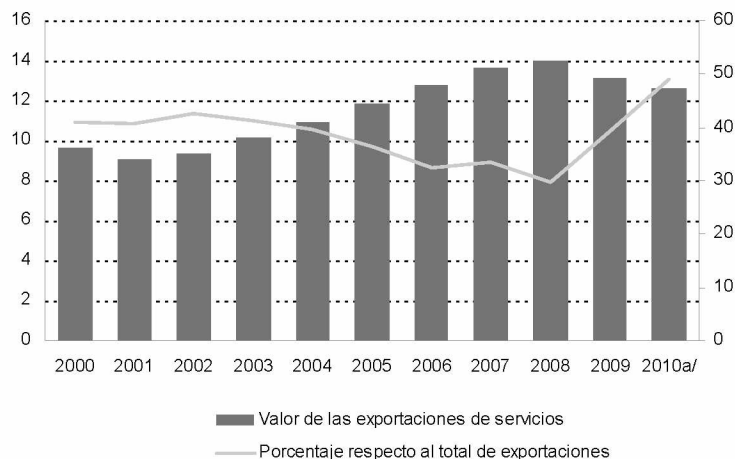


Fuente: Trade Map.

<sup>a</sup> No se tienen datos de Trinidad y Tabago para 2010.

<sup>2</sup> La información utilizada en la elaboración del presente documento se obtuvo en noviembre del 2011, por lo que, es posible que los datos hayan cambiado por actualización de la contabilidad de cada país. Las fuentes consultadas fueron tanto las bases de datos del UN Service Trade, así como de Trade Map.

**GRÁFICO 2**  
**EL CARIBE: VALOR DE LAS EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010**  
*(En miles de millones de dólares)*



Fuente: Trade Map.

<sup>a</sup> No se tienen datos de Trinidad y Tabago para 2010.

Como se puede observar en los cuadros 1 y 2, la composición de las exportaciones de servicios se concentra en los servicios de contacto, combinado con un aumento de los servicios compartidos, principalmente en la región centroamericana. Dada la agregación de los datos estadísticos no es posible documentar la existencia de servicios para el desarrollo de competencias en ambas regiones, ni distinguir su modo de suministro.

Aun cuando el crecimiento de las exportaciones de servicios registraron tasas anuales promedio de 9,5% en Centroamérica y de 2,9%, en el Caribe, la crisis económica de 2009 produjo una disminución del 5,6% y 6,2%, en el monto de sus exportaciones, respectivamente. En 2010, la recuperación de Centroamérica fue mayor que en el Caribe, pues mientras las exportaciones de la primera crecieron al 12,1%, en el Caribe se contrajeron 3,7% (gráficos 1 y 2). Este repunte fue especialmente importante en Costa Rica (16,3%), Guatemala (15,1%) y El Salvador, por un lado, y Santa Lucía (9,7%), Belice (6,2%) y República Dominicana (5,4%), por el otro.

La crisis también afectó la recepción de divisas provenientes del turismo, al igual que los otros flujos de comercio. En 2009 se contrajo 4,6%, pero repuntó 9,5% en 2010, con lo que superó el monto registrado en 2008. Costa Rica, El Salvador y Guatemala tuvieron el mayor crecimiento anual posterior a la crisis (22,1%, 16,9% y 16,3%, respectivamente), mientras que, Guyana, Santa Lucía y Bahamas fueron las más dinámicas en El Caribe (129%, 11% y 5%, respectivamente). Lo anterior, subraya la entereza del comercio de servicios ante choques externos y sugiere fortalecer las competencias institucionales para impulsar su desarrollo.

El saldo del comercio de servicios para el conjunto de los países Centroamericanos y del Caribe es superavitario. Este resultado es producto del mayor dinamismo de los servicios compartidos en Centroamérica (11,5%) y los servicios de contacto en el Caribe (3,1%) (cuadros 1 y 2). Pese a ello, el análisis por país revela un panorama diferente para Centroamérica, ya que sólo en Costa Rica y Panamá

se generó un superávit, que contrasta con los déficits registrados en el resto de los países; mientras que en el Caribe, a excepción de Guyana, Haití y Suriname, los países tienen balanzas superavitarias.

Como se puede apreciar en el cuadro A-1, en 2010 el grueso de las exportaciones de servicios se concentra en Panamá y Costa Rica, que aglutinan poco más de dos terceras partes del comercio regional centroamericano, seguidos por el Triángulo Norte (El Salvador, Guatemala, Honduras). Nicaragua merece una mención especial, pues a pesar de tener la menor participación en la exportación de servicios, su crecimiento en los últimos 11 años ha superado ligeramente el promedio subregional. En el Caribe, República Dominicana, Jamaica y Bahamas concentran poco más de tres cuartas partes de las exportaciones generadas por esta región, seguidos por Antigua y Barbuda, Dominica, Granada, Guyana, Santa Lucía, San Kitts, San Vicente, y Trinidad y Tabago. Suriname que tiene una participación marginal en las exportaciones desde El Caribe, registra la mayor tasa de crecimiento (18,8%), muy por encima del promedio regional (4,6%) (véase el cuadro A-2 del anexo estadístico).

En cuanto a la importancia relativa de los servicios en las economías regionales, a diferencia de la región centroamericana, en el Caribe sus exportaciones tienen una participación mayor sobre el PIB; ya que en el período 2000-2010 el porcentaje promedio de aportación sobre el PIB regional fue del 21,8%, con respecto al 9,5% de contribución promedio en Centroamérica.

Para los países pequeños del Caribe dicha proporción representa más del 20% del PIB en los casos de: Antigua y Barbuda, Santa Lucía, Bahamas, San Vicente y las Granadinas, Dominica, Belice, Granada y Jamaica (véase el gráfico 3). Sin embargo, para los mayores exportadores de servicios su participación en el PIB es menor: un 12,4% en Costa Rica y 5% en Guatemala.

En conjunto, los ritmos de crecimiento de las exportaciones de servicios fueron mayores en Centroamérica que en el Caribe (9,5% y 2,9%, respectivamente). Siendo Panamá, Guatemala y Costa Rica las economías con tasas de crecimiento promedio por arriba del 5% en Centroamérica y, Suriname, Belice y Haití en el Caribe (véase el gráfico 4).

**CUADRO 1**  
**CENTROAMÉRICA: EVOLUCIÓN DEL COMERCIO DE SERVICIOS, 2000-2010**  
*(En millones de dólares)*

Exportaciones	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Servicios de contacto	4 675,6	4 681,0	4 923,2	5 496,9	6 126,5	6 915,7	7 790,6	9 135,6	10 282,1	9 750,5	10 773,7
Servicios compartidos	1 458,8	1 714,4	1 919,9	1 920,8	2 029,5	2 198,9	2 805,3	3 398,7	3 865,9	3 599,0	4 184,4
Servicios para el desarrollo de competencias	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	6 134,5	6 395,4	6 843,1	7 417,7	8 156,0	9 114,7	10 595,9	12 534,3	14 148,0	13 349,5	14 958,1
<b>Importaciones</b>											
Servicios de contacto	3 645,8	3 619,8	3 869,3	4 117,8	4 817,0	5 354,3	5 823,5	6 695,8	7 401,2	5 980,9	7 103,1
Servicios compartidos	1 571,6	1 640,2	1 824,5	1 769,9	1 781,0	1 863,9	2 019,3	2 286,7	2 476,2	2 398,9	2 895,1
Servicios para el desarrollo de competencias	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	5 217,3	5 260,0	5 693,8	5 887,7	6 598,0	7 218,1	7 842,9	8 982,5	9 877,4	8 379,8	9 998,1
<b>Balanza comercial</b>											
Servicios de contacto	1 029,9	1 061,2	1 053,9	1 379,1	1 309,5	1 561,5	1 967,1	2 439,8	2 880,9	3 769,6	3 670,6
Servicios compartidos	-112,7	74,2	95,4	150,9	248,5	335,0	785,9	1 112,0	1 389,7	1 200,1	1 289,4
Servicios para el desarrollo de competencias	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	917,1	1 135,4	1 149,3	1 530,0	1 558,0	1 896,5	2 753,0	3 551,8	4 270,6	4 969,7	4 960,0

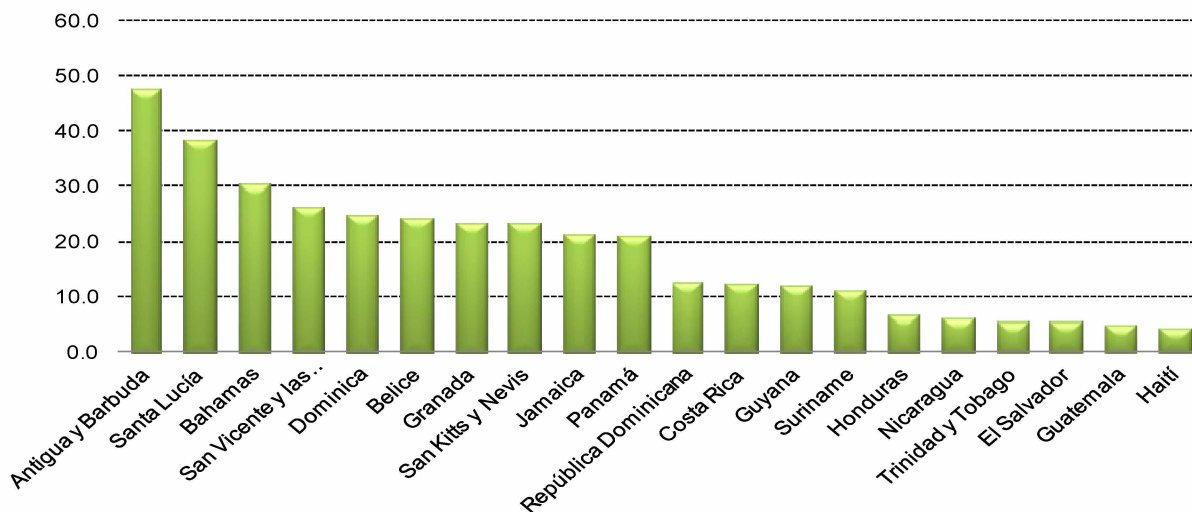
Fuente: Trade Map.

**CUADRO 2**  
**EL CARIBE: EVOLUCIÓN DEL COMERCIO DE SERVICIOS, 2000-2010**  
*(En millones de dólares)*

Exportaciones	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Servicios de contacto	8 165,2	7 801,7	7 895,1	8 739,6	9 314,5	10 133,4	11 024,8	11 610,0	11 803,2	11 156,5	10 916,8
Servicios compartidos	1 451,6	1 272,1	1 426,7	1 375,2	1 644,6	1 748,1	1 794,2	2 020,3	2 175,8	1 961,3	1 720,8
Servicios para el desarrollo de competencias	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	9 616,8	9 073,8	9 321,8	10 114,8	10 959,1	11 881,5	12 819,0	13 630,4	13 979,0	13 117,8	12 637,6
Importaciones											
Servicios de contacto	3 646,4	3 482,3	3 529,5	3 519,7	3 776,1	4 535,0	4 751,9	5 207,9	5 392,8	4 687,0	4 831,2
Servicios compartidos	1 957,3	2 004,2	2 126,3	2 116,6	2 345,5	2 448,9	2 883,0	3 132,0	3 244,5	3 028,6	3 144,7
Servicios para el desarrollo de competencias	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	5 603,7	5 486,5	5 655,8	5 636,3	6 121,6	6 984,0	7 634,9	8 339,9	8 637,3	7 715,6	7 975,9
Balanza comercial											
Servicios de contacto	4 518,8	4 319,5	4 365,6	5 219,9	5 538,5	5 598,4	6 272,9	6 402,2	6 410,4	6 469,6	6 085,5
Servicios compartidos	-505,7	-732,1	-699,5	-741,4	-700,9	-700,8	-1 088,8	-1 111,6	-1 068,7	-1 067,3	-423,9
Servicios para el desarrollo de competencias	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	4 013,1	3 587,4	3 666,0	4 478,5	4 837,5	4 897,6	5 184,1	5 290,5	5 341,7	5 402,2	4 661,6

Fuente: Trade Map.

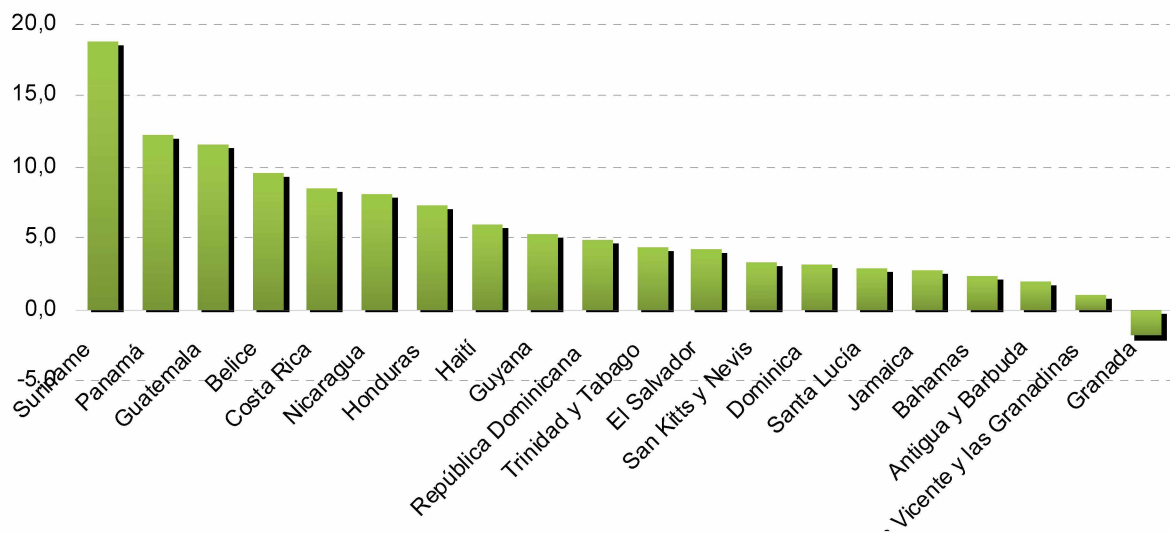
**GRÁFICO 3**  
**CENTROAMÉRICA Y EL CARIBE: EXPORTACIONES DE SERVICIOS COMO**  
**PROPORCIÓN DEL PIB, 2000-2010 <sup>a</sup>**  
*(Porcentajes del total, promedio simple)*



Fuente: Trade Map y cifras oficiales de los países.

<sup>a</sup> Datos de Trinidad y Tabago hasta 2009.

**GRÁFICO 4**  
**CENTROAMÉRICA Y EL CARIBE: TASAS DE CRECIMIENTO ANUAL PROMEDIO DE LAS**  
**EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010 <sup>a</sup>**  
*(Porcentajes, promedio simple)*



Fuente: Trade Map.

<sup>a</sup> Datos de Trinidad y Tabago hasta 2009.



En síntesis, el crecimiento de las exportaciones de servicios ha sido muy dinámico en algunas economías, destacado por el peso relativo que éstos tienen en sus estructuras productivas. Aunque el componente de servicios de viajes y turismo sigue siendo el más importante, las tasas de crecimiento de los servicios compartidos indican un cambio intrasectorial. Este cambio puede estar relacionado con el escalamiento (*upgrading*) de actividades manufactureras ligadas a la IED (maquila) y la llegada de recursos financieros provenientes de Colombia, España, Estados Unidos y México ante la liberalización del sector de telecomunicaciones, el bancario, y el de seguros.

Sin embargo, también puede estar asociado con la llegada de IED vinculada al *offshoring* de diversos servicios de grandes empresas que son importantes generadoras de empleo. Por ejemplo, para Costa Rica, el sector de servicios compartidos es hoy el principal empleador en las zonas francas del país. Se trata de una nueva forma de maquila vinculada a las cadenas de valor globales en la que Centroamérica y El Caribe han encontrado nuevas fuentes de recursos y una nueva forma de diversificar su canasta exportadora. Para mantener este dinamismo exportador en los países que han avanzado más en esta senda, es necesario impulsar un cambio en la estructura productiva y laboral. Pues una economía basada en servicios requiere de infraestructura y capacidades en su fuerza laboral diferentes a las de una economía basada en bienes agrícolas o manufacturas.

## B. CADENA DE VALOR DE SERVICIOS

Para este estudio se construyó una cadena de valor para los servicios según el nivel de valor agregado generado en cada eslabón de la cadena. Los segmentos que abarca la cadena de valor construida son: servicios de contacto, servicios compartidos y servicios para el desarrollo de competencias.<sup>3</sup>

En esta sección, se analiza el comportamiento de los servicios de contacto, los cuales incluyen los servicios de agroindustria, de transporte, viajes, los servicios personales, servicios empresariales relacionados con el manejo de relaciones con el cliente y los servicios de computación e informática de redes y aplicaciones (véase el esquema 1).

### ESQUEMA 1 SERVICIOS DE CONTACTO, INTENSIVOS EN MANO DE OBRA

Segmento	Servicios de agroindustria	Transporte		Viajes			Servicios Personales			Servicios empresariales	Computación e informática
Subsegmento	Empacado y procesamiento	Carga	Pasajeros	Negocio	Personal	Audiovisuales	Culturales	Salud	Educativos	Manejo de relaciones con el cliente <i>Call centers</i>	Redes y aplicaciones

Fuente: Elaboración propia con base en revisión de literatura y estadísticas disponibles.

<sup>3</sup> Según el manual de Balanza de Pagos del FMI (BP5) el registro del comercio de servicios se clasifica según sus modos de suministro en: 1) *Suministro transfronterizo*, que tiene lugar cuando el consumidor y prestador permanecen en el territorio de sus países mientras que el servicio cruza fronteras, 2) *Consumo en el extranjero*, que ocurre cuando un consumidor se traslada fuera del territorio de su país y consume servicios en otro, 3) *Presencia comercial*, establecida con la finalidad de asegurar el contacto directo con el consumidor en su territorio a través de las diversas etapas de la producción, entrega y post-venta, y 4) *Presencia de personas físicas*, que se manifiesta cuando una persona se ha trasladado al territorio del consumidor para prestar un servicio, ya sea para hacerlo en su propio nombre o en nombre de su empleador. Este reporte incluye el comercio de servicios bajo los modos 1 y 2 de la clasificación del FMI. Sin embargo, por la naturaleza de los datos disponibles no es posible hacer una distinción entre ambos.

Estas actividades son de menor valor agregado, bajos niveles de calificación e integración productiva limitada con empresas locales. En este segmento, el principal determinante para que las empresas de servicios decidan invertir en el país es el aprovechamiento de recursos naturales y la existencia de costos bajos de operación (véase el cuadro 3).

El factor de atracción clave es que la mano de obra tenga las siguientes habilidades: 1) análisis lógico para el diagnóstico eficiente de problemas, 2) conocimiento básico relacionado con la aplicación de *software* y *hardware* y, en una etapa posterior, y 3) que exista mano de obra certificada con estándares internacionales en el uso del idioma inglés y tecnologías de información.

### 1. Servicios de contacto

En 2010, las exportaciones de servicios de contacto ascendieron a 10.774 y 10.917 millones de dólares en Centroamérica y el Caribe, respectivamente. Pese a este diferencial en términos absolutos, el ritmo de crecimiento anual promedio de los países continentales ha sido mayor que en los isleños (8,9% y 3,1%, respectivamente). Todos los países de Centroamérica registran la exportación de servicios de contacto, destacándose Panamá, Costa Rica y Guatemala. En los países del Caribe, aunque todos los países exportan este tipo de servicios, República Dominicana, Jamaica y Bahamas son los más importantes; mientras que de Trinidad y Tabago no se tienen registros a 2010.

A excepción de Panamá, en los servicios de contacto se observa una marcada concentración en la categoría de viajes, —que se refiere principalmente a turismo—, destacando los casos de Costa Rica y Guatemala en Centroamérica, y República Dominicana, Bahamas y Jamaica en el Caribe (véanse los cuadros 4 y 5).

Al observar su composición, se nota que los viajes de negocios han crecido con mayor vigor en Centroamérica que en el Caribe, ya que entre los países continentales la tasa de crecimiento promedio ha sido de 2 a 1 respecto de los viajes personales. Como se analiza en la siguiente sección, ello es un rasgo distintivo del incremento de los servicios empresariales ocurrido en Centroamérica durante los últimos años.

En cuanto a la movilidad relacionada con los viajes personales, los registros indican que en Centroamérica éstos se producen mayormente por motivos de salud con respecto al Caribe (38,9% y 16,1% respectivamente); mientras que, entre los países del Caribe los viajes personales, están más relacionados con la educación, rubro que creció al 90,9% contra 5,7% promedio en Centroamérica (véanse los cuadros A-3 y A-4 del anexo).

En cuanto a los transportes, se observa que los mayores exportadores se encuentran en Panamá, Guatemala y Costa Rica, por un lado, y República Dominicana, Jamaica, Trinidad y Tabago, por el otro (cuadros 4 y 5). Aun cuando es la categoría donde tradicionalmente se han concentrado las importaciones de ambas regiones, los transportes han mantenido tasas de crecimiento promedio que oscilan entre el 5,5% y el 10% (véanse los cuadros A-3 y A-4 del anexo estadístico). Según las características de lo transportado, el de carga en Centroamérica ha tenido un mayor crecimiento que en el Caribe (12,2% y 2,1% en transporte aéreo respectivamente), mientras que en el transporte de pasajeros la relación es la misma aunque con menor diferencia, resaltando que para el caso del Caribe, se presenta una tasa negativa de crecimiento en el período en cuestión (16% y -4,4% en transporte aéreo, en Centroamérica y el Caribe, respectivamente).

**CUADRO 3**  
**CARACTERÍSTICAS DE SERVICIOS DE CONTACTO SEGÚN FACTORES ORGANIZACIONALES E INSTITUCIONALES**

Rasgos genéricos	Tipo de servicio	Requerimientos asociados					Empresas en AL	Determinante económico	Perspectiva analítica	
		Nivel de capacitación	Tipo de infraestructura	Economías de escala y de aglomeración	Presencia de TNC	Integración productiva local				
<i>Labor intensive based service (LIBS)</i>	<i>Servicios de contacto</i>	Función: explotación							Oportunidad de reducir costos de transacción en ambiente institucional estable y continuo	Basado en teoría de los costos de transacción
		<i>Servicios de agroindustria</i>		Infraestructura de comunicaciones	+	+/0	+/0			
		<i>Transporte</i>			+	+	+/0			
		<i>Viajes</i>			+	+	+/0			
		<i>Servicios empresariales</i>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema educativo que permita formar mano de obra para: 1) el análisis lógico-matemático de diagnóstico de problemas, 2) Conocimiento básico de software, hardware, y 3) Comprensión y lectura del inglés</li> <li>• Certificación Internacional de Habilidades en inglés y tecnologías de la información.</li> </ul>	+	+	+/0	Skytes		
		<i>Manejo de relaciones con el cliente</i>								
		<i>Procesamiento de datos</i>	LS		0	0	0	Convergys		
		<i>Help desk</i>	LS		0	0	0	Sitel		
		<i>Posventa</i>	LS		0	+/0	0	IBM Global Services		
		<i>Servicios de información</i>	LS		0	+/0	0			
		<i>Call centers</i>	LS		0	+/0	+/0			
		<i>Servicios personales</i>	LS/MS							
		<i>Servicios de tecnologías de la información (ITO): computación e informática</i>						EDS		
		<i>Hardware</i>								
		<i>Manejo de infraestructura</i>	LS	+	+	0	Accenture			
<i>Manejo de redes</i>	LS	+	+	0						
<i>Aplicaciones</i>	LS	+	+	0	HP					

Fuente: Elaboración propia sobre la base de UNCTAD (2004a, 2004b, 2004c y 2011), Rubalcaba (2006), López y Ramos (2010), Cattaneo y otros (2010), Gereffi y Fernández-Stark (2010), Fernández-Stark y otros (2010), Hutzschenreuter y otros (2011), Lahiri y Kedia (2011), Lewin y Volberda (2011), Ørberg (2011), Sidhu y Volberda (2011), Tether y otros (2011), The Economist (2009, 2010a, 2010b, y 2011a y 2011b) y Roza y otros (2011).

LS = Low skill.

+ = Condición presente, 0 = Condición ausente.

Captive offshoring = Integración vertical y horizontal intraempresa (Joint Ventures, Filiales); Outsource offshoring = Contratación de una tercero en un país diferente al lugar de origen.

La exportación de servicios personales (donde se contabilizan aquellos relacionados con la cultura, los servicios recreativos, audiovisuales, educativos y de salud) ascendieron a 11.9 y 37.3 millones de dólares en Honduras y Jamaica; principales países que registraron este rubro en 2010, cifras que sólo representan el 0,1% y 0,3% de lo exportado por ambas regiones en servicios de contacto. Dados los registros, las variaciones en el monto exportado son mayores en Centroamérica que en el Caribe, lo que da por resultado saltos importantes en las tasas de crecimiento de los países continentales con respecto a los isleños (cuadros A-3 y A-4 del anexo estadístico).

En cuanto a los servicios empresariales de la parte baja de la cadena de valor, no es posible distinguir su peso específico debido a la agregación de los datos disponibles. Lo que implica que no es posible conocer los montos generados por *call centers* y servicios de Tecnologías de la Información, relacionados con el manejo de redes y aplicaciones de hardware. Sin embargo, sí podemos tener una idea de su importancia.

De acuerdo con CEPAL (2009), el Tratado de Libre Comercio entre la República Dominicana, Centroamérica y los Estados Unidos (CAFTA-RD) ha contribuido al atractivo de estos países para deslocalizar operaciones dirigidas a clientes en los Estados Unidos, siendo Panamá el más especializado en servicios de contacto en Centroamérica y la República Dominicana en el Caribe. No obstante, para conocer el valor de sus exportaciones en este rubro se tendría que realizar una investigación a nivel de campo para estimar su monto. Por último, respecto de los servicios agroindustriales, las cifras negativas revelan que mientras en Centroamérica éste sector sigue perdiendo preponderancia debido al fenómeno de tercerización de la actividad productiva; caso contrario es el de el Caribe que presenta tasas de crecimiento promedio de alrededor del 15% por año (cuadros A-3 y A-4 del anexo estadístico).

Hasta el momento se ha tomado en cuenta la exportación de los servicios de contacto al último año de registro. Pero si se promedian las exportaciones según tipo de servicio para el período 2000-2009 y se observa la participación de cada país en el monto exportado promedio de su región (Centroamérica o el Caribe), se puede aproximar al tipo de servicio que, en promedio, ha sido exportado desde cada país.<sup>4</sup> El objetivo de dicho cálculo es acercarse a un análisis comparativo del desempeño exportador de los países centroamericanos y caribeños, respecto de sus vecinos en cada región.

En los cuadros A-5 y A-6 del anexo estadístico, se puede observar la estructura diferenciada que tienen los servicios de contacto en cada uno de los países según las regiones a la pertenecen. Como podemos observar, Panamá, Costa Rica y Guatemala, por un lado, y República Dominicana, Jamaica y Bahamas, por el otro, son los países que aparecen como más relevantes en el conjunto de los rubros clasificados como servicios de contacto. Por componentes se destaca lo siguiente:

a) Servicios de transporte en Centroamérica: Panamá, El Salvador y Costa Rica, seguidos por Guatemala, Honduras y Nicaragua, mientras que en el Caribe Jamaica, Trinidad y Tabago y República Dominicana han concentrando la exportación de este tipo de servicio.

i) Servicios de carga por mar: Guatemala y El Salvador son los países que han exportado este servicio en Centroamérica, y República Dominicana y Guyana en el Caribe; en transporte aéreo ha sido Panamá y Guatemala, República Dominicana y Suriname

---

<sup>4</sup> Los datos para realizar estos cálculos provienen de la UN Service Trade (<http://unstats.un.org/unsd/servicetrade/>) debido a que presenta una mayor desagregación que el Trade Map.

**CUADRO 4**  
**CENTROAMÉRICA: COMPOSICIÓN DE LAS EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2010**  
*(En millones de dólares)*

País	Servicios de contacto				Servicios compartidos								
	Transportes	Viajes	Personales	Total	Comunicación	Construcción	Seguros	Financieros	Computación e informática	Franquicias	Empresariales	Gobierno	Total
Costa Rica	307,9	2 008,6	0,1	2 316,7	39,5	0,0	0,0	25,7	1 070,7	7,5	688,5	31,7	1 863,5
El Salvador	300,6	390,0	0,0	690,5	172,0	18,4	29,3	3,0	0,7	0,4	29,6	32,2	285,4
Guatemala	314,0	1 377,9	0,0	1 691,9	272,5	5,6	41,8	10,2	11,7	13,4	69,6	99,4	524,2
Honduras	48,6	650,0	11,7	710,3	253,4	0,0	25,0	0,0	4,5	0,0	10,3	18,1	311,4
Nicaragua	47,3	308,5	0,0	355,8	54,9	0,0	4,3	0,0	0,0	0,0	15,3	41,2	115,7
Panamá	3 332,2	1 676,3	0,0	5 008,5	249,3	1,7	96,4	429,2	24,8	0,0	202,6	80,2	1 084,2
<b>Total</b>	<b>4 350,5</b>	<b>6 411,3</b>	<b>11,9</b>	<b>10 773,7</b>	<b>1 041,6</b>	<b>25,7</b>	<b>196,7</b>	<b>468,1</b>	<b>1 112,5</b>	<b>21,3</b>	<b>1 015,8</b>	<b>302,8</b>	<b>4 184,4</b>

Fuente: Trade Map.

**CUADRO 5**  
**EL CARIBE: COMPOSICIÓN DE LAS EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2009**  
*(En millones de dólares)*

País	Servicios de contacto				Servicios compartidos								
	Transportes	Viajes	Personales	Total	Comunicación	Construcción	Seguros	Financieros	Computación e informática	Franquicias	Empresariales	Gobierno	Total
Antigua y Barbuda	139,0	300,8	0,0	439,7	14,7	0,0	13,1	0,0	0,0	0,0	31,5	11,9	71,3
Bahamas	118,2	2058,9	0,0	2177,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	191,2	37,4	228,5
Belice	19,3	264,5	0,0	283,8	14,5	0,0	0,9	6,1	0,0	0,0	20,0	28,5	70,0
Dominica	4,7	86,5	0,0	91,2	9,9	0,0	2,1	0,0	0,0	0,0	12,5	2,1	26,6
República Dominicana	385,7	4209,1	0,0	4594,8	213,4	0,0	25,7	21,4	17,0	0,0	125,2	101,2	503,9
Granada	9,8	96,2	0,0	106,0	13,6	0,0	4,7	0,0	0,0	0,4	11,9	1,7	32,2
Guyana	13,8	80,5	0,0	94,3	44,3	0,0	9,8	17,3	7,0	46,9	28,5	0,0	153,8
Haití	0,0	166,9	0,0	166,9	16,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	54,5	71,1
Jamaica	295,2	2001,3	37,3	2333,8	129,0	0,0	5,5	34,1	38,4	4,9	54,7	33,6	300,2
Santa Lucía	19,3	328,9	0,0	348,2	6,0	0,0	7,1	0,0	0,0	0,0	23,4	2,4	38,8
San Kitts y Nevis	11,5	82,3	0,0	93,8	4,4	0,5	1,7	0,0	0,0	0,0	19,0	5,7	31,3
San Vicente y las Granadinas	8,5	86,8	0,0	95,3	9,1	0,0	2,7	0,0	0,0	0,0	29,9	2,0	43,6
Suriname	31,0	60,9	0,0	91,9	0,0	0,0	2,2	0,0	0,0	0,7	112,5	34,1	149,5
Trinidad y Tabago *	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	1 056,0	9 823,5	37,3	10 916,8	475,4	0,5	75,5	79,0	62,4	52,9	660,0	315,1	1 720,8

Fuente: Trade Map.

<sup>a</sup> No se tienen datos para Trinidad y Tabago.

ii) Servicios de pasajeros en transporte aéreo: Panamá, Costa Rica y El Salvador, seguidos por Guatemala y Honduras en Centroamérica, y Suriname y Bahamas en el Caribe.

iii) Servicios de carga por carretera: solamente Guatemala ha registrado la exportación de este tipo de servicio.

b) Servicio de viajes: Costa Rica, Panamá y Guatemala han exportado desde Centroamérica. En el Caribe, República Dominicana, Bahamas y Jamaica han ofrecido mayormente este servicio.

i) Viajes de negocio: Honduras, Costa Rica y Guatemala; mientras que en el Caribe los principales oferentes del servicio han sido República Dominicana y Belice.

ii) Viajes personales: todos los países de Centroamérica han vendido este servicio, aunque han sobresalido Costa Rica (en salud y educación), Guatemala y Panamá. Mientras que, República Dominicana (en educación), Bahamas, Jamaica y Belice (en salud) han sido los más importantes en el Caribe

c) Servicios personales, recreativos y culturales: Honduras y Guatemala han sido los únicos países que exportan este tipo de servicio en Centroamérica, siendo Jamaica su equivalente en el Caribe.

d) Servicios de agroindustria: para el caso de Centroamérica, solamente Costa Rica ha vendido servicios de procesamiento de productos agrícolas, mientras que Bahamas y Belice han hecho lo propio dentro de la región del Caribe.

Con base en la información anterior, el esquema 2 muestra las diferentes trayectorias de escalamiento que han seguido los países centroamericanos y del Caribe en servicios de contacto. Cada flecha del esquema representa las trayectorias en los diferentes contextos bajo los cuales se han desarrollado, según su jerarquía en el monto promedio exportado de cada servicio.

Un elemento que se considera clave en la presentación del esquema 2 tiene que ver con la manera en que las decisiones pasadas condicionan el desenvolvimiento de los servicios presentes, es decir, las trayectorias de cambio son senderos dependientes (*path dependence*) de la experiencia (en términos de capacidades y competencias) de cada país en sus servicios ofertados. Se observa que las trayectorias de cambio en servicios de contacto son las siguientes:

1) Trayectoria A. Los países centroamericanos la vocación productiva ha oscilado desde la exportación de servicios agroindustriales, los viajes y los transportes hacia servicios de manejo de relaciones con el cliente (*call centers*) y la gestión de redes y aplicaciones.

2) En el Caribe, se identifican dos trayectorias de ascensión: la trayectoria A, construida a partir de la complementariedad entre los viajes personales y de negocio con los servicios recreativos, culturales; y, la trayectoria B, basada en la evolución hacia servicios de tecnologías de información de manejo de aplicaciones en *call centers* (véase el esquema 2).

**ESQUEMA 2**  
**CENTROAMÉRICA Y EL CARIBE: TRAYECTORIAS DE CAMBIO EN SERVICIOS DE CONTACTO**

VALOR AGREGADO	BAJO									
TIPO DE SERVICIO	INTENSIVOS EN MANO DE OBRA									
	CENTROS DE CONTACTO									
SEGMENTO	SERVICIOS DE AGROINDUSTRIA	TRANSPORTE		VIAJES		SERVICIOS DE PROCESOS DE NEGOCIO			SERVICIOS DE TI	
Subsegmento	Empacado y procesamiento	Carga	Pasajeros	Negocio	Personal	SERVICIOS PERSONALES			Manejo de relaciones con el cliente	Hardware
						Recreativos y audiovisuales	Culturales	Salud		
El Salvador									*	*
Guatemala									*	*
Honduras									*	*
Nicaragua									*	*
Panamá									*	*
Costa Rica									*	*

VALOR AGREGADO	BAJO									
TIPO DE SERVICIO	INTENSIVOS EN MANO DE OBRA									
	CENTROS DE CONTACTO									
SEGMENTO	SERVICIOS DE AGROINDUSTRIA	TRANSPORTE		VIAJES		SERVICIOS DE PROCESOS DE NEGOCIO			SERVICIOS DE TI	
Subsegmento	Empacado y procesamiento	Carga	Pasajeros	Negocio	Personal	SERVICIOS PERSONALES			Manejo de relaciones con el cliente	Hardware
						Recreativos y audiovisuales	Culturales	Salud		
Antigua y Barbuda										
Bahamas										
Dominicana										
Santa Lucía										
República Dominicana										
Granada										
Jamaica										
Saint Kitts y Nevis										
Suriname										
Trinidad y Tabago										
San Vicente y las Granadinas										
Guyana										
Haití										

	Primer lugar		Tercer lugar		Resto
	Segundo lugar		Cuarto lugar		No existen datos

Fuente: Elaboración propia con base en cuadros A-5 y A-6.



## 2. Servicios compartidos

En esta sección se analiza el comportamiento de los servicios compartidos que, por su dinamismo y oportunidades de crecimiento, son clave para impulsar el escalamiento hacia actividades de mayor valor agregado (CEPAL, 2008; Cattaneo y otros, 2010; Lewin y Volberda, 2011). Los servicios compartidos abarcan actividades relacionadas con los servicios de construcción, comunicación, servicios financieros, seguros, servicios de cobro de licencias y franquicias, computación e informática, además de servicios empresariales relacionados con la gestión de recursos de la empresa (véase el esquema 3).

### ESQUEMA 3 SERVICIOS COMPARTIDOS, INTENSIVOS EN MANO DE OBRA Y CONOCIMIENTO

Segmento	Servicios de construcción	Servicios de comunicación	Servicios financieros	Seguros	Licencias y franquicias	Computación e informática	Servicios empresariales					
							Gestión de recursos de la empresa					
Subsegmento						Gestión de redes y aplicación de <i>software</i>	Servicios de importación-exportación	Contabilidad	Servicios legales	Arquitectura	Ingeniería	Investigación de mercados

Fuente: Elaboración propia con base en revisión de literatura y estadísticas disponibles.

Estas actividades son de valor agregado y niveles de calificación medio, con posibilidad limitada de integración productiva con empresas locales. Los centros que se dedican a los servicios compartidos funcionan como unidades de costo mediante el acceso a mano de obra calificada para hacer más eficiente la operatividad de la empresa contratante en su país de origen. Además de las habilidades requeridas para los servicios de contacto, el requerimiento crítico para la atracción de este tipo de inversión es que la mano de obra tenga conocimientos a nivel técnico y profesional de contabilidad, finanzas y gestión de recursos humanos. El detonante clave de estas actividades son las certificaciones internacionales de habilidades y competencias relacionadas con: arquitectura, ingeniería civil, computación e informática, contabilidad y finanzas, principalmente (véase el cuadro 6).

Existe otro tipo de servicios que se encuentran en un eslabón mayor, se trata de los servicios para el desarrollo de competencias, los cuales son aquellos relacionados con investigación y desarrollo en tecnologías de la información, software, servicios legales y de consultoría; además de servicios a la manufactura. Este segmento es el de mayor valor agregado, con altos niveles de capacitación en negocios internacionales, ingeniería mecatrónica, nanotecnología e investigación de materiales; servicios que, de existir empresas locales con capacidades tecnológicas y de mano de obra altamente calificada, tienen un nivel elevado de integración con el tejido productivo nacional. El factor de atracción clave es la libre movilidad de mano de obra calificada con certificaciones internacionales y un grupo empresarial local fuerte con vínculos directos a los circuitos de negocio en el país receptor<sup>5</sup> (véase el cuadro 6).

Las exportaciones de este los servicios compartidos ascendieron en 2010 a 4.184 y 1.721 millones de dólares en Centroamérica y el Caribe, respectivamente. Como se puede observar en los cuadros 4 y 5, este tipo de servicios han tenido una tasa de crecimiento anual promedio mayor en los países centroamericanos (11,5% y 2,3%, respectivamente).

<sup>5</sup> Debido a la falta de información sobre los servicios para el desarrollo de competencias, en este documento no se hace referencia a su análisis.

**CUADRO 6**  
**CARACTERÍSTICAS DE SERVICIOS COMPARTIDOS Y DE DESARROLLO DE COMPETENCIAS SEGÚN FACTORES ORGANIZACIONALES E INSTITUCIONALES**

Rasgos genéricos	Tipo de servicio	Requerimientos asociados					Empresas en AL	Determinante económico	Perspectiva analítica	
		Nivel de capacitación	Tipo de infraestructura	Economías de escala y de aglomeración	Presencia de TNC	Integración productiva local				
<i>Knowledge Intensive Based Services (KITBS)</i>	<i>Servicios compartidos</i>	Función: explotación							<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a mano de obra calificada</li> <li>• Rediseño de procesos</li> <li>• Mejoramiento de los niveles de servicio</li> </ul>	Basado en Resource-based view
		Servicios de construcción	Infraestructura en telecomunicaciones y transportes							
		Servicios de comunicación								
		Servicios financieros								
		Servicios empresariales								
		Gestión de recursos de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación internacional de habilidades en contabilidad, finanzas y gestión de recursos humanos</li> </ul>							
		Servicios de import-export		MS	+	+/0	+/0			
		Contabilidad		MS	+	+/0	+/0			
		Servicios legales		MS						
		Arquitectura		MS						
		Ingeniería		MS						
		Investigación de mercados		MS						
		Recursos humanos (manejo de nómina, reclutamiento y capacitación)		MS	+	+/0	+/0			
		<i>Computación e informática</i>								
Gestión de redes y aplicación de <i>software</i>	MS	+	+/0	+/0						

(continúa)

**CUADRO 6 (conclusión)**

Rasgos genéricos	Tipo de servicio	Requerimientos asociados						Fases de desarrollo según tipo de servicio	Perspectiva analítica
		Nivel de capacitación	Tipo de infraestructura	Economías de escala y de aglomeración	Presencia de TNC	Integración productiva local	Empresas en AL		
Knowledge Intensive Based Services (KIBS)	<i>Función: exploración</i>							<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a mano de obra calificada</li> <li>• Estrategia global de diferenciación</li> <li>• Acceso a nuevos mercados</li> </ul>	Basado en entrepreneurship theory
	<i>Computación e informática</i>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación internacional de habilidades en inglés y tecnologías de la información, contabilidad, software y servicios legales.</li> <li>• Libre movilidad de personal</li> </ul>						
	Diseño y consultoría	HS		+	+	+/0			
	Investigación y desarrollo de software especializado	HS		+	+	+/0			
	<i>Servicios empresariales</i>								
	Consultoría de negocios	HS		+	+	+/0			
	Análisis de negocio	HS		+	+	+/0			
	Inteligencia de mercado	HS		+	+	+/0			
	Servicios legales	HS	+	+	+/0				
	<i>Servicios de manufactura</i>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación internacional de habilidades en mecatrónica, nanotecnología e investigación de materiales</li> </ul>						
	Investigación y desarrollo								
	Adaptativa de ingeniería	HS		+	+	+/0	Delphi		
	Generación de tecnología y monitoreo	HS		+	+	+			
Diseño de producto y marca		HS	+	+	+		Aprendizaje e innovación para el desarrollo de de nuevos mercados		

Fuente: Elaboración propia sobre la base en UNCTAD (2004a, 2004b, 2004c y 2011), Rubalcaba (2006); López y Ramos (2010), Cattaneo y otros (2010), Gereffi y Fernández-Stark (2010), Fernández-Stark y otros (2010), Hutzschenreuter y otros (2011), Lahiri y Kedia (2011), Lewin y Volberda (2011), Ørberg (2011), Sidhu y Volberda (2011), Tether y Hipp (2011), The Economist (2009, 2010 y 2011) y Roza y otros (2011).

LS = Low skill, MS = Medium skill, HS = High skill; + = Condición presente, 0 = Condición ausente; *Captive offshoring* = Integración vertical y horizontal intraempresa (Joint Ventures, Filiales); *Outsource offshoring* = Contratación de una tercero en un país diferente al lugar de origen.

También se puede observar que estos servicios son exportados por todos los países en ambas regiones, aunque sobresale por su importancia Costa Rica, que representa más de una tercera parte del total exportado desde Centroamérica; seguido por Panamá con un cuarto del total y Guatemala con poco más del 10%. En el Caribe destaca República Dominicana con el 26,5%, Jamaica con el 16% y Bahamas 12%.

El patrón de concentración de los servicios compartidos exportados desde la región centroamericana y del Caribe está localizado en computación e informática, servicios empresariales y de comunicación. El primero está más concentrado en Centroamérica, mientras que los relacionados con los empresariales y comunicación están más agrupados en la región del Caribe (cuadros 4 y 5).

Según el monto exportado de cada componente sobre el total vendido en cada región, aunque todos los países de Centroamérica exportan servicios de comunicación Guatemala, Honduras y Panamá son los mayores exportadores en este renglón. En el Caribe, a excepción de Bahamas y Suriname, el resto de países exporta este tipo de servicio; destacando la participación de República Dominicana y Jamaica (cuadros 4 y 5). La región centroamericana es la que más ha crecido con respecto al Caribe en una proporción de 5 a 1 promedio anual para el período 2000-2009 (véanse los cuadros 7 y 8). Aquí cabe destacar que, a pesar de dicha tendencia los servicios de telecomunicaciones mantienen tasas de crecimiento anual promedio similares en ambas regiones (de 14,3% y 14,8% en Centroamérica y el Caribe, respectivamente).

En cuanto a la venta de servicios de construcción, El Salvador es el mayor exportador, superando a Panamá y Guatemala en 2010. En el Caribe, solamente San Kitts y Nevis registra operaciones de venta de servicios de construcción en 2010. Con respecto al dinamismo regional destaca el mayor crecimiento anual promedio del Caribe sobre Centroamérica (110,2% y 9,9%, respectivamente).

En los servicios de seguros, Panamá es el mayor exportador de este tipo de servicios, seguido por Guatemala y El Salvador. En este rubro participan todos los países centroamericanos excepto Costa Rica. Entre los países caribeños, sólo Bahamas y Haití no tuvieron ventas de este servicio hacia el exterior, pero de los que sí lo tuvieron destaca República Dominicana y Antigua y Barbuda (véanse los cuadros 3 y 4). En este rubro, el Caribe ha mantenido una tasa de crecimiento anual promedio tres veces mayor que Centroamérica en el período 2000-2009 (cuadros 7 y 8).

En cuanto a los servicios financieros, Panamá ejerce una hegemonía casi absoluta pues concentra el 91% de lo exportado en la región; seguido por Costa Rica y Guatemala; con un peso 17 veces mayor del primero sobre el segundo, además de participaciones marginales de El Salvador y la ausencia de Honduras y Nicaragua. En el Caribe, Jamaica es el más grande exportador de servicios financieros pues concentra más de la tercera partes de los montos vendidos entre los isleños, le sigue República Dominicana y Guyana. A nivel de esta región sólo estos tres países concentran la mayoría de las exportaciones en servicios financieros (véanse los cuadros 4 y 5). Llama la atención que, aglutinados como están estos servicios en sólo tres países, la tasa de crecimiento anual promedio del Caribe sea 4 veces mayor que en Centroamérica (60,3% y 13,7%, respectivamente) (cuadros 7 y 8).

En servicios relacionados con computación e informática, se observa una alta concentración de Costa Rica (96%), seguido por Panamá en una proporción de 43 a 1. Nicaragua no exporta este tipo de servicios. Un dato adicional relevante es que Costa Rica es el único país que registra la partida de investigación y desarrollo en actividades de diseño de *software* en ambas regiones de estudio. Lo cual, es significativo pues lo coloca en la parte más alta de la cadena de valor (servicios para el desarrollo de competencias) en ambas regiones.

En el Caribe, las ventas de servicios de computación e informática se distribuyen entre Jamaica y República Dominicana, únicos países que comercializan estos servicios al nivel de su región. En estos servicios, Centroamérica ha tenido una tasa de crecimiento anual promedio mucho mayor que el Caribe (de 34,4% y 1,4%, respectivamente). Aunque el desglose de servicios asociados presenta mayor variabilidad en el Caribe (cuadros 7 y 8).

En servicios por cobro de franquicias y licencias Guatemala, Costa Rica y El Salvador son los principales vendedores; mientras que en el Caribe Guyana es el gran concentrador de este tipo de servicio (89%), seguido muy atrás por Jamaica, únicos países que comercializan estos servicios. En este tipo de servicios, la región de centroamericana ha tenido un crecimiento anual promedio espectacularmente mayor con respecto al Caribe (134,4% y 3,9%, respectivamente).

Por último, los servicios empresariales en Centroamérica son exportados en su mayoría por Costa Rica, Panamá y Guatemala y, en menor escala por el resto de los países centroamericanos. En el Caribe, dichos servicios son exportados por todos los países a excepción de Haití; siendo Bahamas, República Dominicana y Suriname los países que concentran la mayoría del monto exportado desde su región. Como se puede observar en los cuadros 7 y 8, Centroamérica ha tenido mayor dinamismo en la exportación de servicios empresariales, principalmente en lo referido a servicios legales, contables, administrativos y de relaciones públicas, los cuales, incluso, han observado un retroceso en el Caribe entre 2000 y 2009.

Los datos anteriores muestran las exportaciones de servicios compartidos según el último año de registro. A continuación se calcula el promedio de las exportaciones según tipo de servicio para el período 2000-2009, con la finalidad de aproximarse al tipo de servicio que, en promedio, ha sido exportado por cada país con respecto a la región donde pertenece (Centroamérica o el Caribe).

En los cuadros A-7 y A-8 del anexo estadístico se puede observar que el primer resultado de dicho ejercicio es que Costa Rica, Panamá y Guatemala, por un lado, República Dominicana, Jamaica y Bahamas, por el otro, son los países que mayor presencia han tenido en la exportación de servicios compartidos desde Centroamérica y el Caribe, respectivamente. Si se observan los componentes que integran cada rubro, se destaca lo siguiente:

a) Servicios de comunicación: todos los países de Centroamérica han exportado este tipo de servicio, aunque sólo Panamá, Guatemala y Honduras han tenido un peso importante en los montos exportados tanto en servicios postales y mensajería, como en los de telecomunicaciones. Lo mismo sucede en el Caribe donde, a excepción de Bahamas y Suriname, todos han exportado estos servicios; de los cuales Jamaica (telecomunicaciones), República Dominicana (postales y mensajería) y Guyana han sido los más destacados en los componentes que integran este servicio.

b) Servicios de construcción: El Salvador, Guatemala, Panamá y Honduras han sido los principales comercializadores de estos servicios. Costa Rica y Nicaragua no reportan haberlos exportado. Mientras que, en el Caribe, únicamente San Kitts y Nevis y Belice han exportado estos servicios.

**CUADRO 7**  
**CENTROAMÉRICA: TASAS DE CRECIMIENTO ANUAL DE EXPORTACIONES EN SERVICIOS COMPARTIDOS, 2001-2009**  
*(En porcentajes)*

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	Promedio anual
Comunicación	8,3	-21,4	28,2	29,1	4,7	12,8	20,7	8,4	5,1	10,7
3.1 Postales y mensajería	120,5	1,2	12,6	-3,1	94,1	-37,6	-4,2	-20,2	62,5	25,1
3.2 Telecomunicaciones	38,5	-22,7	30,6	28,8	4,1	14,9	21,1	8,6	4,7	14,3
Construcción	-38,6	80,2	-51,6	4,5	63,1	8,0	-37,7	88,4	-27,2	9,9
5 Seguros	3,4	12,0	2,3	5,1	-2,9	27,4	17,5	31,6	-6,3	10,0
5.1 Seguro de vida y fondo de pensiones	-65,7	95,7	28,9	86,2	-44,4	-100,0	100,0	52,5	0,7	17,1
5.2 Seguro de carga	44,0	-4,2	26,1	16,1	22,8	22,6	11,2	11,8	-14,8	15,1
5.4 Reaseguros	16,2	-60,3	1,1	15,8	44,5	144,7	-2,3	55,8	0,5	24,0
5.5 Servicios auxiliares	-11,3	93,0	1,2	-7,1	-9,6	-20,6	33,0	61,7	0,8	15,7
Financieros	-2,9	99,0	6,2	-11,0	-19,4	31,5	23,5	24,3	-27,7	13,7
Computación e informática	101,5	20,9	5,0	29,1	24,7	61,5	20,2	36,9	10,0	34,4
7.1 Computación	111,0	23,0	8,9	19,5	30,1	63,3	18,5	38,1	11,2	35,9

(continúa)

**CUADRO 7 (conclusión)**

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	Promedio anual
Franquicias	666,7	91,3	-54,3	59,1	40,6	387,7	-50,8	82,2	-13,3	134,4
8.1 Franquicias y derechos similares	100,0	28,6	33,3	83,3	104,5	77,8	35,0	10,2	-2,5	52,2
Servicios empresariales	-12,9	8,9	-3,1	11,5	30,1	26,2	34,9	6,7	-9,9	10,3
9.1 Servicios de compraventa y otros relacionados con el comercio	45,8	7,1	-61,3	-66,8	166,5	70,6	12,3	-49,3	22,0	16,3
9.1.1 Compraventa	-2,8	15,4	3,8	12,1	4,8	0,2	33,8	9,8	-18,5	6,5
9.1.2 Otros servicios relacionados con el comercio	100,0	2,5	9,8	-100,0	100,0	138,5	1,6	-20,6	22,0	28,2
9.2 Servicios de arrendamiento operativo	80,4	-23,6	-17,6	-34,4	-20,0	202,2	-46,6	-8,7	-69,2	6,9
9.3 Miscelánea de servicios empresariales, profesionales y técnicos	31,8	8,5	-3,2	0,0	68,8	35,8	36,2	7,1	-6,2	19,9
9.3.1 Legales, contables, administrativos y relaciones públicas	587,5	25,5	27,5	17,0	35,9	60,7	23,6	-8,7	41,7	90,1
9.3.1.1 Legales	0,7	19,3	-5,8	-11,7	13,9	159,5	11,7	7,9	-13,6	20,2
9.3.2 Publicidad, investigación de mercados y opinión pública	240,0	91,2	-30,8	-22,2	8,6	107,9	-22,8	19,7	-27,4	40,5
9.3.4 Servicios de arquitectura, ingeniería, y otros servicios técnicos	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	-97,3	-100,0	0,0	0,0	-10,8
9.3.6 Otros servicios empresariales	8,9	-4,9	-14,4	38,4	44,8	14,6	57,2	-21,5	8,3	14,6

Fuente: UN Service Trade.

**CUADRO 8**  
**EL CARIBE: TASAS DE CRECIMIENTO ANUAL DE EXPORTACIONES EN SERVICIOS COMPARTIDOS, 2001-2009**  
*(En porcentajes)*

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	Promedio anual
Comunicación	-23,0	-47,1	66,7	17,4	-11,0	10,4	15,4	-0,2	-5,7	2,6
3.1 Postales y mensajería	-20,3	-38,0	85,7	-1,9	13,2	9,0	35,7	-42,8	-2,9	4,2
3.2 Telecomunicaciones	-30,5	138,2	-4,5	20,8	-15,2	14,3	5,1	-0,9	6,3	14,8
Construcción	3,8	14,7	-96,8	312,5	705,5	93,7	-91,7	31,8	18,8	110,2
4.2 Construcción en economía compilada	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	128,4	-100,0	0,0	0,0	14,3
5 Seguros	-9,3	-3,7	-24,8	147,3	1,4	-11,6	195,1	40,1	-43,0	32,4
5.1 Seguro de vida y fondo de pensiones	0,0	100,0	75,0	-29,0	3,4	221,6	-31,8	71,8	71,2	53,6
5.2 Seguro de carga	-67,0	-19,4	-82,9	162,2	-93,6	899,6	-46,1	13,2	-37,4	81,0
5.3 Otros seguros directos	-26,1	9,6	137,2	-38,8	1203,0	8,6	9,6	6,1	-2,6	145,2
5.4 Reaseguros	-38,8	14,9	-67,9	1661,9	-64,1	-92,0	190,2	30,3	-65,0	174,4
5.5 Servicios auxiliares	11,2	69,2	-26,6	20,9	36,1	9,1	43,0	-26,4	-12,3	13,8
Financieros	17,2	-71,3	469,7	-16,3	120,6	1,0	20,7	-28,2	28,8	60,3

(continúa)



**CUADRO 8** (continuación)

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	Promedio anual
Computación e informática	-8,7	40,0	2,5	-3,3	-0,6	-19,7	-1,9	-6,3	10,4	1,4
7.1 Computación	0,0	100,0	3,2	-5,9	-2,9	-17,2	-0,5	-9,1	28,1	10,6
7.2 Servicios de información	0,0	0,0	0,0	100,0	2,9	17,8	-88,2	320,8	-75,6	30,9
7.2.1 Agencias de noticias	0,0	0,0	0,0	100,0	5 821,2	49,2	-72,0	1,4	-2,3	655,3
7.2.2 Otros servicios de información	0,0	0,0	0,0	100,0	-11,4	12,7	-91,8	558,0	-83,9	53,7
Franquicias	36,8	18,6	45,5	-1,5	6,6	0,7	11,7	0,3	-83,9	3,9
8.1 Franquicias y derechos similares	0,0	0,0	95,8	-19,3	30,6	-5,5	25,0	9,4	-46,0	10,0
8.2 Otras franquicias y licencias	0,0	0,0	-9,6	0,9	-23,8	-17,6	-7,1	-92,7	19,7	-14,5
Servicios empresariales	-21,0	30,4	-0,7	27,4	9,6	0,4	21,1	9,3	-13,4	7,0
9.1 Servicios de compraventa y otros relacionados con el comercio	59,4	45,3	62,3	-37,4	16,9	-14,7	6,1	-44,5	0,0	10,4
9.1.1 Compraventa	59,4	45,3	62,3	-37,4	16,9	-14,7	6,1	-44,5	0,0	10,4
9.2 Servicios de arrendamiento operativo	0,0	0,0	0,0	0,0	-64,0	7,4	-57,7	37,4	-18,9	-10,7

(continúa)

**CUADRO 8** (conclusión)

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	Promedio anual
9.3 Miscelánea de servicios empresariales, profesionales y técnicos	-34,6	110,9	-6,3	12,3	21,7	-5,9	14,3	2,0	-18,7	10,6
9.3.1 Legales, contables, administrativos y relaciones públicas	-17,7	-21,3	-19,6	16,3	19,9	-7,1	7,6	30,1	-15,4	-0,8
9.3.1.1 Legales	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	233,3	-50,0	1 1193,2	-54,4	1 269,1
9.3.1.2 Contabilidad, auditoría y asesoría tributaria	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	380,8	0,0	7,4	-86,3	44,7
9.3.2 Publicidad, investigación de mercados y opinión pública	0,0	0,0	0,0	100,0	-8,3	-25,0	0,0	60,2	-16,0	12,3
9.3.6 Otros servicios empresariales	-26,6	64,0	-5,6	13,5	20,9	-2,5	7,6	-4,1	-19,1	5,4
9.3.7 Servicios entre empresas relacionadas	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	16,2	12,9

Fuente: UN Service Trade.

c) Servicios de seguros: El Salvador, Panamá (seguros de vida y fondo de pensiones), Honduras, Guatemala y Nicaragua (ambos en seguros de carga) han destacado en su venta. Mientras que, República Dominicana (seguros directos), Antigua y Barbuda (seguros de carga), y Jamaica (seguros de vida y pensiones) han sido los únicos y mayores exportadores en el Caribe.

d) Servicios financieros: este tipo de servicios han sido exportados por casi todos los países (excepto Nicaragua), destacándose Panamá, El Salvador y Costa Rica como los que más ofrecen servicios financieros en Centroamérica. Mientras que, en el Caribe, Jamaica y República Dominicana han sido lo propio en su región.

e) Computación e informática: Costa Rica ha sido el mayor exportador a lo largo de todo el período, seguido por Panamá y Guatemala, lo cual confirma la tendencia observada en 2009. Esta coincidencia también es válida para Jamaica y República Dominicana en el Caribe.

f) Servicios de franquicias: han sido liderados por Guatemala y Honduras; mientras que en el Caribe Guyana y Jamaica han sido los principales exportadores de estos servicios.

g) Servicios empresariales: esta clase de servicios han sido liderados por Costa Rica y Panamá, por un lado, y por Bahamas y República Dominicana, por el otro. Principalmente en servicios de compra venta y servicios legales, contables, administrativos y de relaciones públicas.

Con base en la información anterior, el esquema 4 muestra las diferentes trayectorias de escalamiento que han seguido los países centroamericanos y del Caribe en servicios de compartidos. Cada flecha del esquema representa las trayectorias en los diferentes contextos bajo los cuales se han desarrollado, según su jerarquía en el monto promedio exportado de cada servicio.

Un elemento que se considera clave en la presentación del esquema 4 tiene que ver con la manera en que las decisiones pasadas condicionan el desenvolvimiento de los servicios presentes, es decir, las trayectorias de cambio son senderos dependientes (*path dependence*) de la experiencia (en términos de capacidades y competencias) de cada país en sus servicios ofertados. En este sentido, se observa que las trayectorias de cambio en servicios compartidos es la siguiente:

En Centroamérica:

a) La trayectoria B que va del cambio en servicios de construcción y comunicación hacia los relacionados con servicios de proceso de negocio (investigación de mercados y servicios financieros), aquí se ubican Panamá, Guatemala y Costa Rica

b) La trayectoria C, que va de la especialización interna de servicios de proceso de negocio: de los servicios financieros hacia la venta de servicios de contabilidad y legales (Costa Rica, Panamá y Guatemala)

c) La trayectoria D, que abarca la venta de servicios relacionados con la gestión de recursos humanos y la aplicación de *software* a la consultoría de tecnologías de información e investigación y desarrollo en el diseño de *software* por pedidos específicos. El único país de la región que ha transitado por este sendero es Costa Rica. Visto así, pareciera que Centroamérica, tiene una mayor posibilidad de transitar hacia la parte más alta de la cadena que el Caribe.

En el Caribe, se observan dos trayectorias:

a) La trayectoria C, que va del cambio en servicios de comunicación hacia los relacionados con servicios financieros (República Dominicana, Jamaica y Guyana),

b) La trayectoria D que abarca de los servicios financieros hacia la venta de servicios de contabilidad y aplicación de *software* en *call centers* (Jamaica, Guyana, República Dominicana).

c) Trayectoria E, que se especializa en servicios de contabilidad, aseguradoras y servicios legales (Antigua y Barbuda, Bahamas y Dominica)

**ESQUEMA 4  
CENTROAMÉRICA Y EL CARIBE: TRAYECTORIAS DE CAMBIO EN SERVICIOS COMPARTIDOS**

VALOR AGREGADO	MEDIO								ALTO					
TIPO DE SERVICIO	INTENSIVOS EN CONOCIMIENTO													
SEGMENTO	CENTROS DE SERVICIO COMPARTIDO													
Subsegmento	SERVICIOS DE CONSTRUCCION	SERVICIOS DE COMUNICACIÓN	SERVICIOS DE PROCESOS DE NEGOCIO					SERVICIOS DE TI	SERVICIOS DE TI			PROCESOS DE NEGOCIO		
			Gestión de recursos materiales de la empresa						Gestión de recursos humanos	Aplicación de <i>software</i>	Consultoría de TI		R&D de <i>software</i>	Consultoría de negocios
			Investigación de mercados	Servicios financieros	Aseguradoras	Contabilidad	Legales							
El Salvador														
Guatemala														
Honduras														
Nicaragua														
Panamá														
Costa Rica														

VALOR AGREGADO	MEDIO													
TIPO DE SERVICIO	INTENSIVOS EN CONOCIMIENTO													
SEGMENTO	CENTROS DE SERVICIO COMPARTIDO													
Subsegmento	SERVICIOS DE CONSTRUCCION	SERVICIOS DE COMUNICACIÓN	SERVICIOS DE PROCESOS DE NEGOCIO					SERVICIOS DE TI	SERVICIOS DE TI			PROCESOS DE NEGOCIO		
			Gestión de recursos materiales de la empresa						Gestión de recursos humanos	Aplicación de <i>software</i>	Consultoría de TI		R&D de <i>software</i>	Consultoría de negocios
			Investigación de mercados	Servicios financieros	Aseguradoras	Contabilidad	Legales							
Antigua y Barbuda														
Bahamas														
Dominica														
Santa Lucía														
República Dominicana														
Granada														
Jamaica														
Saint Kitts y Nevis														
Surinam														
Trinidad y Tabago														
San Vicente y las Granadinas														
Guyana														
Haití														



Fuente: Elaboración propia con base en los cuadros 7 y 8.

## II. PERFIL DEL COMERCIO DE SERVICIOS POR PAÍS

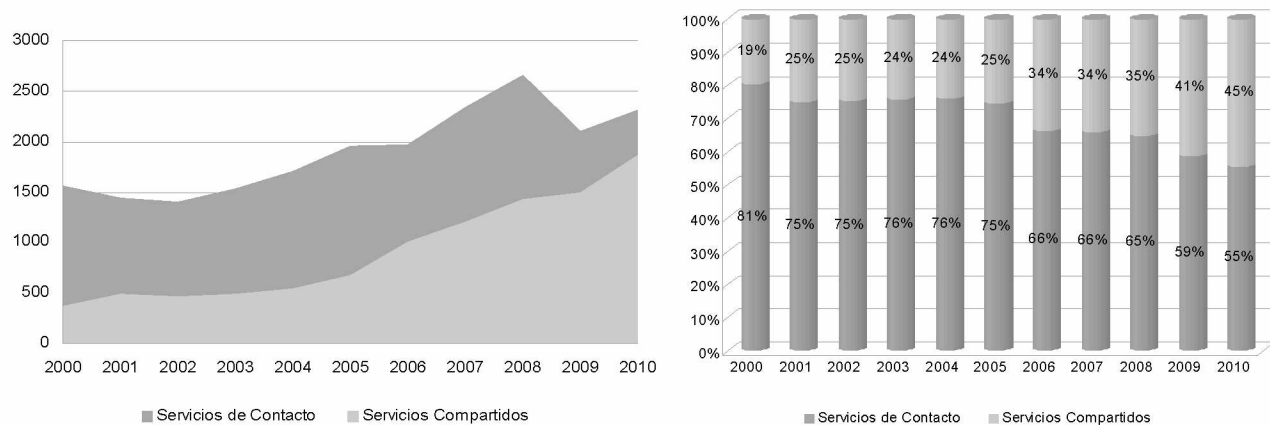
Con la finalidad de conocer la evolución del comercio en cada país Centroamericano y del Caribe, a continuación se describe las estadísticas que dan cuenta de su comportamiento.

### A. CENTROAMÉRICA

#### 1. Costa Rica

Costa Rica exportó servicios con valor de 4.180 millones de dólares en 2010, vale decir, un 30,3% de las exportaciones totales del país. Esta cifra coloca al país como la segunda economía exportadora de servicios con el 28% del total de ventas centroamericanas, con una tasa de crecimiento anual promedio de 8,5% (la segunda mayor después de Panamá). En los gráficos 5 a 7 se muestra claramente que en el comercio costarricense, el componente de servicios compartidos ha tenido un crecimiento sostenido sobre el monto total de exportaciones (de 4,8% en 2000 a 13,5% en 2010). No obstante, este dinamismo fue liderado en los primeros cinco años de 2000 por los servicios de contacto (básicamente viajes de negocio y personales, servicios agroindustriales, *call centers*, entre otros) y, a partir de 2006, por una participación mayor de servicios compartidos, principalmente: computación e informática (que incluyó en 2008 una partida de investigación y desarrollo en diseño de *software*), servicios por cobro de franquicias y licencias, servicios de arquitectura e ingeniería, asesorías jurídicas y contables, publicidad e investigación de mercado. Los servicios financieros, los asociados a la biotecnología y la investigación y desarrollo en el diseño de *software* son los servicios donde potencialmente Costa Rica puede incrementar su participación en el comercio regional.

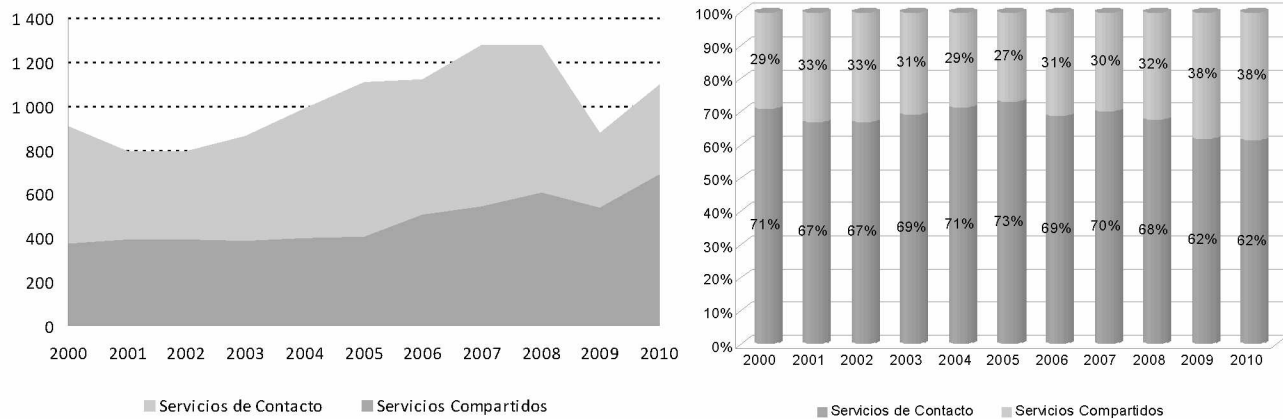
**GRÁFICO 5**  
**COSTA RICA: EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010**  
(Millones de dólares) (Porcentajes del total)



Fuente: CEPAL, sobre la base del Trade Map.

**GRÁFICO 6**  
**COSTA RICA: IMPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010**

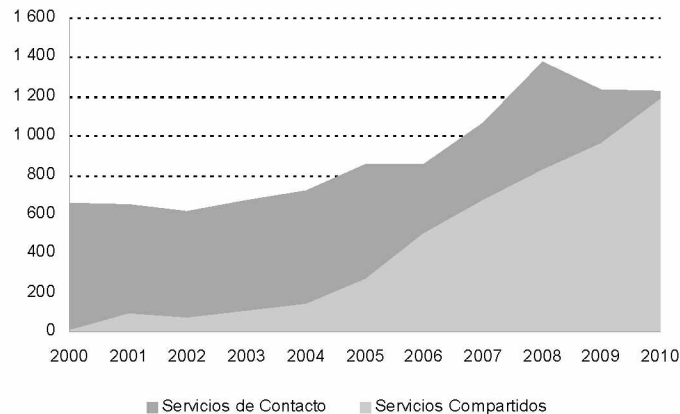
(Millones de dólares)



Fuente: CEPAL, sobre la base del Trade Map.

**GRÁFICO 7**  
**COSTA RICA: BALANZA COMERCIAL DE SERVICIOS, 2000-2010**

(Millones de dólares)



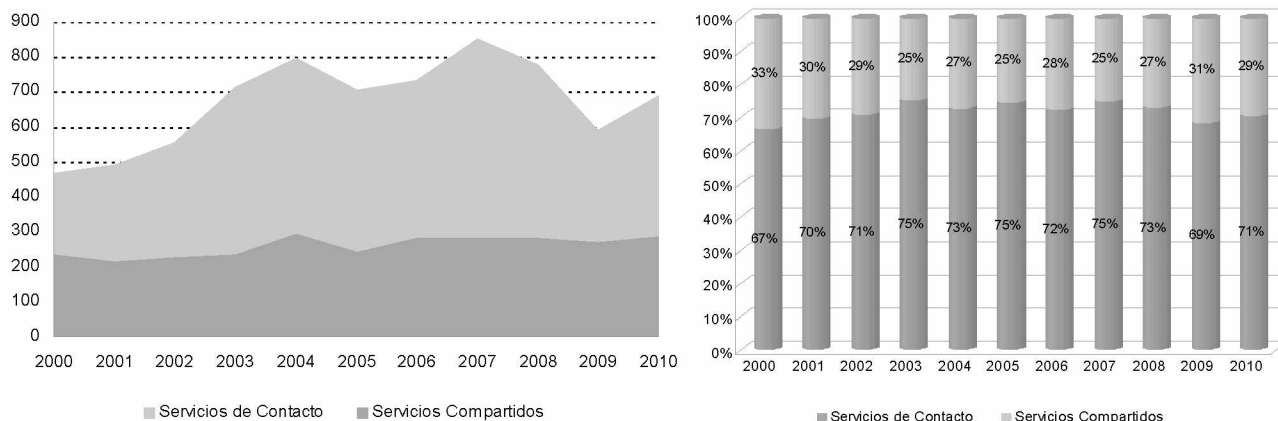
Fuente: CEPAL, sobre la base del Trade Map.

## 2. El Salvador

En 2010, las exportaciones de servicios de El Salvador registraron un monto de 976 millones de dólares que representan el 17,6% de sus exportaciones totales y 6,5% de las ventas centroamericanas. Como se puede apreciar en el gráfico 8, los principales rubros que componen su cartera comercial son los servicios de contacto (viajes y transporte, principalmente). Pese a las oportunidades que han tenido los servicios compartidos en la última década, la tasa promedio de crecimiento anual de ventas es la más baja en comparación al resto de los países de la subregión (4,2%). En parte, se debe a las continuas fluctuaciones (de -13,2% a -18,4%) que se observaron en las crisis económicas del país entre los años 2004-2005,

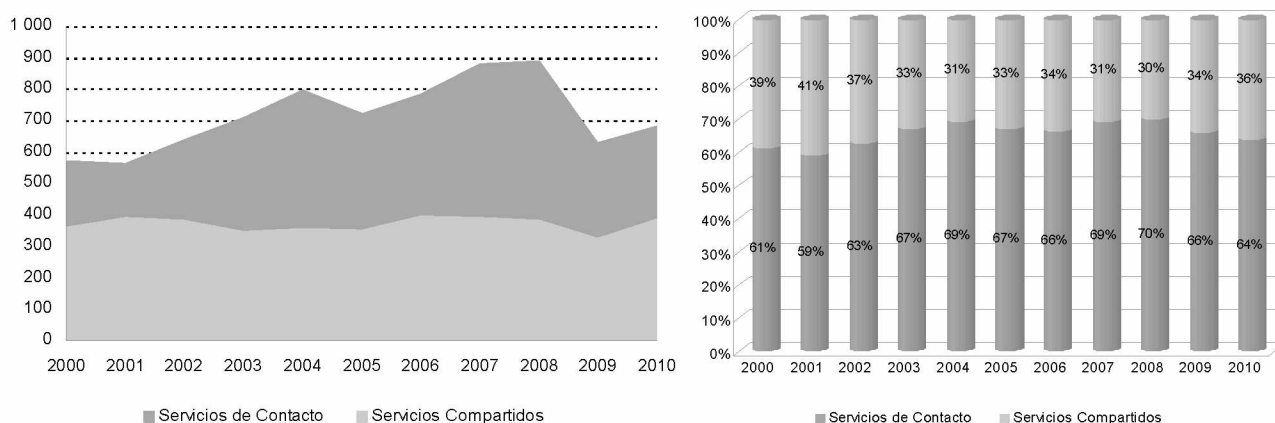
2007-2008 y 2009-2010. Los transportes y viajes son los rubros que tienen una participación importante en las importaciones, sin embargo, son precisamente los servicios compartidos (seguros y empresariales principalmente) los que hacen su balanza deficitaria (véanse los gráficos 9 y 10).

**GRÁFICO 8**  
**EL SALVADOR: EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010**  
*(Millones de dólares)* *(Porcentajes del total)*



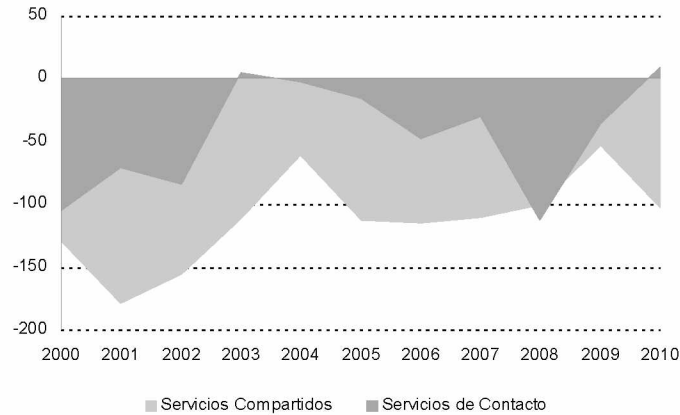
Fuente: CEPAL, sobre la base del Trade Map.

**GRÁFICO 9**  
**EL SALVADOR: IMPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010**  
*(Millones de dólares)* *(Porcentajes del total)*



Fuente: CEPAL, sobre la base del Trade Map.

**GRÁFICO 10**  
**EL SALVADOR: BALANZA COMERCIAL DE SERVICIOS, 2000-2010**  
*(Millones de dólares)*



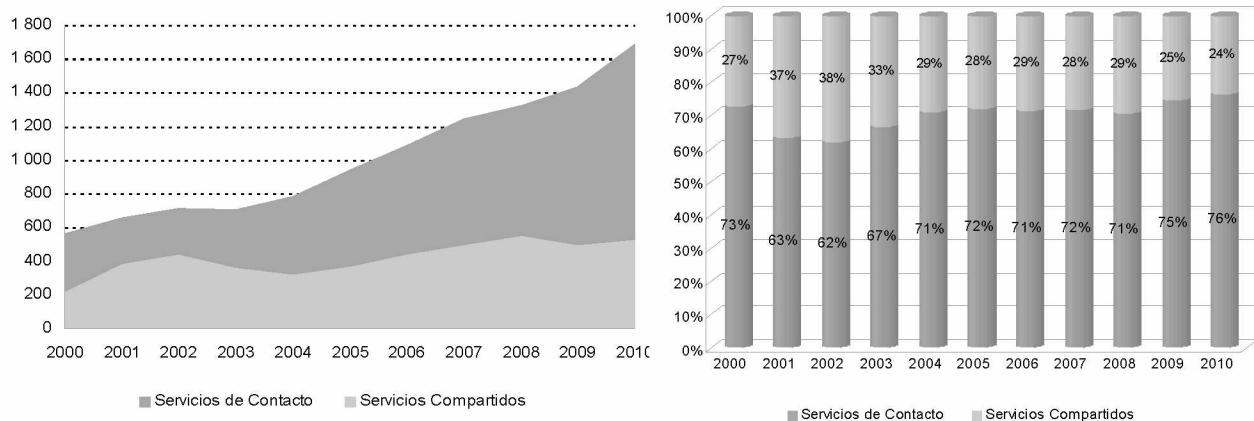
Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.

### 3. Guatemala

Guatemala exportó servicios por valor de 2.216 millones de dólares en 2010, monto equivalente al 20,6% de sus exportaciones totales y al 14,8% del total a nivel de la región centroamericana. En el gráfico 11 se muestra claramente que en las ventas de Guatemala predomina el componente de servicios de contacto, específicamente en el rubro de viajes con una participación de 62,2%. Esta categoría explica parte del dinamismo de la tasa de crecimiento promedio, la cual es la segunda mayor con respecto a sus países vecinos (11,6%). Mientras que, la categoría de servicios compartidos no tuvo un sobresaliente desempeño y sólo representó el 11,9% de las ventas de servicios en 2000 y el 15,7% al finalizar 2010. Dentro de ésta, los rubros con mejor desempeño fueron los servicios de comunicaciones, gobierno y servicios por cobro de Franquicias y Licencias; sin embargo, ni sus valores, ni los montos de exportación de viajes fueron suficientes para compensar la alta importación de servicios de transporte y seguros, los cuales han provocado el déficit en la balanza comercial (véanse los gráficos 12 y 13). Los servicios de contacto que tienen perspectiva de crecimiento son: transporte de carga por mar, transporte de pasajeros por carretera, viajes de negocio, servicios recreativos y culturales; mientras que, los servicios compartidos con posibilidades de expansión son: los servicios de comunicación, de construcción, de seguros, servicios por cobro de franquicias y licencias, y servicios empresariales (principalmente de contaduría y administración).

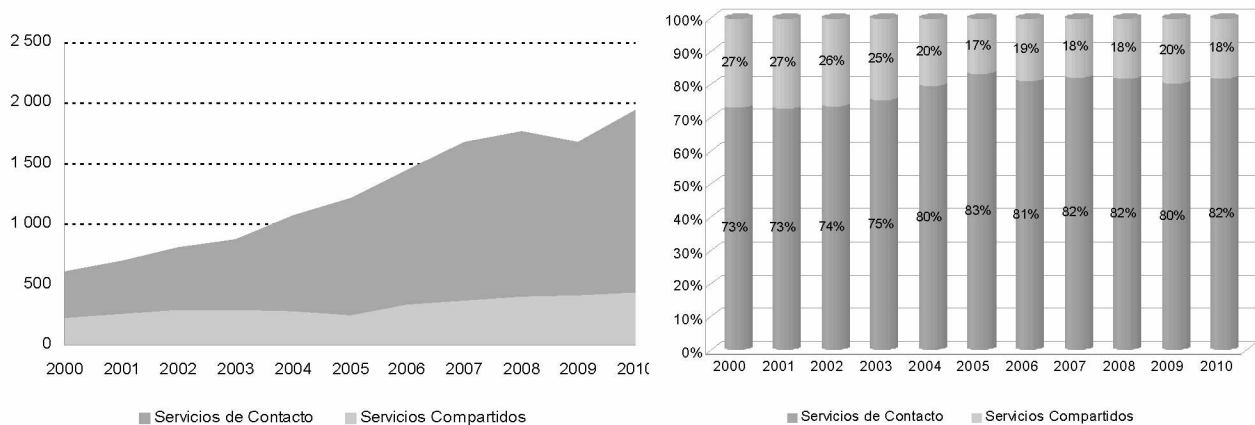


**GRÁFICO 11**  
**GUATEMALA: EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010**  
*(Millones de dólares)* *(Porcentajes del total)*



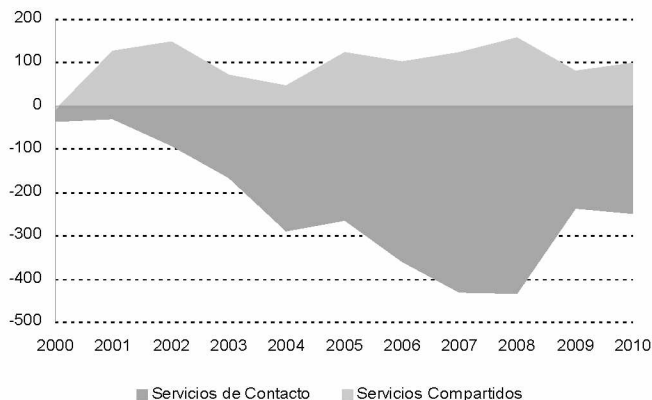
Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.

**GRÁFICO 12**  
**GUATEMALA: IMPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010**  
*(Millones de dólares)* *(Porcentajes del total)*



Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.

**GRÁFICO 13**  
**GUATEMALA: BALANZA COMERCIAL DE SERVICIOS, 2000-2010**  
*(Millones de dólares)*

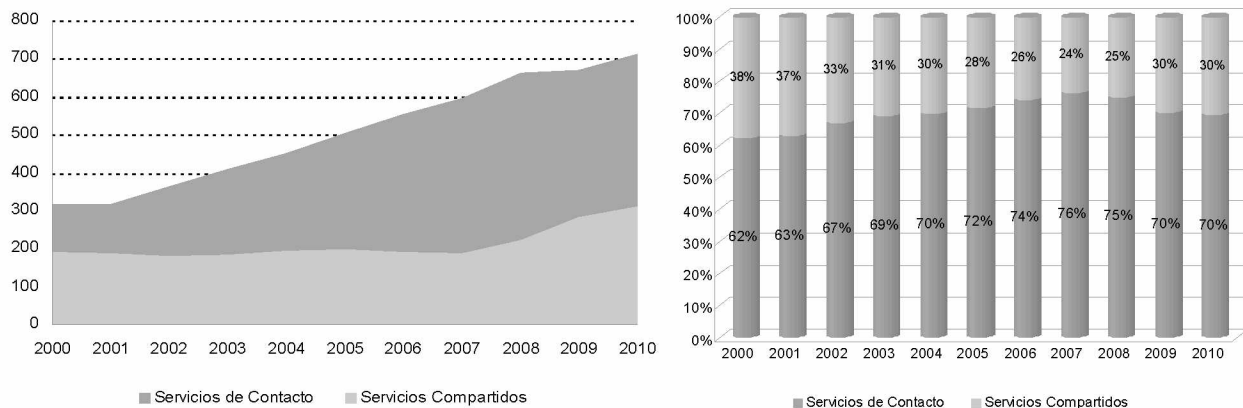


Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.

#### 4. Honduras

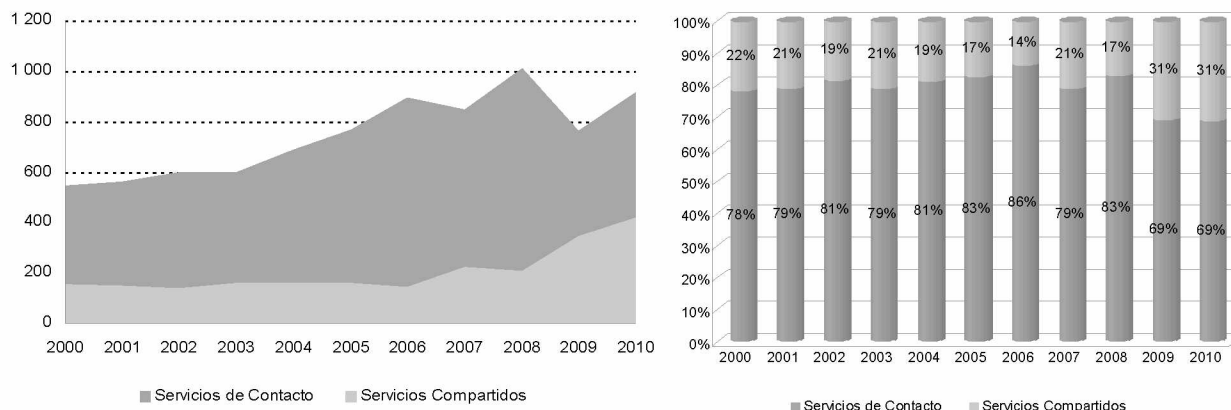
En 2010, las exportaciones de servicios de Honduras llegaron a los 1.022 millones de dólares, monto que representa el 15,1% de sus exportaciones totales y 6,8% de las ventas de servicios en Centroamérica. Como se puede apreciar en el gráfico 14, los servicios de contacto predominan lo largo del período 2000-2010, específicamente el rubro de viajes y la exportación de servicios recreativos y culturales. A pesar de ello, también se observó un dinamismo importante de los servicios compartidos, principalmente de las telecomunicaciones. Los datos presentan una fuerte disminución en los servicios empresariales durante toda la década, aunque para 2010 muestra una gran recuperación. Pese a este comportamiento, Honduras mantuvo una tasa de crecimiento promedio anual de 7,3%, por debajo del promedio regional. Sus importaciones son predominantemente de servicios de transporte, viajes y comunicaciones, lo que impacta negativamente su balanza (véanse los gráficos 15 y 16). Los servicios de contacto con potencial de crecimiento son: transporte de carga y pasajeros, viajes de negocio, servicios personales de recreación y cultura, y computación e informática.

**GRÁFICO 14**  
**HONDURAS: EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010**  
*(Millones de dólares)*



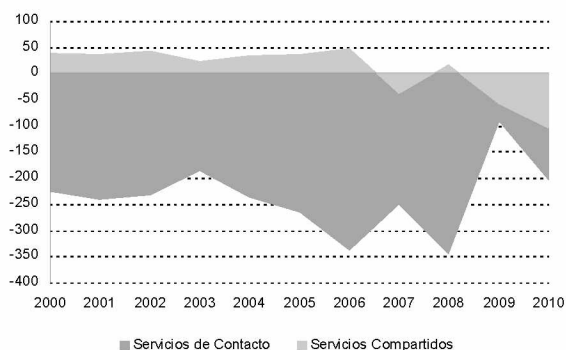
Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.

**GRÁFICO 15**  
**HONDURAS: IMPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010**  
 (Millones de dólares)



Fuente: CEPAL. Sobre la base Trade Map.

**GRÁFICO 16**  
**HONDURAS: BALANZA COMERCIAL DE SERVICIOS, 2000-2010**  
 (Millones de dólares)



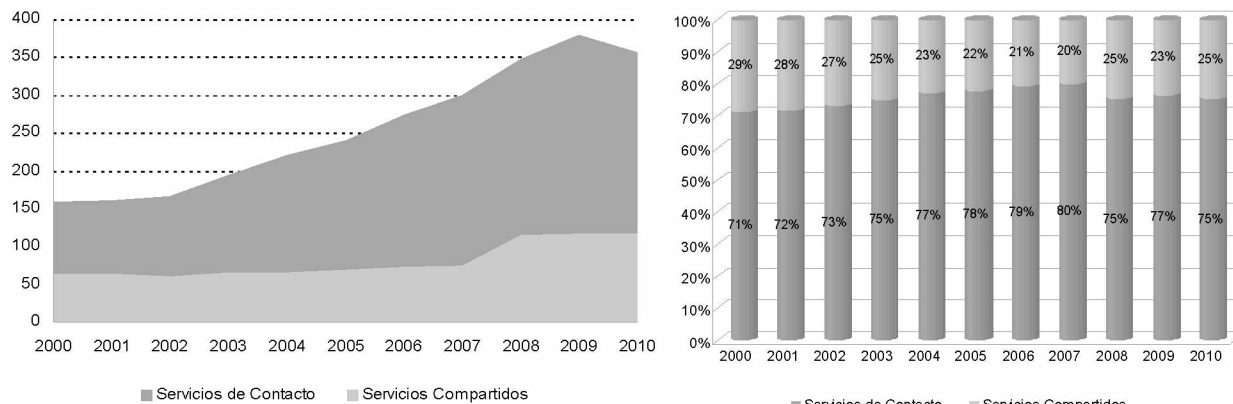
Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.

## 5. Nicaragua

Las exportaciones de servicios de Nicaragua en 2010 totalizaron 472 millones de dólares, con una participación del 13% en el valor exportado por el país en su conjunto. Este monto equivale sólo al 3,2% de lo vendido a nivel regional en 2010, con la una tasa de crecimiento anual promedio de 8,1%. En este caso, resalta por su dinamismo la categoría de servicios de contacto, particularmente los viajes, ya que lideran las exportaciones de servicios, con un 65,4% del total para el último año reportado. Asimismo, ha impulsado, el crecimiento de las exportaciones totales, dado que su valor se duplicó entre 2000 y 2010. Le sigue en importancia los servicios compartidos en donde se destacan las comunicaciones y los servicios de gobierno como principales componentes. Lo anterior le ha permitido tener una alta tasa de crecimiento promedio (8,1%). Sin embargo, los altos montos de importación en servicios de transporte y viajes, además de seguros y servicios empresariales hacen que su balanza comercial sea negativa (véanse los gráficos 18 y 19). La

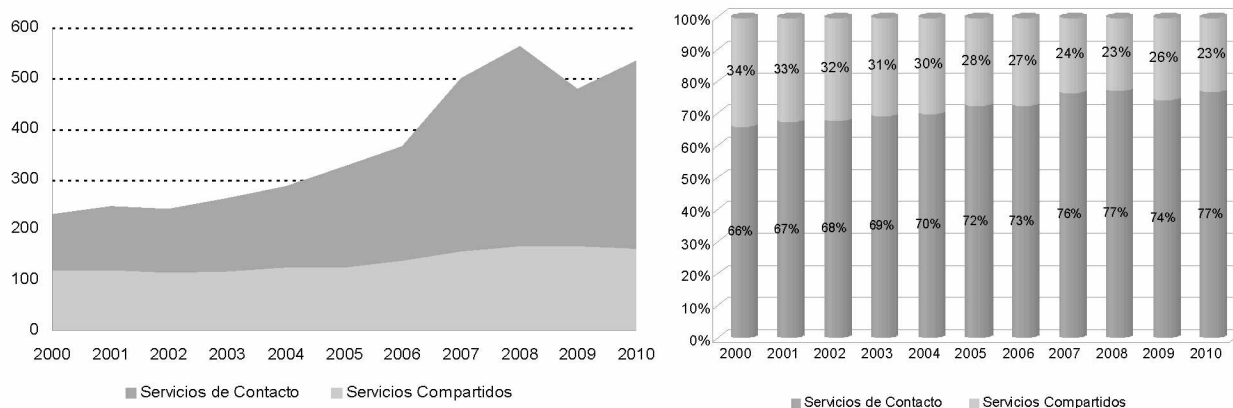
venta de seguros de carga y los servicios financieros son los que potencialmente podrían desarrollarse en los próximos años.

**GRÁFICO 17**  
**NICARAGUA: EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010**  
*(Millones de dólares)* *(Porcentajes del total)*



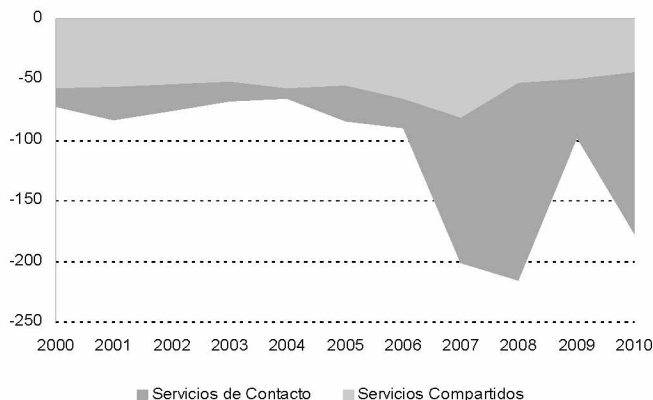
Fuente: CEPAL. Sobre la base Trade Map.

**GRÁFICO 18**  
**NICARAGUA: IMPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010**  
*(Millones de dólares)* *(Porcentajes del total)*



Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.

**GRÁFICO 19**  
**NICARAGUA: BALANZA COMERCIAL DE SERVICIOS, 2000-2010**  
*(Millones de dólares)*

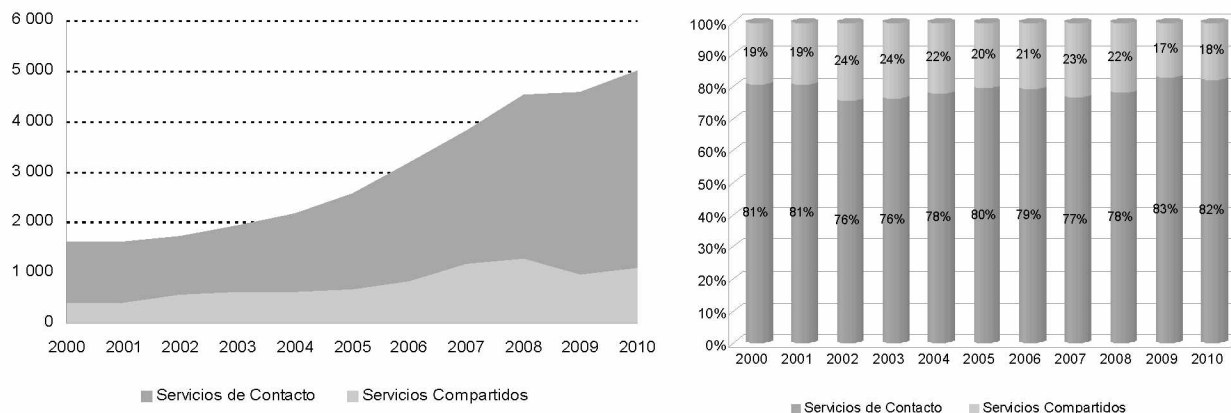


Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.

## 6. Panamá

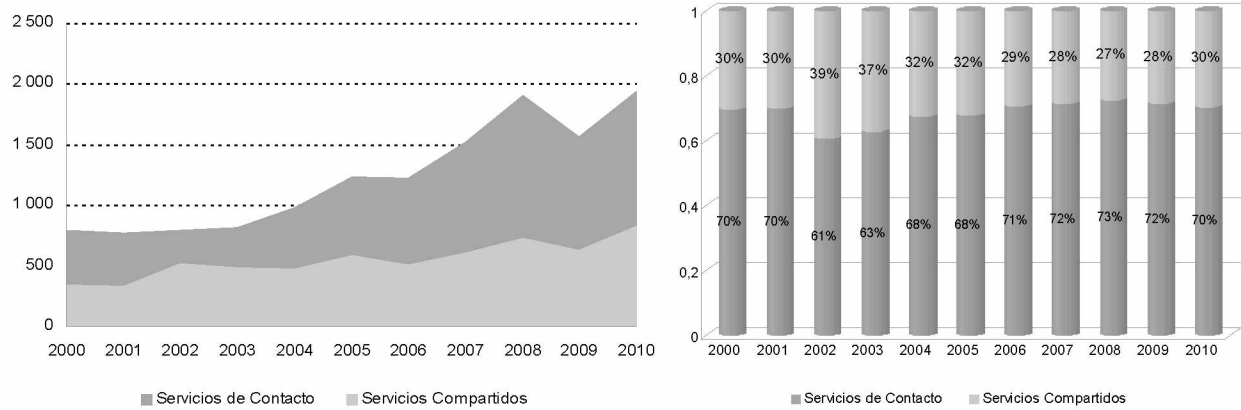
Panamá es la primera economía exportadora de servicios de la región pues sus ventas totales, que ascendieron a 6.093 millones de dólares en 2010, representaban el 40,7% de las exportaciones de servicios desde la región centroamericana. Dicho monto significó más de la tercera parte (35%) de sus ventas al extranjero. Como se puede observar en el gráfico 20 sus ventas se duplicaron con creces entre 2000 y 2010, período en el que Panamá registró la mayor tasa de crecimiento anual promedio entre los países centroamericanos (12,2%). Este país es líder en la exportación de servicios financieros, computación e informática (por debajo de Costa Rica), servicios empresariales (principalmente, servicios de compra venta y servicios legales, contables, administrativos y de relaciones públicas). Panamá tiene una balanza comercial superavitaria en todos los servicios con los que comercia (véanse los gráficos 21 y 22).

**GRÁFICO 20**  
**PANAMÁ: EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010**  
*(Millones de dólares)* *(Porcentajes del total)*



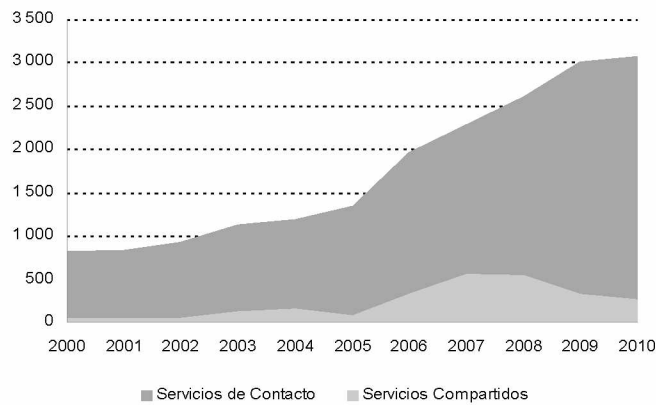
Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.

**GRÁFICO 21**  
**PANAMÁ: IMPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010**  
 (Millones de dólares) (Porcentajes del total)



Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.

**GRÁFICO 22**  
**PANAMÁ: BALANZA COMERCIAL DE SERVICIOS, 2000-2010**  
 (Millones de dólares)



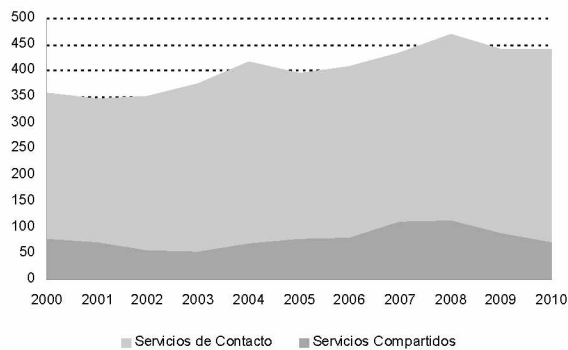
Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.

## B. EL CARIBE

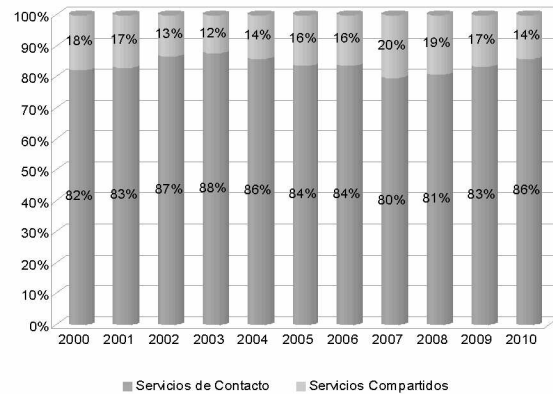
### 1. Antigua y Barbuda

Las exportaciones de servicios de Antigua y Barbuda en 2010 registraron un valor de 511 millones de dólares, lo que representa un 93,6% del total exportado por el país, la proporción más alta entre todos los países de Centroamérica y el Caribe. Aunque sólo representa un 4% del comercio de servicios de su región. Este país mantuvo un crecimiento a una tasa promedio anual de 1,9% a lo largo del período 2000-2010. En su composición exportable destaca la categoría de viajes, que lidera las ventas de servicios, a las que aporta un 58,8% del total. Mientras que las comunicaciones representan el 27% del total de las ventas, ambos componentes explican la especialización del país en los servicios de contacto, siendo un importador neto de servicios compartidos (véanse los gráficos 23 y 24). Con relación a éstos últimos, el mayor rubro lo presentan los servicios empresariales que, dada las características del país como atractivo turístico, es complementario para los usuarios de dicho servicio. Este país tiene la potencialidad de desarrollar en mayor escala los servicios relacionados con los seguros (de carga y directos), además de los contables y administrativos como servicios complementarios.

**GRÁFICO 23**  
**ANTIGUA Y BARBUDA: EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010**  
 (Millones de dólares)

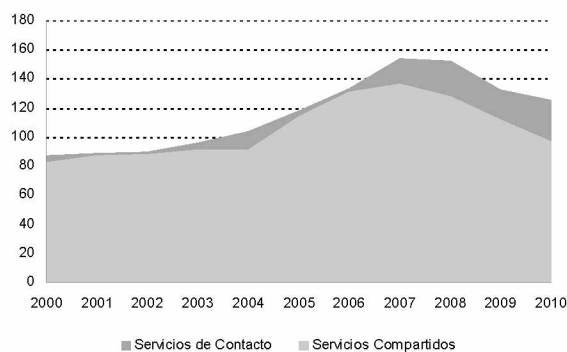


(Porcentajes del total)

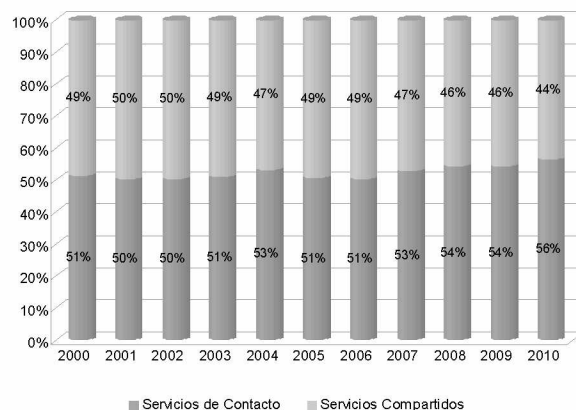


Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.

**GRÁFICO 24**  
**ANTIGUA Y BARBUDA: IMPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010**  
 (Millones de dólares)

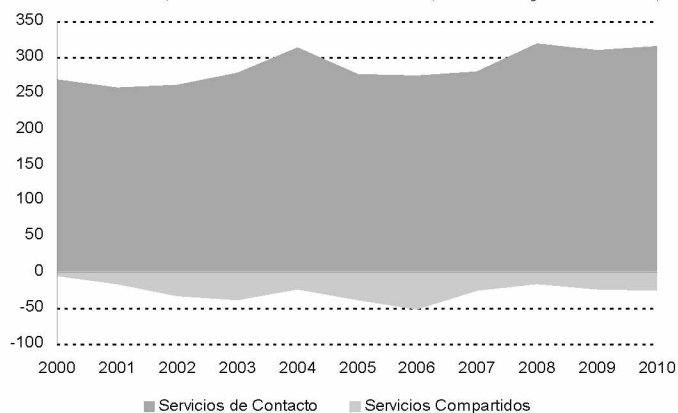


(Porcentajes del total)



Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.

**GRÁFICO 25**  
**ANTIGUA Y BARBUDA: BALANZA COMERCIAL DE SERVICIOS, 2000-2010**  
*(Millones de dólares)* *(Porcentajes del total)*

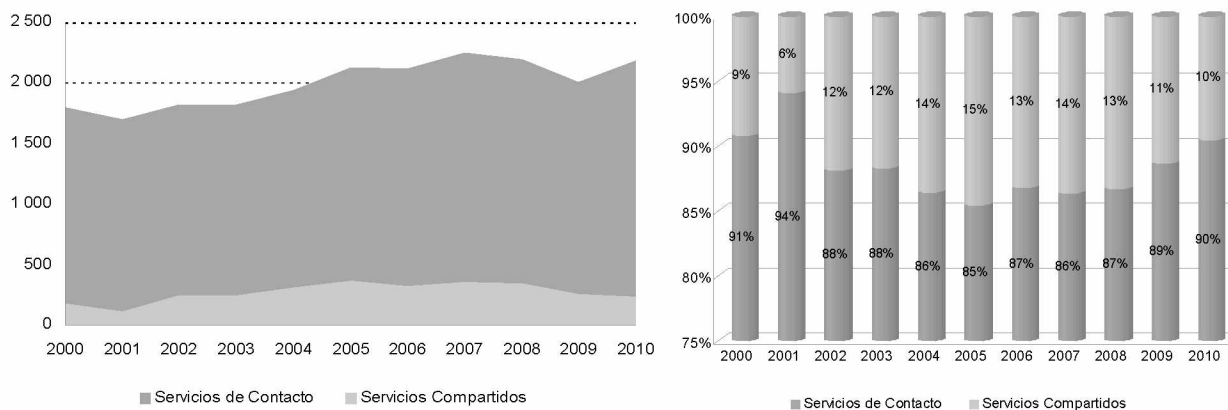


Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.

## 2. Bahamas

Bahamas exportó servicios por valor de 2.406 millones de dólares en 2010, vale decir, 76% de sus exportaciones totales. Este monto lo habilita como el tercer exportador de servicios (19%), por debajo República Dominicana (40%) y Jamaica (20,8%). En el gráfico 26 se puede observar que los servicios de contacto predominan en las ventas del país, con una participación del 90%. El componente principal de su cartera de servicios de contacto es la categoría viajes, que participa con el 85%. Mientras que, el escaso dinamismo de sus ventas al exterior, que crecieron solo a un 2,3% anual en promedio entre 2000 y 2010, puede explicarse por la escasa diversificación y gravitación de los servicios compartidos, lo que hace su balanza comercial deficitaria en este tipo de servicios (véanse los gráficos 27 y 28). Dada su especialización, los servicios con potencial de crecimientos son los relacionados con el transporte de pasajeros por aire y los servicios agroindustriales (categoría sugerida dado que Bahamas es el único país que declara haberlos vendido desde el Caribe, pero requeriría mayor análisis).

**GRÁFICO 26**  
**BAHAMAS: EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010**  
*(Millones de dólares)* *(Porcentajes del total)*



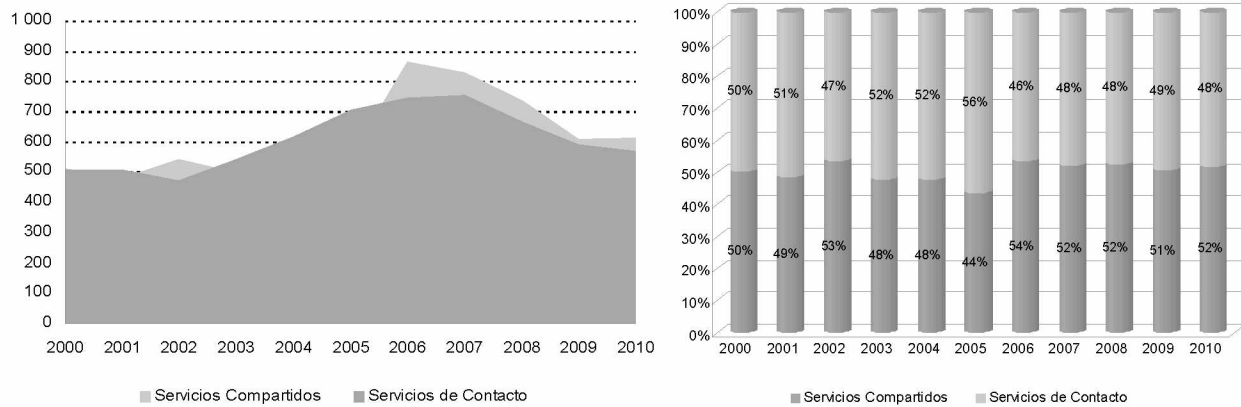
Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.



**GRÁFICO 27**  
**BAHAMAS: IMPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010**

*(Millones de dólares)*

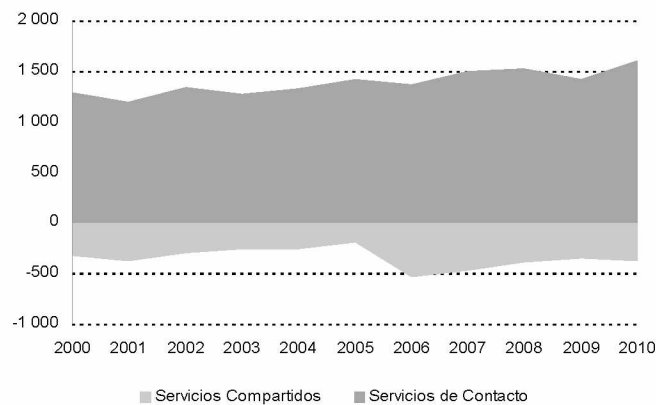
*(Porcentajes del total)*



Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.

**GRÁFICO 28**  
**BAHAMAS: BALANZA COMERCIAL DE SERVICIOS, 2000-2010**

*(Millones de dólares)*



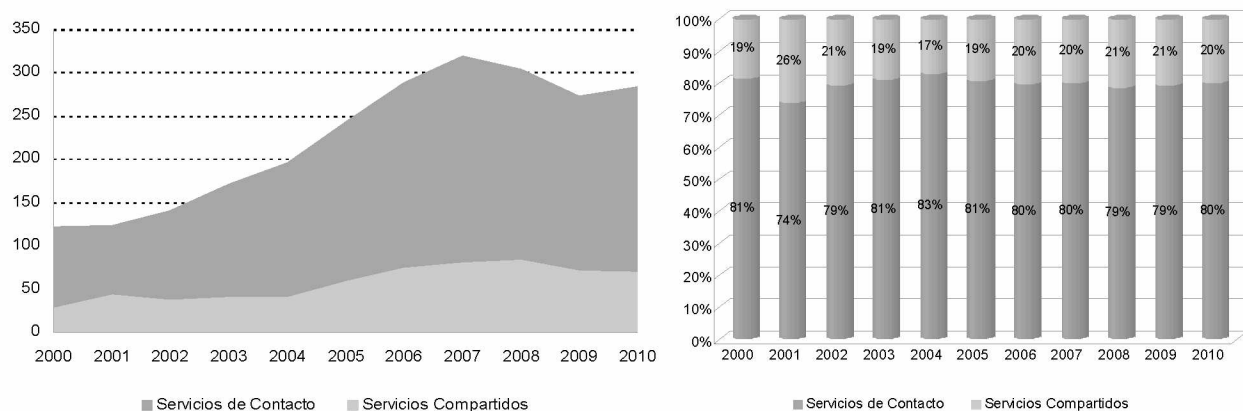
Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.

### 3. Belice

En 2010, las exportaciones de servicios de Belice ascendieron a 354 millones de dólares, monto que representa un 42,3% del total exportado por el país, aunque sólo el 2,8% de lo exportado por el Caribe. Como puede observarse en el gráfico 29 el punto de inflexión ascendente comenzó en 2004 y duró hasta 2007, lo que colocó al país como la tercera mejor tasa de crecimiento anual promedio entre 2000 y 2010 (9,6%) en Centroamérica. Este dinamismo refleja el incremento de las exportaciones en la categoría de servicios de contacto, sobresaliendo el rubro de viajes. En los servicios compartidos exportados destacan los servicios de gobierno y empresariales. No obstante, la mayor vocación en la exportación de servicios de contacto, y del margen superavitario que ello le otorga (véanse los gráficos 30 y 31); Belice también exporta

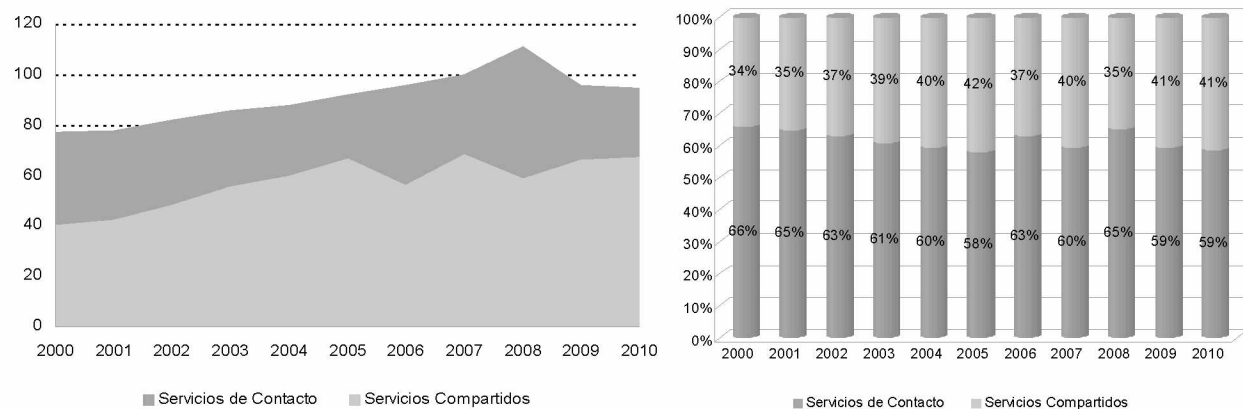
servicios de agroindustria. Dado el comportamiento del comercio de servicios, este país tendría el potencial de seguir desarrollando la exportación de servicios de financieros y de computación e informática.

**GRÁFICO 29**  
**BELICE: EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010**  
*(Millones de dólares)* *(Porcentajes del total)*



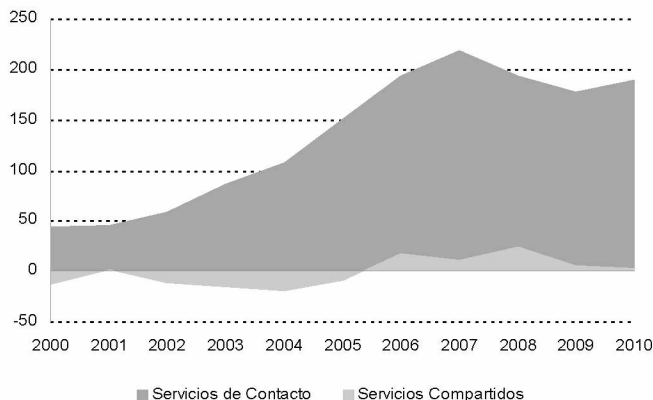
Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.

**GRÁFICO 30**  
**BELICE: IMPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010**  
*(Millones de dólares)* *(Porcentajes del total)*



Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.

**GRÁFICO 31**  
**BELICE: BALANZA COMERCIAL DE SERVICIOS, 2000-2010**  
*(Millones de dólares)*

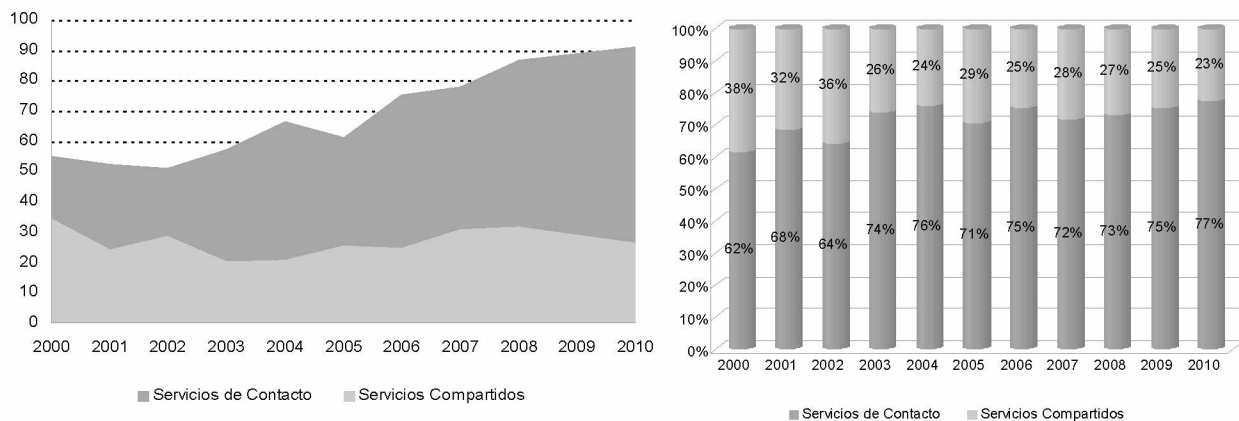


Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.

#### 4. Dominica

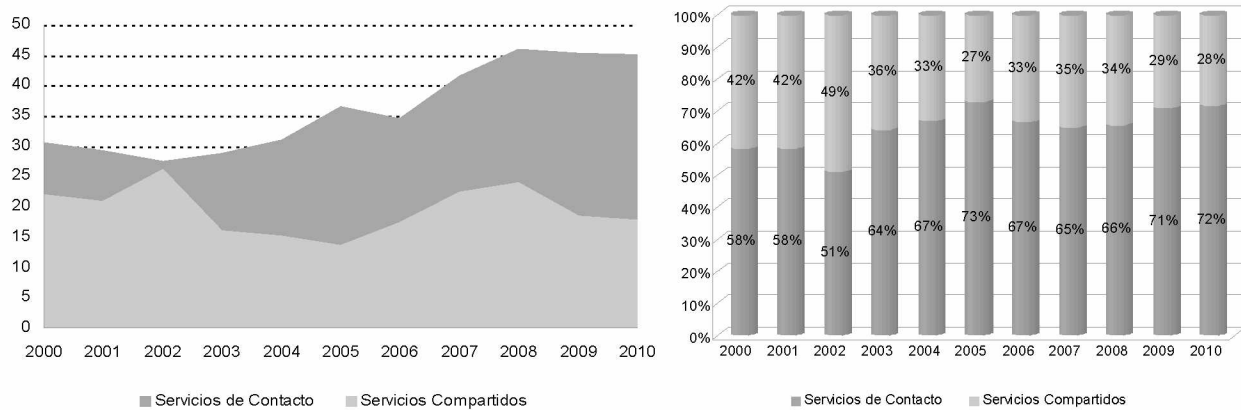
Las exportaciones de servicios de Dominica en 2010 registraron un monto de 118 millones de dólares, lo que situó en un 77,4% su participación en el total exportado por el país, con una participación de menos de un punto porcentual en las exportaciones del Caribe. Como en los demás países vecinos, el componente principal de su cartera exportable son los servicios de contacto, específicamente los viajes, que aporta un 73,4% del total (véase el gráfico 32). Sin embargo, la tasa de crecimiento promedio anual fue de sólo 3,1% durante la década del 2000, por debajo del promedio regional. En la categoría de servicios compartidos predominan los servicios empresariales y de comunicaciones. Su balanza comercial está marcada por un alto valor en el rubro de viajes aunque es un mayoritariamente importador de servicios de transportes.

**GRÁFICO 32**  
**DOMINICA: EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010**  
*(Millones de dólares)* *(Porcentajes del total)*



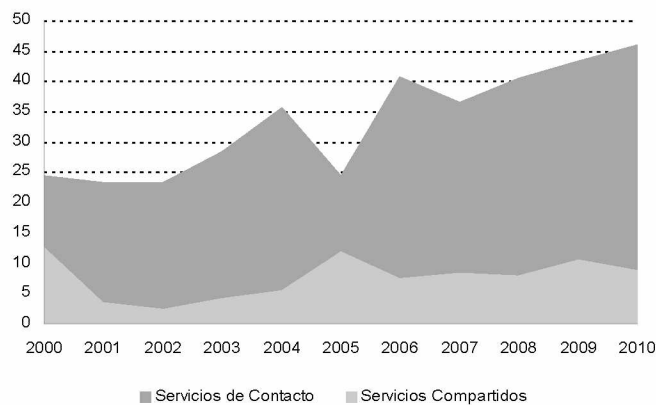
Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.

**GRÁFICO 33**  
**DOMINICA: IMPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010**  
*(Millones de dólares)* *(Porcentajes del total)*



Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.

**GRÁFICO 34**  
**DOMINICA: BALANZA COMERCIAL DE SERVICIOS, 2000-2010**  
*(Millones de dólares)* *(Porcentajes del total)*



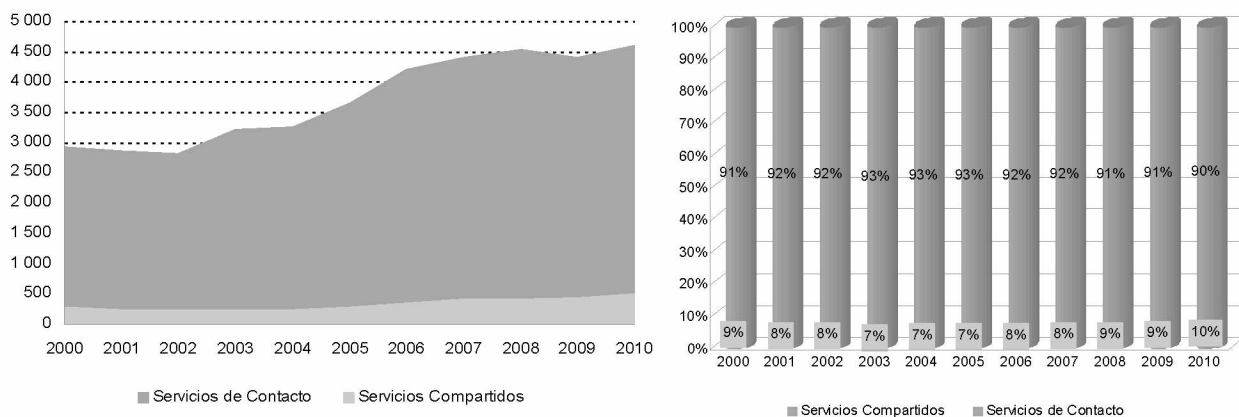
Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.

## 5. República Dominicana

El valor de las exportaciones de servicios de República Dominicana en 2010 fue de 5.099 millones de dólares, equivalente a un 43,7% del total exportado a escala nacional. Esta cifra coloca al país como la primera economía exportadora de servicios del Caribe. Al igual que los demás países de la subregión, la categoría de servicios de contacto, particularmente los viajes, aparecen como la más importante en las exportaciones de servicios, con una participación de 90% del total, lo que impacta su balanza superavitaria. Sin embargo, la tasa de crecimiento del sector fue baja, cercana a un 5% anual en promedio entre 2000 y 2010. Aunque es destacable que, a diferencia del resto, durante la debacle económica de 2008 sus exportaciones de servicios hayan permanecido relativamente estables (véanse los gráficos 35, 36 y 37). Por

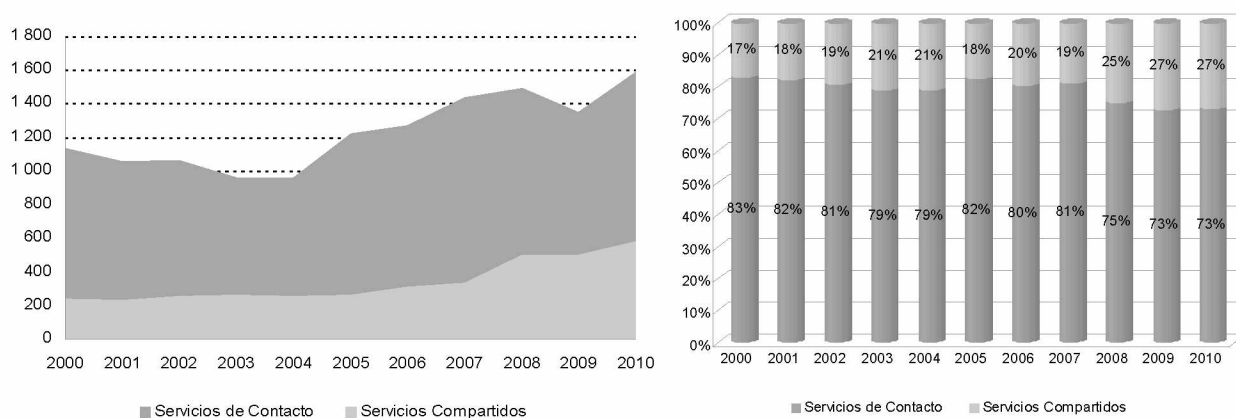
su parte, los servicios compartidos tienen una relación directa con el comportamiento de la categoría Viajes, lo cual hace suponer la intensa complementariedad entre éstos, específicamente con los servicios empresariales y de comunicaciones. Su balanza comercial es deficitaria en prácticamente todos los rubros de servicios compartidos, con excepción de las comunicaciones. Este país tiene un potencial de desarrollo en casi todos los servicios considerados en este análisis. En cuanto a los servicios de contacto: transporte (de carga y pasajeros), los viajes de negocio, educativos y de salud; mientras que, con respecto a los servicios compartidos: las comunicaciones, los seguros, los servicios financieros, computación e informática, servicios empresariales; todos ellos son susceptibles de crecimiento dada la elevada especialización que tiene República Dominicana a nivel del Caribe.

**GRÁFICO 35**  
**REPÚBLICA DOMINICANA: EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010**  
*(Millones de dólares)* *(Porcentajes del total)*



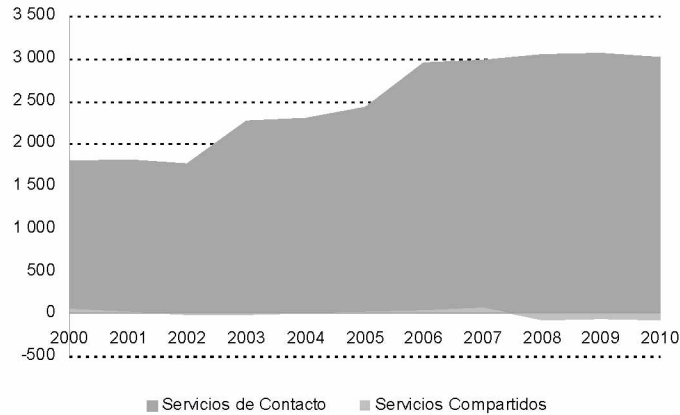
Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.

**GRÁFICO 36**  
**REPÚBLICA DOMINICANA: IMPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010**  
*(Millones de dólares)* *(Porcentajes del total)*



Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.

**GRÁFICO 37**  
**REPÚBLICA DOMINICANA: BALANZA COMERCIAL DE SERVICIOS, 2000-2010**  
*(Millones de dólares)*

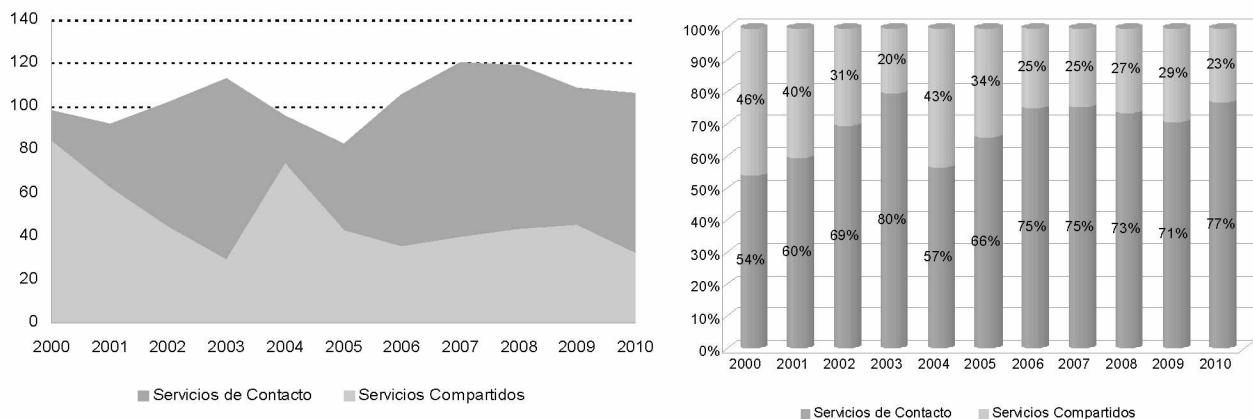


Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.

## 6. Granada

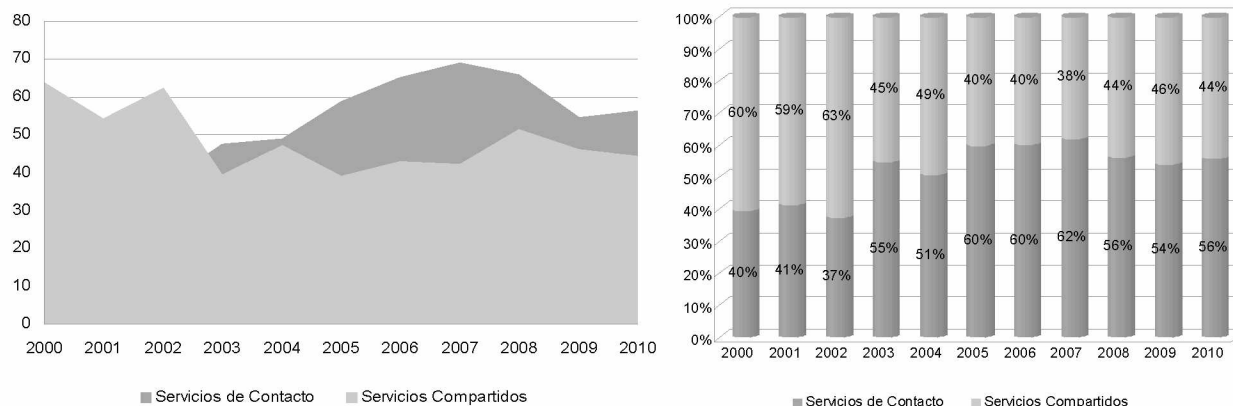
Las exportaciones de servicios de Granada en 2010 totalizaron 138 millones de dólares, con una participación del 81,7% en el valor exportado por el país en su conjunto. Aunque el monto exportable representa apenas el 1,1% de las ventas del Caribe. Como se puede observar en el gráfico 38, el componente de servicios de contacto lidera las exportaciones de servicios, a las que aporta el 77% del total. No obstante lo anterior, Granada tuvo un decrecimiento anual promedio de  $-1,8\%$  entre 2000 y 2010, siendo la economía del Caribe con el peor desempeño de crecimiento de este período. Al igual que sus vecinos, el principal rubro es el de viajes, seguido por los servicios compartidos de comunicaciones, importancia que se refleja en su balanza comercial con valores positivos únicamente en estos ítems.

**GRÁFICO 38**  
**GRANADA: EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010**  
*(Millones de dólares)* *(Porcentajes del total)*



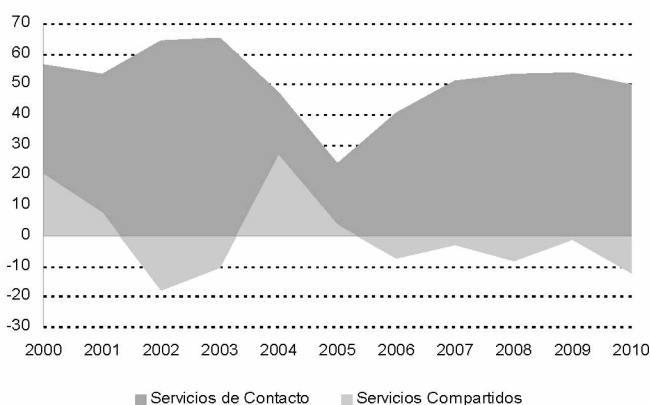
Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.

**GRÁFICO 39**  
**GRANADA: IMPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010**  
 (Millones de dólares) (Porcentajes del total)



Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.

**GRÁFICO 40**  
**GRANADA: BALANZA COMERCIAL DE SERVICIOS, 2000-2010**  
 (Millones de dólares)



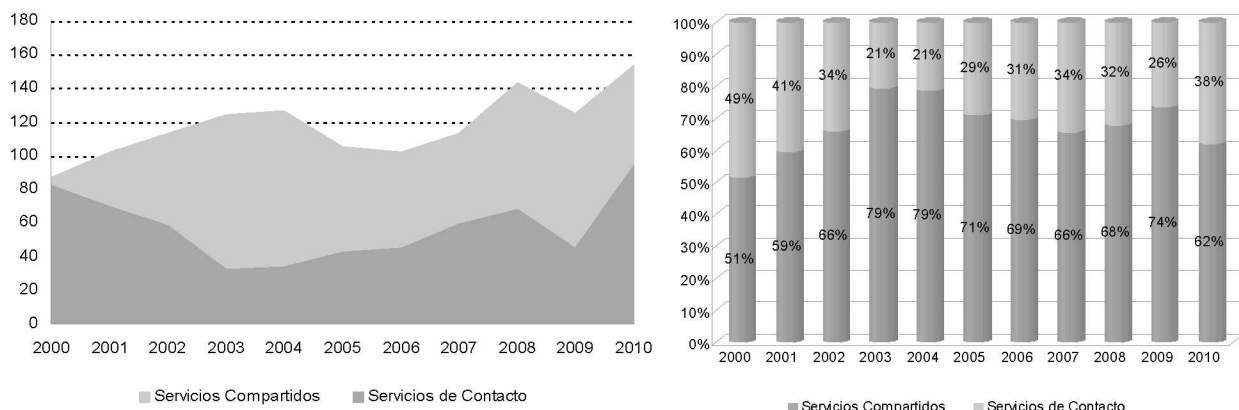
Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.

## 7. Guyana

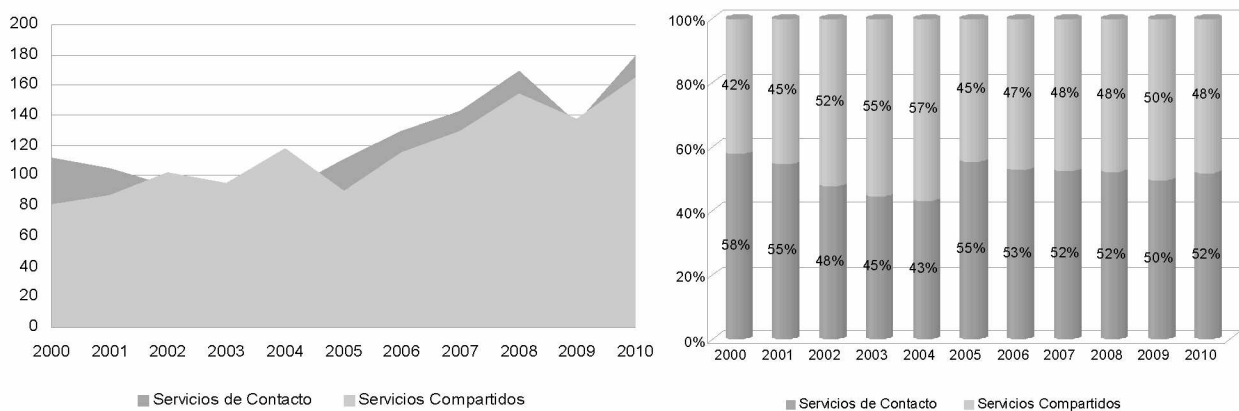
En 2010, Guyana registró exportaciones de servicios por valor de 248 millones de dólares, suma correspondiente a un 22% de sus exportaciones y 2% en las exportaciones subregionales. A diferencia del resto de países del Caribe, la categoría predominante no son los servicios de contacto (aunque presenta un fuerte peso el rubro de viajes, 32,4% de las ventas de servicios totales), sino los servicios compartidos (véase el gráfico 41) En este último destacan los servicios de regalías y licencias, seguidos por las telecomunicaciones y los servicios empresariales. La vinculación estrecha de Guyana con los circuitos internacionales del mercado de capitales explica la abrupta caída de sus exportaciones de servicios cuando inició la debacle económica de 2008 (-19,6%), aunque la recuperación estuvo a cargo principalmente de los servicios de contacto, viajes y transporte, que impulsaron una tasa de crecimiento de 45,7% anual promedio

en 2010 y de 5,3% entre 2000 y 2010. Guyana es un país netamente importador de servicios de transporte y empresariales lo que afecta considerablemente su balanza comercial (véase el gráfico 43). Dada la estructura de especialización del país, los servicios con potencial de crecimiento son: servicios de carga, servicios financieros, servicios de comunicación.

**GRÁFICO 41**  
**GUYANA: EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010**  
(Millones de dólares) (Porcentajes del total)



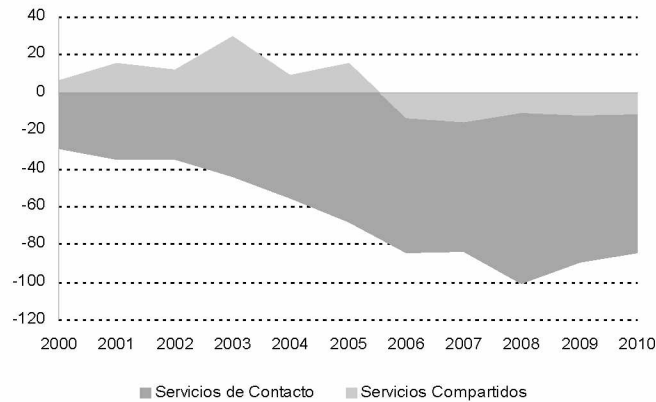
**GRÁFICO 42**  
**GUYANA: IMPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010**  
(Millones de dólares) (Porcentajes del total)



Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.



**GRÁFICO 43**  
**GUYANA: BALANZA COMERCIAL DE SERVICIOS, 2000-2010**  
*(Millones de dólares)*

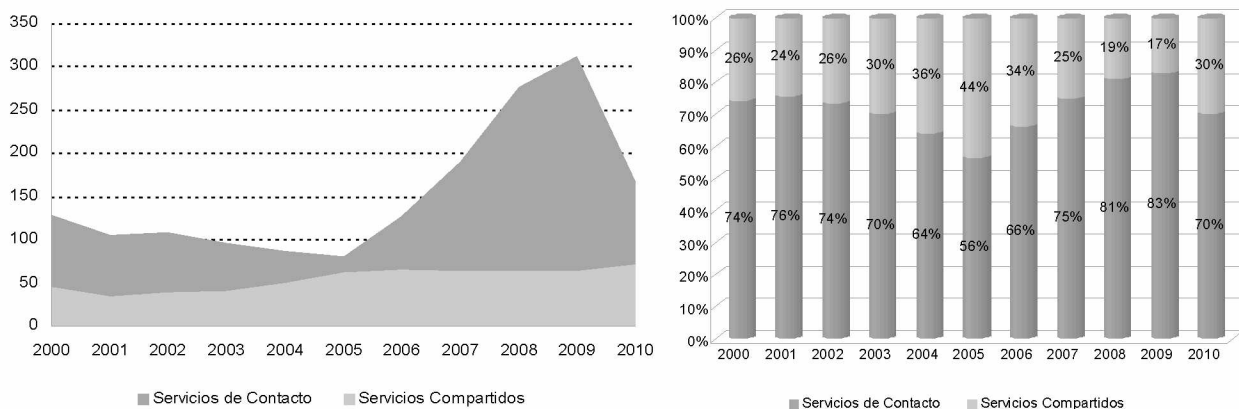


Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.

## 8. Haití

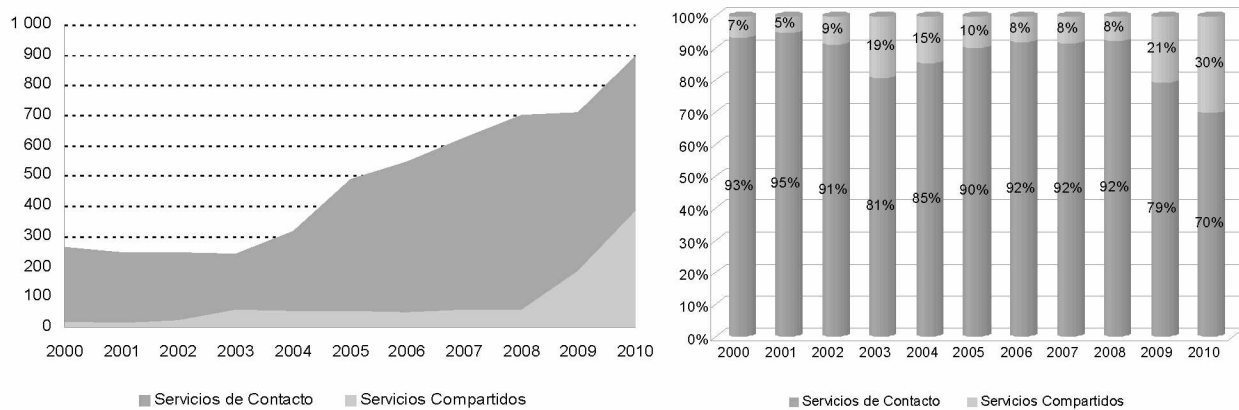
En 2010, Haití registró exportaciones de servicios por valor de 238 millones de dólares, suma correspondiente a un 29,7% del comercio externo del país. Como se puede observar en el gráfico 44, la categoría de servicios de contacto son la mayor parte de la cartera exportable de Haití. Las ventas al exterior han sido lideradas por los viajes durante toda la década. Éste rubro explica el dinamismo de su tasa de crecimiento ubicada en 5,9% anual promedio entre 2000 y 2010. Los servicios de gobierno y de comunicaciones son los de mayor representación en la categoría de servicios compartidos. Es evidente la gran necesidad del país de importar todos sus requerimientos de servicios, específicamente los relacionados con transporte y construcción, a causa de los desastres naturales que azotaron el país durante 2009, lo que profundiza su déficit en la balanza comercial hasta alcanzar los 1.037 millones de dólares en 2010 (véase el gráfico 46).

**GRÁFICO 44**  
**HAITÍ: EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010**  
*(Millones de dólares)* *(Porcentajes del total)*



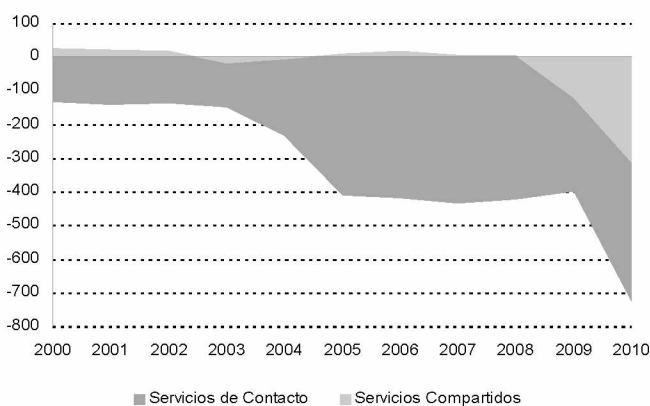
Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.

**GRÁFICO 45**  
**HAITÍ: IMPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010**  
 (Millones de dólares) (Porcentajes del total)



Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.

**GRÁFICO 46**  
**HAITÍ: BALANZA COMERCIAL DE SERVICIOS, 2000-2010**  
 (Millones de dólares)



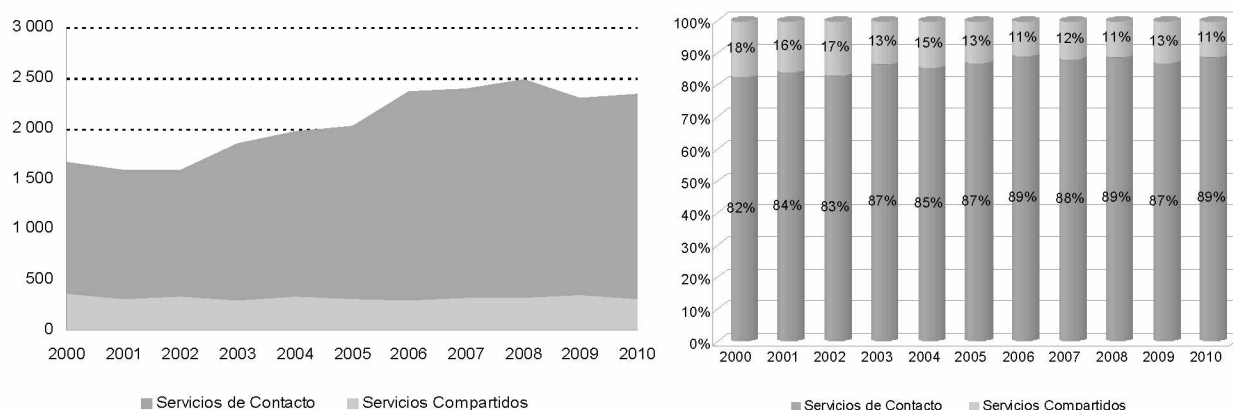
Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.

## 9. Jamaica

Las exportaciones de servicios de Jamaica en 2010 totalizaron 2.634 millones de dólares, con una participación del 64,5% en el valor exportado por el país en su conjunto. El monto de servicios vendidos coloca a Jamaica como la segunda mayor exportadora del Caribe (20,8% de participación). En el gráfico 47 se aprecia claramente la importancia del componente de servicios de contacto, que representa el 89% del total. No obstante que la mayor parte del crecimiento anual promedio (2,8%) se explica por el desempeño del componente de viajes, aunque también los servicios compartidos han tenido un avance importante a lo largo del período. A diferencia de sus vecinos caribeños, la cartera de servicios compartidos presenta una diversificación mayor que el resto de los países, destacan en la balanza comercial los relacionados con la computación y la informática, las comunicaciones, los servicios financieros. De igual forma, la balanza es

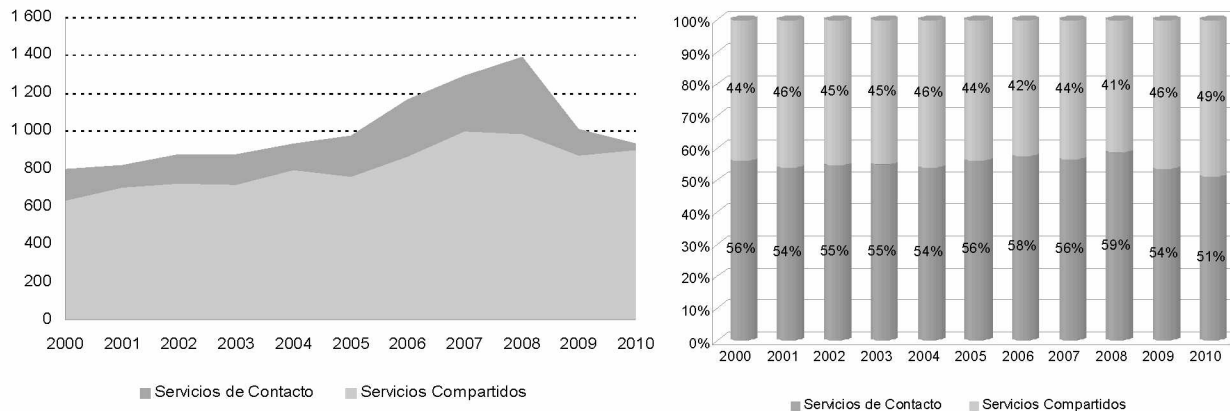
afectada fuertemente por los servicios de seguros y empresariales. Los servicios recreativos y culturales (principalmente de música y cine) que en 2010 ascendieron a los 37.3 millones de dólares podrían explicar la diversificación en sus servicios compartidos y el impulso de la categoría viajes. Otros servicios con potencial de crecimiento, dados sus niveles de especialización regional son: transporte y viajes personales (de servicios recreativos y culturales), y los servicios por cobro de franquicias y licencias.

**GRÁFICO 47**  
**JAMAICA: EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010**  
*(Millones de dólares)* *(Porcentajes del total)*



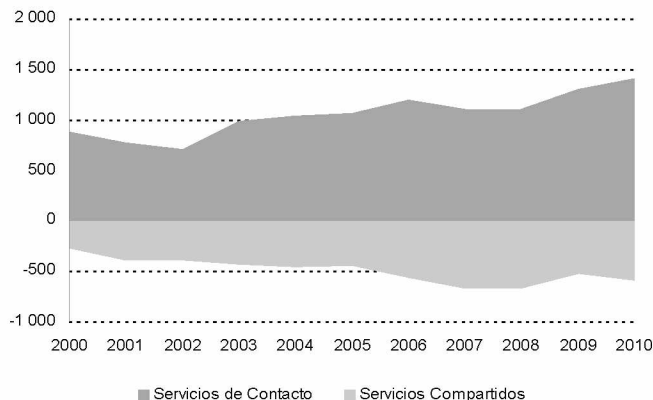
Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.

**GRÁFICO 48**  
**JAMAICA: IMPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010**  
*(Millones de dólares)* *(Porcentajes del total)*



Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.

**GRÁFICO 49**  
**JAMAICA: BALANZA COMERCIAL DE SERVICIOS, 2000-2010**  
*(Millones de dólares)*

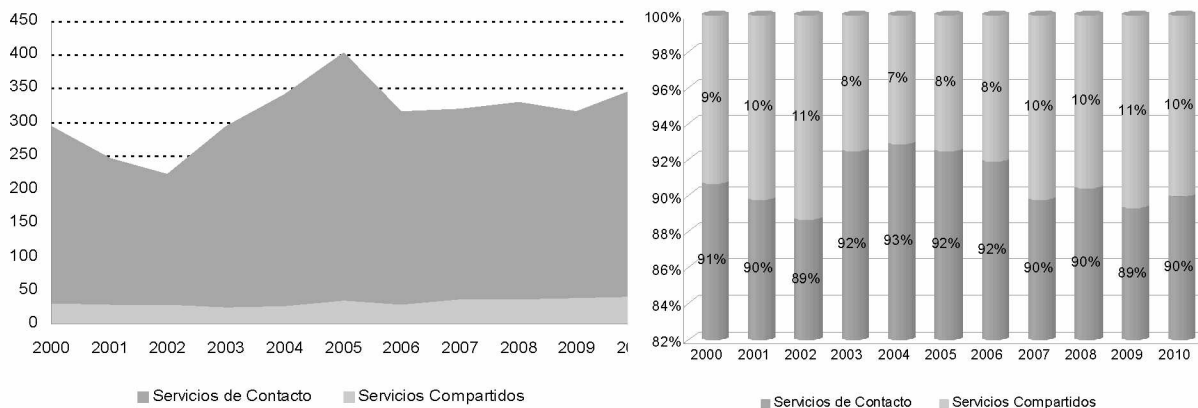


Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.

## 10. Santa Lucía

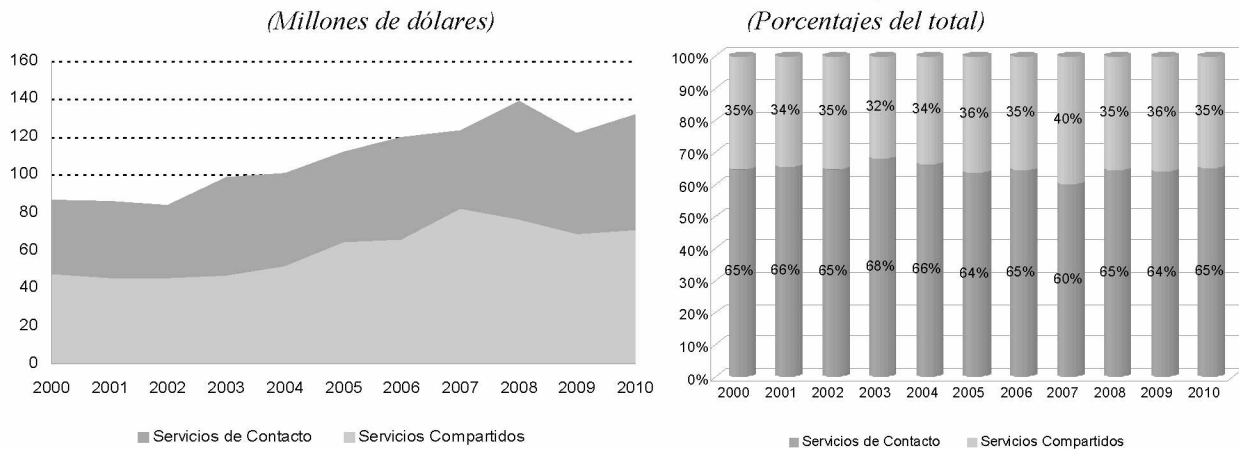
En 2010, Santa Lucía registró exportaciones de servicios por valor de 387 millones de dólares, suma correspondiente a un 65,2% del comercio externo total del país, con un 3,1% de las exportaciones de servicios generadas en el Caribe. Como podemos observar en el gráfico 50, la categoría de contacto predomina en sus ventas de servicios, con una participación del 90% en el total. A pesar de este predominio y del hecho de que los otros servicios dependen del comportamiento del rubro de viajes, la tasa de crecimiento promedio más dinámica es la categoría de servicios compartidos (3,5% y 3%), compuesto por la exportación de servicios empresariales. Sin embargo, es deficitaria su balanza de servicios compartidos, mientras que el déficit en el rubro de transporte y en general en su balanza comercial, es compensado con el alto valor en las exportaciones de viajes.

**GRÁFICO 50**  
**SANTA LUCÍA: EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010**  
*(Millones de dólares)* *(Porcentajes del total)*



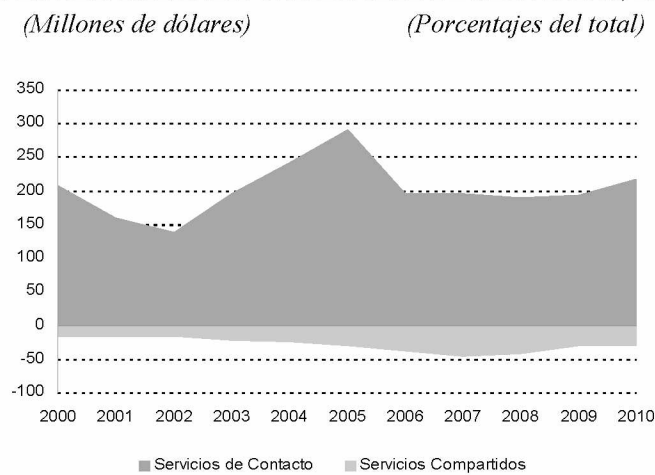
Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.

**GRÁFICO 51**  
**SANTA LUCÍA: IMPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010**



Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.

**GRÁFICO 52**  
**SANTA LUCÍA: BALANZA COMERCIAL DE SERVICIOS, 2000-2010**



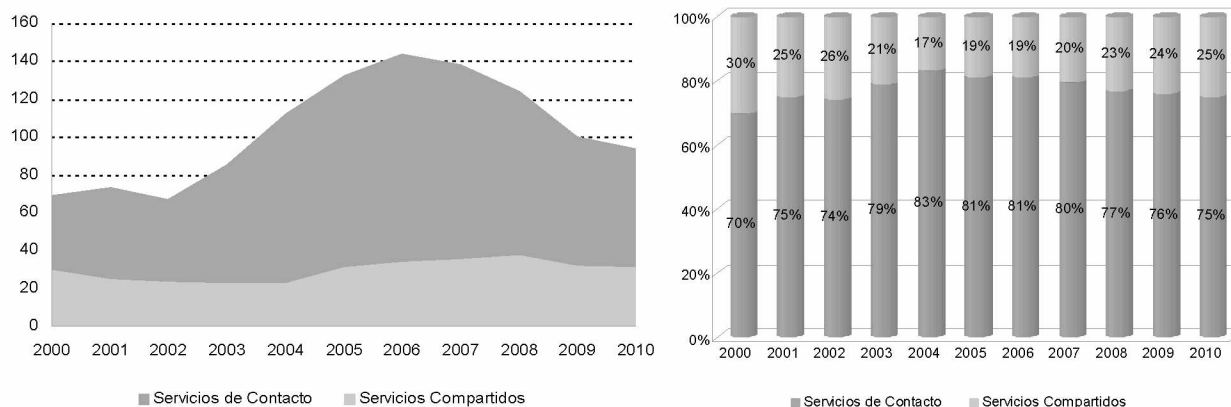
Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.

## 11. Saint Kitts y Nevis

Las exportaciones de servicios de Saint Kitt y Nevis en 2010 registraron un monto de 124 millones de dólares, lo que situó en un 68,3% su participación en el total exportado por el país, pero equivalente a sólo un 1% de las exportaciones totales de servicios desde el Caribe. Al igual que otros países de la región, el componente servicios de contacto predomina con una participación de 75% (véase el gráfico 53). El escaso dinamismo de las exportaciones de servicios, que crecieron solo a un 3,3% anual en promedio entre 2000 y 2010, puede explicarse por la dependencia de los servicios compartidos. Aquí, el comportamiento de los servicios empresariales, las comunicaciones y los servicios de gobierno (véase el gráfico 54) son dependientes del monto al que crece o decrece la categoría viajes. Dado que fue el único país de la

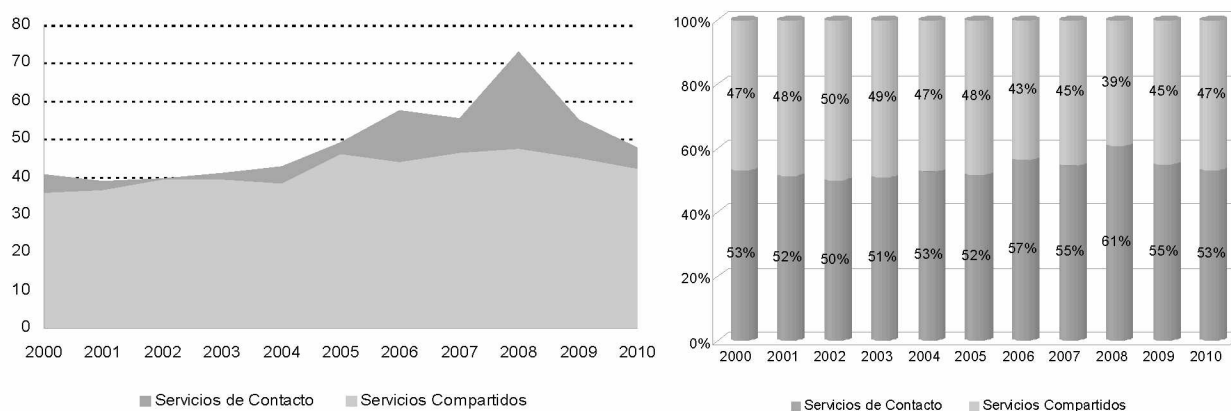
subregión que los registró, los servicios de construcción tienen un alto potencial de crecimiento en los próximos años.

**GRÁFICO 53**  
**SAINT KITTS Y NEVIS: EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010**  
(Millones de dólares) (Porcentajes del total)



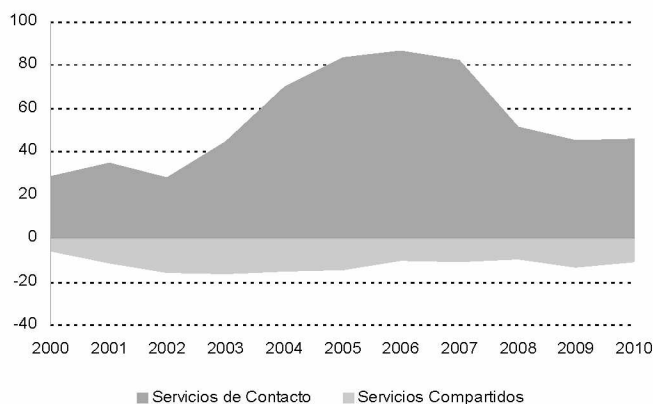
Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.

**GRÁFICO 54**  
**SAINT KITTS Y NEVIS: EVOLUCIÓN DE LAS IMPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010**  
(Millones de dólares) (Porcentajes del total)



Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.

**GRÁFICO 55**  
**SAINT KITTS Y NEVIS: BALANZA COMERCIAL DE SERVICIOS, 2000-2010**  
*(Millones de dólares)*

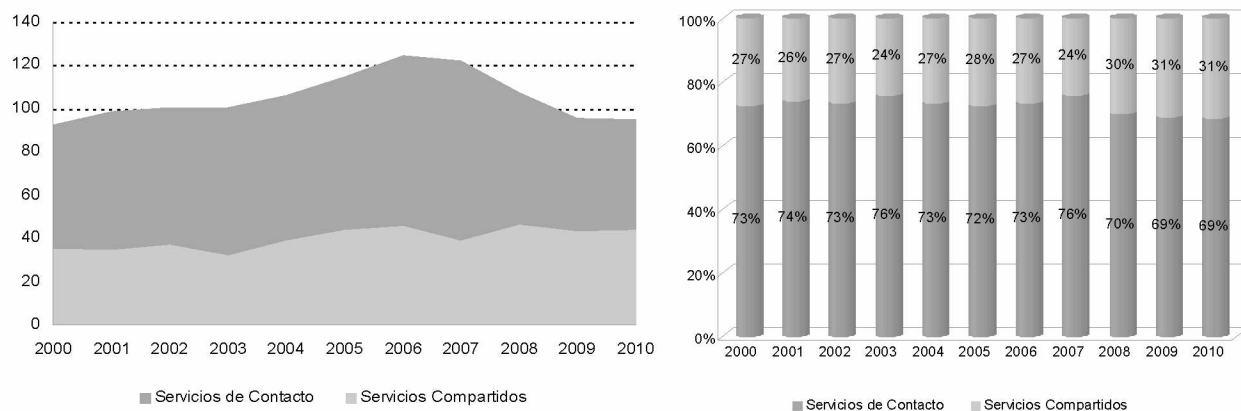


Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.

## 12. San Vicente y las Granadinas

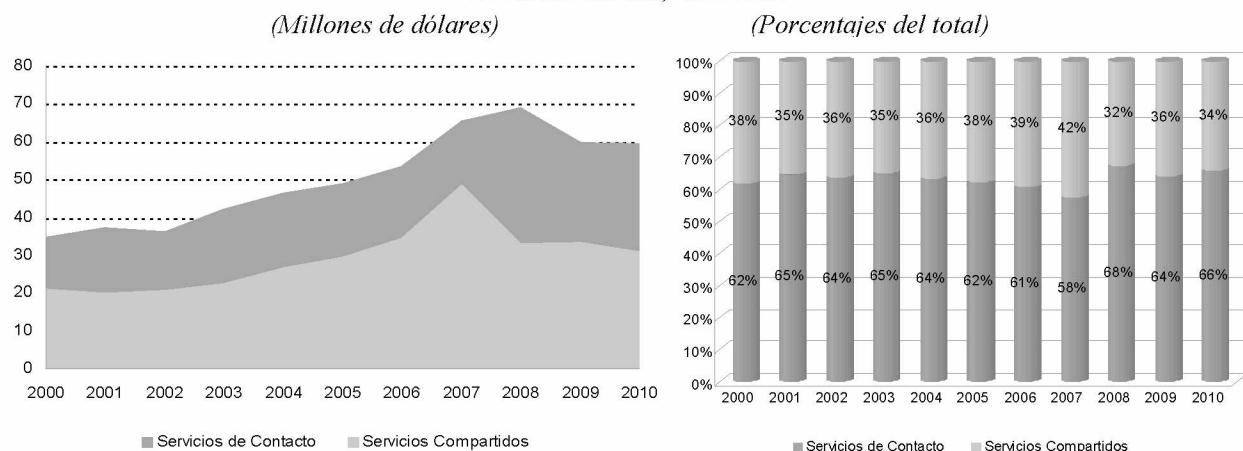
En 2010, el valor de las exportaciones de servicios de San Vicente y las Granadinas sumó 139 millones de dólares, equivalente al 76,1% del total exportado por el país. Este monto representa solo el 1,1% de las ventas de servicios del Caribe. En el gráfico 56 se aprecia claramente la importancia del componente servicios de contacto, que representa 69% del total. En general el país no ha tenido un crecimiento de sus exportaciones estable, producto de ello es que su tasa de crecimiento promedio anual sea apenas del 1% durante la última década. Sus importaciones se concentran principalmente en los transportes, lo que afecta su balanza comercial, sin embargo, las exportaciones de viajes y servicios empresariales la compensan positivamente.

**GRÁFICO 56**  
**SAN VICENTE Y LAS GRANADINAS: EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010**  
*(Millones de dólares)* *(Porcentajes del total)*



Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.

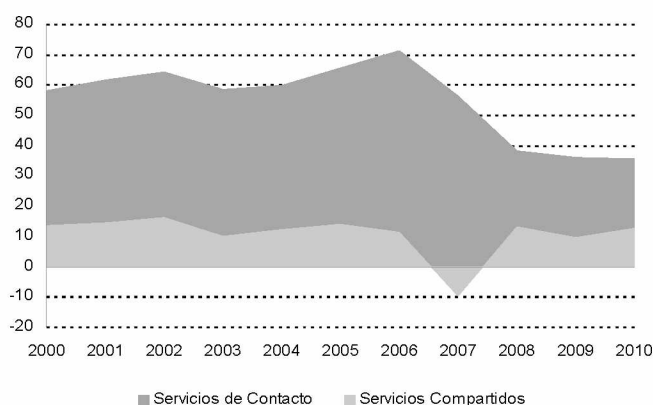
**GRÁFICO 57**  
**SAN VICENTE Y LAS GRANADINAS: IMPORTACIONES**  
**DE SERVICIOS, 2000-2010**



Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.

**GRÁFICO 58**  
**SAN VICENTE Y LAS GRANADINAS: BALANZA COMERCIAL DE SERVICIOS, 2000-2010**

*(Millones de dólares)*



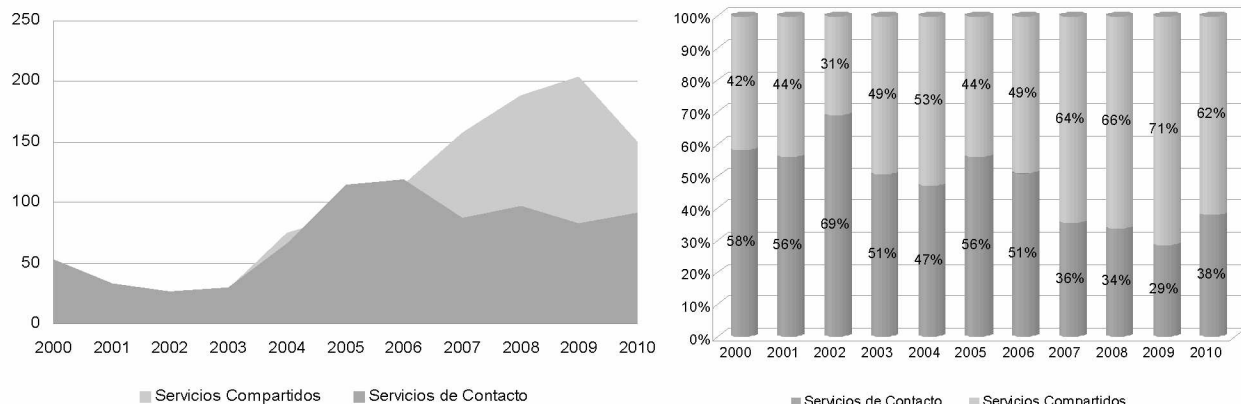
Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.

### 13. Suriname

El valor de las exportaciones de servicios de Suriname en 2010 fue de 241 millones de dólares, equivalente a un 10% de sus exportaciones totales. Aunque éstas solo representan un 1,9% de lo vendido en el Caribe. Suriname se destaca por registrar la más alta tasa de crecimiento de la región para el período 2000-2010 (18,8% anual promedio). Como se puede observar en el gráfico 59, el punto de inflexión creciente de sus exportaciones de servicios comenzó en 2002 y se ha mantenido aun con la debacle económica iniciada en 2008. Este dinamismo refleja sobre todo el espectacular incremento de las exportaciones en la categoría de servicios compartidos, predominando los servicios de gobierno y los empresariales (servicios legales, contables, de arquitectura, ingeniería y consultoría técnica). A pesar de este dinamismo exportador, los servicios empresariales son los que más se importan al igual que los servicios de transportes, lo que afecta su balanza comercial de forma negativa (véanse los gráficos 60 y 61).

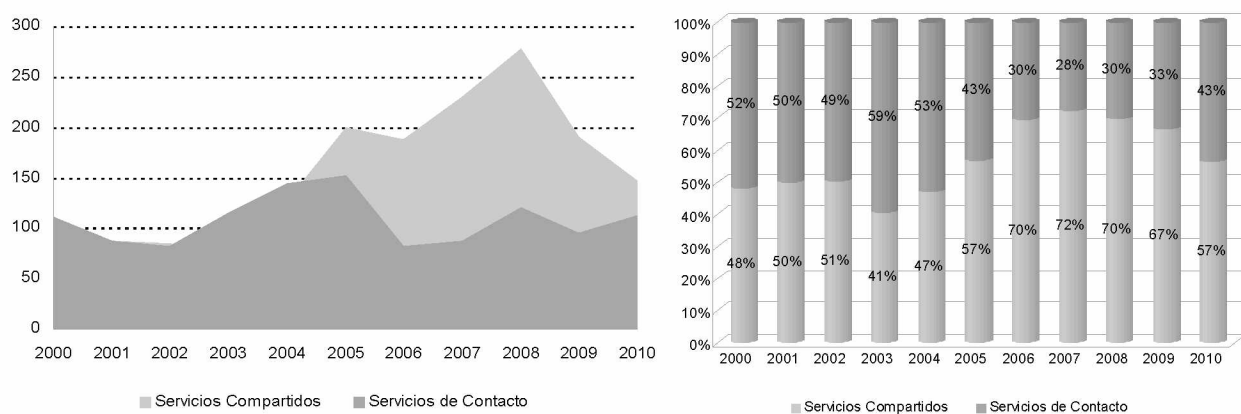


**GRÁFICO 59**  
**SURINAME: EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010**  
 (Millones de dólares)  
 (Porcentajes del total)



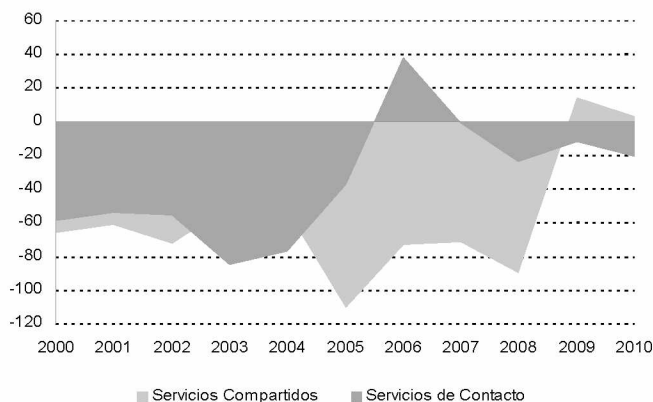
Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.

**GRÁFICO 60**  
**SURINAME: IMPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2010**  
 (Millones de dólares)  
 (Porcentajes del total)



Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.

**GRÁFICO 61**  
**SURINAME: BALANZA COMERCIAL DE SERVICIOS, 2000-2010**  
*(Millones de dólares)*

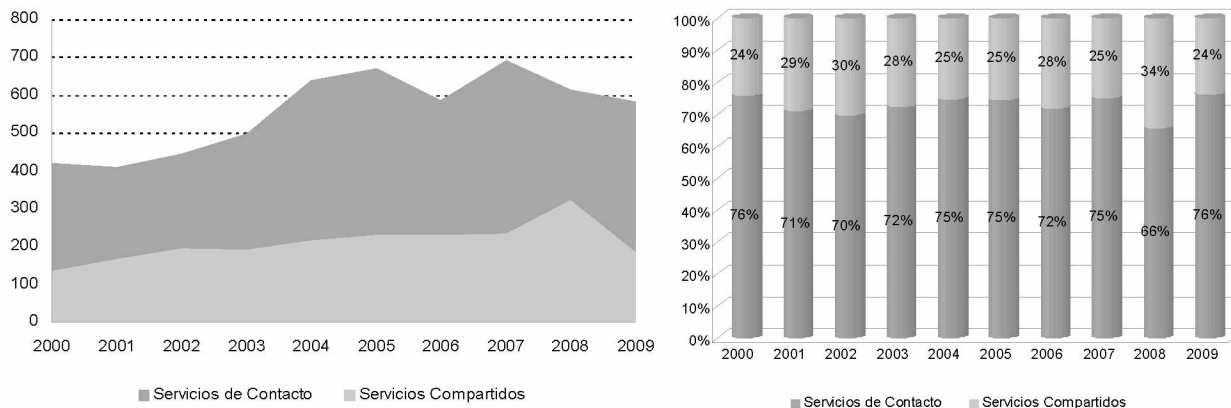


Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.

#### 14. Trinidad y Tabago

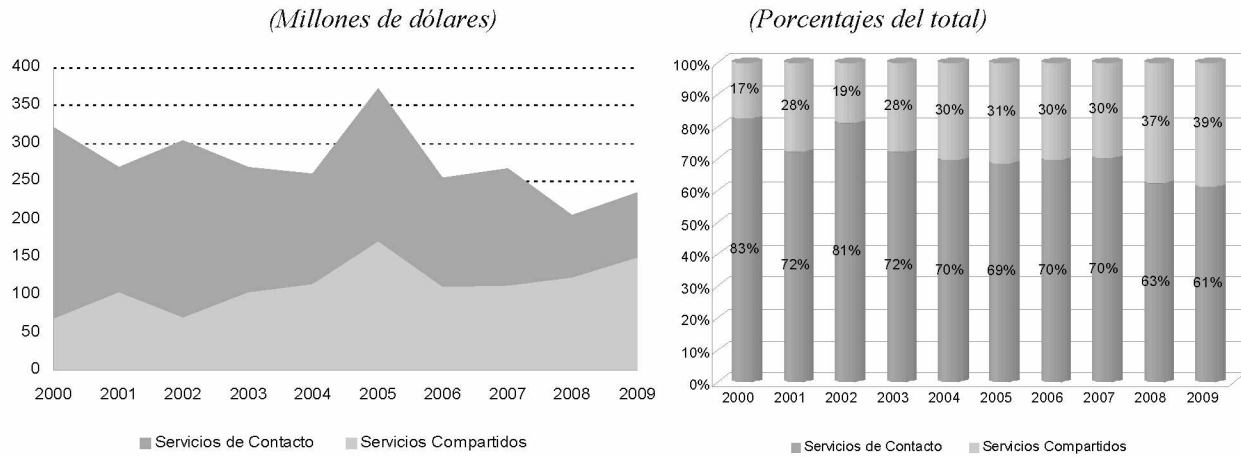
Trinidad y Tabago exportó servicios por valor de 765 millones de dólares en 2009, vale decir, un 7,7% de las exportaciones totales del país. Este monto equivale a un 5,8% de las ventas generadas en el Caribe para el mismo año. En el gráfico 62 se muestra claramente que los servicios predominantes son los de contacto, con una participación del 76%. Aunque también se observa un aumento de los servicios compartidos a partir de 2007, asociados con los seguros y fianzas y servicios de gobierno. Trinidad y Tabago es uno de los países del Caribe que menos servicios exporta, se destaca por tener una tasa de crecimiento promedio anual del 4,3%, cercana al promedio regional (4,6%) en el período 2000-2010. En sus importaciones sobresalen también los servicios de contacto, pero su balanza comercial, tanto en servicios compartidos como de contacto es positiva (véanse los gráfico 63 y 64). Los servicios con potencial de crecimiento son: servicios de transporte, comunicación y servicios de seguros.

**GRÁFICO 62**  
**TRINIDAD Y TABAGO: EXPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2009**  
*(Millones de dólares)* *(Porcentajes del total)*



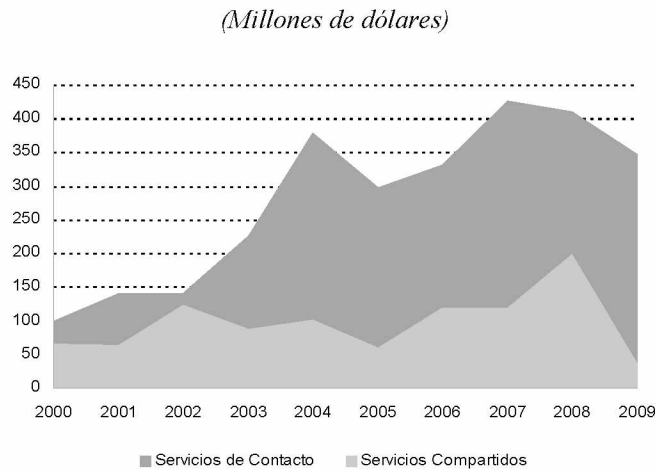
Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.

**GRÁFICO 63**  
**TRINIDAD Y TABAGO: IMPORTACIONES DE SERVICIOS, 2000-2009**



Fuente: CEPAL, sobre la base Trade Map.

**GRÁFICO 64**  
**TRINIDAD Y TABAGO: BALANZA COMERCIAL DE SERVICIOS, 2000-2009**



Fuente: CEPAL, sobre la base del trade map.

### III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE POLÍTICA PÚBLICA

El análisis de los flujos comerciales según la cadena de valor de servicios y los perfiles de cada país muestra la importancia del sector en Centroamérica y el Caribe. En los últimos 5 años, el comercio de servicios progresivamente ha incrementado su participación en la canasta de exportaciones totales de ambas subregiones (hasta un cuarto del total en Centroamérica y casi 50% en el Caribe).

En promedio, el grueso de las exportaciones de servicios se concentra en Panamá y Costa Rica, seguidos por el Triángulo Norte (El Salvador, Guatemala, Honduras). Nicaragua merece una mención especial, pues a pesar de tener la menor participación en la exportación de servicios, su crecimiento en los últimos 11 años ha superado ligeramente el promedio centroamericano. En el Caribe, República Dominicana, Jamaica y Bahamas son los mayores exportadores, seguidos por el resto de los países isleños. Suriname es el país con mayor dinamismo en los últimos años.

Con respecto a la importancia relativa de los servicios en las economías regionales, a diferencia de la región centroamericana, en el Caribe sus exportaciones tienen una participación mayor sobre el PIB; ya que en período 2000-2010 el porcentaje promedio de aportación sobre el PIB regional fue del 21,8%, con respecto al 9,5% de contribución promedio en Centroamérica.

La crisis económica de 2009 produjo una disminución del 5,6% y 6,2%, en el monto de las exportaciones totales de Centroamérica y del Caribe respectivamente. En 2010, la recuperación de Centroamérica fue mayor que en el Caribe, pues mientras las exportaciones de la primera crecieron al 12,1%, en el Caribe se contrajeron 3,7%. Este repunte fue especialmente importante en Costa Rica (16,3%), Guatemala (15,1%) y El Salvador, por un lado, y Santa Lucía (9,7%), Belice (6,2%) y República Dominicana (5,4%), por el otro. Lo anterior, prueba la entereza del comercio de servicios ante choques externos y sugiere fortalecer sus competencias institucionales para impulsar su desarrollo.

El saldo del comercio de servicios para el conjunto de los países Centroamericanos y del Caribe es superavitario. Este resultado es producto del mayor dinamismo de los servicios compartidos en Centroamérica (que crecieron a una tasa anual promedio del 11,5% en los últimos diez años), y los servicios de contacto en el Caribe (3,1% de crecimiento anual promedio). Pese a ello, el análisis por país revela un panorama diferente para Centroamérica, ya que sólo en Costa Rica y Panamá se generó un superávit que contrasta con los déficits registrados en el resto de los países; mientras que, en el Caribe a excepción de Guyana, Haití y Suriname, la mayor parte tienen balanzas superavitarias.

Los servicios de contacto, que incluyen los servicios de transporte y viajes, los servicios personales, los servicios empresariales (relacionados con el manejo de relaciones con el cliente), y los servicios de computación e informática (de redes y aplicaciones), han tenido un mayor nivel de crecimiento en Centroamérica con respecto al Caribe. Éstos observan una marcada concentración en la categoría de viajes —que se refiere principalmente a turismo—, destacando los casos de Costa Rica y Guatemala en Centroamérica, y República Dominicana, Bahamas y Jamaica en el Caribe.

En los servicios compartidos que abarcan actividades relacionadas con los servicios de construcción, comunicación, servicios financieros, seguros, servicios de cobro de licencias y franquicias, computación e informática, y servicios empresariales relacionados con la gestión de recursos de la empresa, éstos han tenido una tasa de crecimiento mayor en los países centroamericanos. El estudio identifica a Costa Rica, Panamá y Guatemala, por un lado, y a República Dominicana, Jamaica y Bahamas, por el otro, como los mayores exportadores de las regiones analizadas.

El patrón de concentración de los servicios compartidos exportados en ambas regiones está localizado en computación e informática, servicios empresariales y de comunicación. El primero está mayormente agrupado en Centroamérica, mientras que los relacionados con los empresariales y comunicación están más agrupados en la región del Caribe.

Aunque el componente de servicios de contacto (principalmente de viajes y turismo) sigue siendo importante, las tasas de crecimiento de los servicios compartidos indican un cambio intrasectorial, principalmente en Centroamérica. Este cambio puede estar relacionado con el escalamiento (*upgrading*) de actividades manufactureras ligadas a la IED (maquila) y la llegada de recursos financieros provenientes de Colombia, España, Estados Unidos y México ante la liberalización del sector de telecomunicaciones, el bancario, y el de seguros. Sin embargo, está relacionado con la llegada de IED vinculada al *offshoring* de diversos servicios de grandes empresas que son importantes generadoras de empleo.

Se trata de una nueva forma de maquila vinculada a las cadenas de valor globales en la que Centroamérica y El Caribe han encontrado nuevas fuentes de recursos y una nueva forma de diversificar su canasta exportadora. Para mantener este dinamismo exportador en los países que han avanzado más en esta senda, es necesario impulsar un cambio en la estructura productiva y laboral, pues una economía basada en servicios requiere de infraestructura y capacidades en su fuerza laboral diferentes a las de una economía basada en bienes agrícolas o manufacturas.

Con base en la jerarquización de las exportaciones promedio según su peso regional, se definen diversas trayectorias de escalamiento que los países han seguido. Cada trayectoria explica los diferentes contextos bajo los cuales se han desarrollado la exportación de servicios en la región. Un elemento que se considera clave en la presentación de las trayectorias tiene que ver con la manera en que las decisiones pasadas condicionan el desenvolvimiento de los servicios presentes, es decir, las trayectorias de cambio son senderos dependientes (*path dependence*) de la experiencia (en términos de capacidades y competencias) de cada país en sus servicios ofertados.

En servicios de contacto las trayectorias definidas son: 1) en los centroamericanos la vocación productiva ha oscilado desde la exportación de servicios agroindustriales, los viajes y los transportes hacia los servicios de manejo de relaciones con el cliente (*call centers*) y la gestión de redes (Costa Rica, Guatemala y Honduras, principalmente), 2) en el Caribe, se identifican dos trayectorias de ascensión: por un lado una trayectoria construida a partir de la complementariedad entre los viajes personales y de negocio con los servicios recreativos y culturales (República Dominicana, Bahamas, Jamaica, principalmente); y, otra trayectoria basada en la evolución hacia servicios de tecnologías de información de manejo de aplicaciones en *call centers* (Jamaica, República Dominicana y Santa Lucía)

En los servicios compartidos se pueden distinguir las siguientes trayectorias de escalamiento. En Centroamérica se identifican tres tipos: la primera que va del cambio en servicios de construcción y comunicación hacia los relacionados con servicios de proceso de negocio, donde destacan países como Panamá, Guatemala y Costa Rica, la segunda va de la especialización interna de servicios financieros hacia la venta de servicios legales y de contabilidad, en la cual se sitúan Costa Rica, Panamá y Guatemala, y, la tercera senda que abarca la venta de servicios relacionados con la gestión de recursos humanos y la aplicación de *software* a la consultoría de tecnologías de información e investigación y desarrollo en el diseño de *software* por pedidos específicos, donde Costa Rica es el único país que ha seguido esta trayectoria.

En el Caribe se observan tres trayectorias: por un lado, una trayectoria que va del cambio en servicios de comunicación hacia los relacionados con servicios financieros (República Dominicana, Jamaica y Guyana); por otro un sendero que va de los servicios financieros hacia la aplicación de software y servicios de contabilidad (Jamaica, Guyana, República Dominicana); y, por último una trayectoria cuya especialización oscila entre los servicios de seguros, contables y la venta de servicios legales (Antigua y Barbuda, Bahamas y Dominica)

¿Qué acciones de política se pueden implementar para propiciar la transición de servicios bajo valor agregado hacia servicios intensivos en conocimiento en ambas regiones? ¿Cuáles son los requerimientos a nivel de capacitación, de habilidades y de economías de escala-aglomeración necesarios para consolidar cada tipo de servicio según su ubicación en la cadena de valor? En primer lugar, los países deben ampliar la institucionalidad para fomentar el desarrollo de las exportaciones de servicios. La institucionalidad para desarrollar los servicios deberá propiciar el diseño de instrumentos específicos y la creación de bienes públicos subregionales, como una infraestructura común de telecomunicaciones y transportes, acceso a mano de obra calificada con certificaciones internacionales, y acuerdos que permitan la libre movilidad de mano de obra calificada.<sup>6</sup>

La participación de los países centroamericanos y de El Caribe en las cadenas globales de valor de servicios puede ser determinante para su desarrollo basado en el comercio internacional. Dada la dualidad estructural de estas economías (CEPAL, 2012), resulta un factor clave mejorar los niveles de crecimiento y competitividad para incorporarse a cadenas globales de alto valor agregado.

La cooperación en las cadenas globales de valor de servicios ofrece un potencial de desarrollo para las empresas centroamericanas y del Caribe, ya que les permitiría penetrar en mercados internacionales sin tener que ser exportadores directos. Esto es muy relevante para empresas localizadas en mercados pequeños, ya que pueden aumentar su escala de planta y alcanzar niveles de eficiencia internacionales. Además, las empresas centroamericanas y el Caribe podrían estar en posibilidades de alcanzar criterios internacionales en su producción e intercambios de conocimientos de las demás empresas con las que se vinculen.

El reto consiste en incrementar la competitividad de la exportación de servicios y mejorar la capacidad de los países para atraer o conservar en su territorio parte del valor generado en sus cadenas globales de valor. Es decir, que los países sean capaces de ubicarse en aquellos segmentos de servicios de mayor valor agregado, intensivos en conocimiento. Para lograr este objetivo, las políticas tienen que enfocarse en la formación de capacidades endógenas para la innovación, y, en general, la generación y circulación del conocimiento como factor clave para la captura subregional de valor.<sup>7</sup> Dado que el comercio de servicios se está convirtiendo en la clave para impulsar actividades de mayor valor agregado, existe la posibilidad de que al promover políticas de escalamiento en el sector también se estimule el desarrollo industrial; en una suerte de coevolución productiva en servicios y manufactura; principalmente en Centroamérica.

Por este motivo, la transición de economías de escala y aglomeración basadas en servicios de contacto hacia los servicios compartidos y de desarrollo de competencias es necesaria para potenciar su escalamiento productivo. Por ejemplo, el predominio del rubro de viajes en el total de las exportaciones

---

<sup>6</sup> También véase Sáez, 2005, Marconini, 2006 y Mulder y otros (2007).

<sup>7</sup> La captura subregional de valor se vincula a la capacidad de sus empresas para atraer o conservar en su territorio parte del valor generado en el sistema mundial de producción. Éste se produce tanto en el flujo de los intercambios entre las empresas inmersas en cadenas globales de producción, como en el contexto de su vinculación a las regiones donde se asientan (Pozas, 2010).

demuestra que los servicios turísticos todavía tienen un gran potencial de expansión, aunque pueden incrementar su derrama económica si éstos pueden vincularse con el desarrollo de servicios compartidos y de desarrollo de competencias, y éstos a su vez con los servicios a la manufactura.

Dicha transición es necesaria para que los países de la subregión estén en condiciones de aprovechar la tendencia actual, en la que las grandes transnacionales conservan el diseño científico del producto terminado. Después de esto transfieren a sus filiales y proveedores de todo el mundo la investigación y el desarrollo tecnológico necesario para cumplir con las especificaciones de sus componentes y así crear lo que hoy se conoce como Redes Globales de Innovación (innovación *offshoring*) (Ernst, 2010).

Diseñar una política pública para promover los servicios en eslabones productivos globales de alto valor agregado requiere de una estrategia nacional productiva. Si bien los Tratados de Libre Comercio y otros compromisos multilaterales han limitado el espacio de maniobra actual para la política económica de fomento productivo —se prohíben los subsidios, se reducen aranceles, se eliminan las cláusulas que obligan al uso de componentes nacionales—, aún existen diversas medidas públicas llamadas “suaves” que pueden utilizarse en la subregión. Se trata de medidas para generar externalidades, mientras se interviene suave e indirectamente en la actividad productiva. En las políticas o medidas “fuertes”, intervenciones directas como la inversión pública o indirectas como la política macro con fines de estímulo a la inversión, y políticas de educación, ciencia, tecnología y banca de desarrollo con objetivos de expansión productiva y aumento de la competitividad, las restricciones son mayores pero no absolutas. Existen importantes márgenes para usar subsidios y otros instrumentos fiscales y financieros, sobre todo en el sector servicios y en nuevas actividades ligadas a servicios comerciables nuevos (Alfonso Mercado, 2010).

En este sentido, las posibles recomendaciones de política para impulsar el desarrollo de los servicios desde Centroamérica y el Caribe se pueden distribuir según las acciones necesarias para la atracción de filiales (*captive offshoring*) o para la asociación con empresas locales (*outsourcing offshoring*), respecto de la política nacional, el ambiente de negocios y sus determinantes económicos (véase el cuadro 9).

En países que ya participan en la exportación de servicios de contacto y de servicios compartidos, las acciones deberán comprender una *primera fase* de políticas enfocadas a la búsqueda de IED, que atraiga filiales transnacionales del sector. La gestión de los gobiernos para que la oferta “limitada” de mano de obra calificada cuente con las acreditaciones profesionales a nivel internacional (en el idioma inglés, las tecnologías de la información, contabilidad, finanzas y gestión de recursos humanos) será un factor clave de atracción. Es necesario analizar el vínculo entre exportaciones de servicios e IED, tanto de empresas translatinas como las provenientes de la India y los Estados Unidos a fin de vincular las estrategias subregionales de desarrollo con los planes de expansión de dichas empresas.

En segundo lugar, se requiere poner en marcha una política educativa enfocada al diseño de programas de asistencia técnica (relacionadas con las habilidades de razonamiento lógico y de conocimiento de *software*), con la posibilidad de permitir la movilidad laboral bajo los acuerdos de integración económica subregionales.

Con respecto al ambiente de negocios, la acción de política a nivel regional deberá ser el establecimiento de negociaciones con las empresas ya instaladas en Centroamérica y el Caribe, además de la creación de servicios de mantenimiento preventivo en el manejo de redes y aplicaciones de *software*,

para lo cual, es necesario potenciar la cooperación técnica que permita crear complementariedades según las capacidades de cada país en el escalamiento del sector servicios a nivel regional.

Una segunda fase de las acciones de política pública subregional deberá incluir el desarrollo de relaciones contractuales entre las filiales transnacionales y las empresas de servicios locales. Aun cuando este conjunto de acciones son a mediano y largo plazo, las acciones a implementar serían: 1) establecer reglamentos claros sobre el régimen de impuestos en relación con los contratos internacionales (uso de licencias y patentes, franquicias y subcontratación); 2) igualar costos por acceso a infraestructura subregional; 3) crear leyes de protección intelectual, con criterios internacionales, y 4) libre movilidad de mano de obra calificada subregional.

En cuanto a promover servicios para el desarrollo de competencias, vinculadas a la investigación y desarrollo de tecnologías de la información, servicios de manufactura, *software* y servicios de consultoría (*marketing* y servicios legales), sería factible plantearlas en el largo plazo. Es decir, una vez que existan empresas locales con capacidades de innovación tecnológica, mano de obra altamente calificada y acceso al financiamiento local y foráneo, en sectores no tradicionales de la economía.

Centroamérica y el Caribe enfrentan nuevos retos y oportunidades para captar el valor derivado del traslado selectivo de actividades de producción, innovación y servicios. El reto principal es colocar al Estado y a la política pública en el lugar adecuado para promover la competitividad mediante la captura subregional de valor. Especialmente en lo relacionado con la homogeneización de estructuras regulatorias en ambas regiones, principalmente en: política educativa, certificación de profesiones, infraestructura de telecomunicaciones y transportes, movilidad laboral entre países, y, marcos regulatorios favorables para la producción y uso de tecnologías de la Información.<sup>8</sup> Una asignatura pendiente es la sistematización de los registros contables de operaciones de compraventa de servicios a nivel desagregado de acuerdo al lugar que ocupan en su cadena de valor y respecto de los modos específicos de suministro.

---

<sup>8</sup> Actualmente, en la unidad de Desarrollo Económico de la Sede Subregional México se está ejecutando un proyecto sobre homologación de normativas titulado “Cooperación técnica para la profundización de la integración centroamericana”.



**CUADRO 9**  
**CENTROAMÉRICA Y EL CARIBE: RECOMENDACIONES DE POLÍTICA PARA PROMOVER LA EXPORTACIÓN DE SERVICIOS**

Tipo de servicio		Fase 1. Inversión extranjera directa ( <i>Captive offshoring</i> )			Fase 2. Desarrollo de relaciones contractuales entre TNC y empresas locales ( <i>Outsource offshoring</i> )		
		Política nacional	Ambiente de negocios	Determinantes económicos	Política nacional	Ambiente de negocios	Determinantes económicos
Servicios de contacto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Servicios de agroindustria</i></li> <li>• <i>Transporte</i></li> <li>• <i>Viajes</i></li> <li>• <i>Servicios empresariales de procesos de negocio (BPO): Manejo de relaciones con el cliente (CRM)</i></li> <li>• <i>Servicios de tecnologías de la información (ITO): Computación e informática</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acreditación de profesiones con estándares internacionales (inglés, tecnologías de la información, contabilidad, finanzas y gestión de recursos humanos)</li> <li>• Política educativa enfocada al diseño de programas de asistencia técnica</li> <li>• Facilitar el traslado de personas para apoyar la operación de las empresas</li> <li>• Acceso a mercados regionales</li> <li>• Acuerdos regionales de movilidad laboral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoción de inversiones con empresas ya establecidas en América Latina (Skytes, Convergys, Site1, IBM Global Services, EDS, Accenture y HP)</li> <li>• Política de incentivos para el desarrollo de tecnologías de la información</li> <li>• Servicios de mantenimiento preventivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de infraestructura de telecomunicaciones y transportes</li> <li>• Reducción de costos para la creación y desarrollo de nuevos negocios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamentación estable de Impuestos y contratos internacionales</li> <li>• Igualación de costos por acceso a infraestructura regional</li> <li>• Promover la movilidad laboral: Facilitar el traslado de personas para apoyar la operación de las empresas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concientización para cimentar relaciones contractuales entre empresas locales y TNC</li> <li>• Soporte para alcanzar certificaciones internacionales relacionadas con la calidad, condiciones de trabajo y responsabilidad social empresarial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencia creíble de empresas locales con las capacidades tecnológicas y de mano de obra calificada</li> <li>• Acceso a financiamiento local y foráneo</li> </ul>
	Servicio compartido	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de construcción</li> <li>• Servicios de comunicación</li> <li>• Servicios empresariales de <i>procesos de negocio (BPO):</i> Gestión de recursos materiales de la empresa</li> <li>• <i>Servicios de tecnologías de la información (ITO): Computación e informática (gestión de redes y aplicación de software)</i></li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leyes específicas para formas contractuales asociadas con: uso de licencias y patentes, franquicias y subcontratación</li> <li>• Protección de propiedad intelectual, con estándares internacionales</li> <li>• Facilitar el traslado de personas para apoyar la operación de las empresas</li> </ul>	Mejorar la base tecnológica, los estándares de calidad y productividad de las empresas locales
Servicios para el Desarrollo de Competencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Servicios de tecnologías de la información (ITO): Computación e informática (investigación y desarrollo software)</i></li> <li>• Servicios de manufactura: Investigación y desarrollo (adaptativa de ingeniería, generación de tecnología y monitoreo, diseño de producto y marca)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acreditación de Profesiones con estándares internacionales (inglés y tecnologías de la información, contabilidad, software y servicios legales, ingeniería mecatrónica, nanotecnología e investigación de materiales)</li> <li>• Creación de centros de excelencia tecnológico</li> </ul>	Costos operativos bajos y elevados niveles de productividad	Acceso a activos estratégicos (tecnología, reglas de propiedad intelectual)			

Fuente: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) con base en Gallouj (2002), Blind y Hipp (2003), Evangelista y Savona (2003), Djellal y Gallouj (2005), Hipp y Grupp (2005), García-Goñi u otros (2007) UNCTAD 2004a, 2004b, 2004c, y 2011; Rubalcaba (2006), Cattaneo y otros (2010).



## BIBLIOGRAFÍA

- Blind, Knut y Christiane Hipp (2003), “The role of quality standards in innovative service companies: An empirical analysis for Germany”, *Technological Forecasting & Social Change* 70, págs. 653–669.
- Bolaky, Bineswaree (2011), “La competitividad del turismo en el Caribe”, *Revista de la CEPAL*, 104, págs. 55-79 (<http://www.eclac.cl/publicaciones/xml/4/44074/RVE104Bolaky.pdf>).
- Cattaneo, Oliver, Michel Engman, Sebastián Sáez y Robert M. Stern (eds.) (2010), “International Trade in services. New trends and opportunities for developing countries”, Banco Mundial, Washington, D.C.
- CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe) (2007), *La inversión extranjera directa en América Latina y el Caribe*, Santiago de Chile, mayo de 2008.
- \_\_\_\_\_ (2006), *La inversión extranjera directa en América Latina y el Caribe*, Santiago de Chile, mayo de 2007.
- \_\_\_\_\_ (2005), *La inversión extranjera directa en América Latina y el Caribe*, Santiago de Chile, mayo de 2006.
- \_\_\_\_\_ (2009), *Visión estratégica de Centroamérica y su inserción internacional (LC/MEX/L.85)*, Sede Subregional, México, D.F.
- \_\_\_\_\_ (2008), *La inversión extranjera directa en América Latina y el Caribe*, Santiago de Chile, mayo de 2009.
- \_\_\_\_\_ (2012), *Inserción internacional y cambio estructural en Centroamérica y la República Dominicana*, Sede Subregional, México, D.F. agosto, inédito.
- Djellal, Faridah y Faïz Gallouj (2005), “Mapping innovation dynamics in hospitals”, *Research Policy* 34, págs. 817-835.
- Ernst, Dieter (2010), “Innovación *offshoring* en Asia: Causas de fondo de su ascenso e implicaciones de política”, en Pozas, María de los Ángeles, Miguel Ángel Rivera y Alejandro Dabat (coords.), *Redes globales de producción, rentas económicas y estrategias de desarrollo: La situación de América Latina*, primera edición, México, D.F., El Colegio de México, Centro de Estudios Sociológicos.
- Evangelista, Rinaldo y María Savona (2003), “Innovation, employment and skills in services. Firm and sectoral evidence”, *Structural Change and Economic Dynamics* 14, págs. 449-474.
- Fernández Stark Karina, Penny Bamber y Gary Gereffi (2010), “Chile’s offshore services value chain”, Center on Globalization, Governance & Competitiveness, Duke University. This paper was commissioned by the Chilean Agency for Economic Development (CORFO).
- Gallouj, Faïz (2002), “Innovation in services and the attendant old and new myths”, *Journal of Socio-Economics* 31, págs. 137-154.
- García-Goñi, Manuel, Andrés Maroto y Luis Rubalcaba (2007), “Innovation and motivation in public health professionals”, *Health Policy* 84, págs. 344-358.
- Global Services Report (2005), “Annual global outsourcing industry analysis (2011)” ([www.globalservicesmedia.com](http://www.globalservicesmedia.com)), Hipp, Christiane y Hariolf Grupp, “Innovation in the service sector: The demand for service-specific innovation measurement concepts and typologies”, *Research Policy* 34, págs. 517-535.
- Hsieh, P. y otros (2011), “Strategy and process of value creation and appropriation in service clusters”, *Technovation* (doi:10.1016/j.technovation.2011.03.003).
- Hutzschenreuter Thomas, Arie Y. Lewin y Stephan Dresel (2011), “Governance modes for offshoring activities: A comparison of US and German firms”, *International Business Review* 20, págs. 291-313.
- Lahiri, Somnath y Ben L. Kedia (2011), “Co-evolution of institutional and organizational factors in explaining offshore outsourcing” *International Business Review* 20, págs. 252-263.
- Lewin, Arie y Henk W. Volberda (2011), “Co-evolution of global sourcing: The need to understand the underlying mechanisms of firm-decisions to offshore”, *International Business Review* 20, págs. 241-251.
- López, Andrés y Daniela Ramos (coordinadores) (2010), “La exportación de servicios en América Latina: Los casos de Argentina, Brasil y México”, *Serie Red Mercosur de Investigaciones Económicas*, Montevideo, Uruguay.
- Marconini, Mario (2006), “Services in regional agreements between Latin America and developed countries”, *Serie Comercio internacional*, No. 71 (LC/L.2554 P), CEPAL, Santiago de Chile.
- Martínez, Jorge Mario, Ramón Padilla y Claudia Schatan (2008), “Comercio internacional de bienes a servicios”, *Serie Estudios y perspectivas*, N° 97 (LC/MEX/L.842/Rev.1), CEPAL, Sede Subregional, México D. F., marzo.
- Martínez-Noya, Andrea y Esteban García-Canal (2011), “Technological capabilities and the decision to outsource/offshore R&D services”, *International Business Review* 20, págs. 264–277.

- Matto, Aaditya, Robert M. Stern y Gianni Zanini (eds.) (2008), "A handbook of international trade in services", Nueva York, Oxford University Press.
- Mercado, Alfonso (2010), "Los compromisos adquiridos en acuerdos de libre comercio bilaterales y los espacios para una política industrial en México y Centroamérica" (LC/MEX/L.999), CEPAL, Sede Subregional, México, D.F.
- Mulder, Nano y otros (2008), "Trade in services in Latin America and the Caribbean: An analysis of recent trends", *Serie Comercio Internacional*, N° 84 (LC/L.2453-P), CEPAL, Santiago de Chile.
- O'Farrell Patrick y Peter A. Wood (1994), "International market selection by business service firms: Key conceptual and methodological issues", *International Business Review* (3), págs. 243-261.
- Ørberg Jensen y Peter D. (2011), "A learning perspective on the offshoring of advanced services", *Journal of International Management* 15, págs. 181-193.
- Pozas, María de los Angeles, Miguel Ángel Rivera y Alejandro Dabat (coords.) (2010), "Redes globales de producción, rentas económicas y estrategias de desarrollo: La situación de América Latina", primera edición, México, D.F., El Colegio de México, Centro de Estudios Sociológicos.
- Roza, Marja, Frans A. J. Van den Bosch y Henk W. Volberda (2011), "Offshoring strategy: Motives, functions, locations, and governance modes of small, medium-sized and large firms", *International Business Review* 20, págs. 314-323.
- Rubalcaba, Luis (2006), "Urban concentration of European business services and the role of regional policies", en Francisco Javier Carrillo (ed.), *Knowledge Cities. Approaches, Experiences and Perspectives*, capítulo 16, Elsevier Inc., Reino Unido.
- Sáez, Sebastián (2005), "Trade in services negotiations: A review of the experience of the United States and the European Union in Latin America", *Serie Comercio Internacional*, N° 52 (LC/L.2390-P), CEPAL, Santiago de Chile, publicación de las Naciones Unidas, No. De venta: E.05II.G.133.
- Shatan, Claudia, Mauricio Montiel e Indira Romero (2010), "Cambio climático y retos para el sector turismo de Centroamérica", *Serie Estudios y Perspectivas* N° 13, CEPAL, Sede Subregional, México, D.F.
- Sidhu, Jatinder S. y Henk W. Volberda (2011), "Coordination of globally distributed teams: A co-evolution perspective on offshoring", *International Business Review* 20, págs. 278-290.
- Tether, Bruce S., Christiane Hipp e Ian Miles (2011), "Standardisation and particularisation in services: Evidence from Germany", *Research Policy* 30, págs. 1115-1138.
- The Economist (2011a), "Trade and wages. Apple, China, and the class war", Jun 2nd 2011, 12:35 by R.A., Washington (<http://www.economist.com/blogs/freeexchange/2011/06/trade-and-wages>).
- \_\_\_\_\_ (2011b), "Indian IT firms. Another giant leap", Jun 1st. 2011, 13:16 by P.F., Bangalore (<http://www.economist.com/blogs/schumpeter/2011/06/indian-it-firms>).
- \_\_\_\_\_ (2011c), "Economics focus. Cash machines", Mar 31st. 2011, from the print edition (<http://www.economist.com/node/18484080>).
- The Economics (2010a), "Trade. Should America fear offshoring?", Jul 15th 2010, 14:09, by R.A. Washington (<http://www.economist.com/blogs/freeexchange/2010/07/trade>).
- \_\_\_\_\_ (2010b), "Corporate law. Offshoring your lawyer", Dec 16th 2010, Nueva York (<http://www.economist.com/node/17733545>).
- The Economist (2009), "Idea. Offshoring. Economists argue that offshoring is a win-win phenomenon", Oct 28th (2009). <http://www.economist.com/node/14301171>).
- The Economist, Aug. 30th 2007 from the print edition (<http://www.economist.com/node/9725614>).
- UNCTAD (Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo) (1999), *Assessment of Trade Services of Developing Countries: Summary of Findings*, UNCTAD/ITCD/TSB/7, agosto.
- \_\_\_\_\_ (2004a), "The Shift Towards Services", World Investment Report (WIR), capítulo IV: "The offshoring of corporate service functions: The next global shift?", Nueva York/Ginebra: Naciones Unidas.
- \_\_\_\_\_ (2004b), "The shift towards services", World Investment Report (WIR). capítulo V: "National policies" y capítulo VI: National and international policies: A complex and dynamic interaction, Nueva York/Ginebra: Naciones Unidas.
- \_\_\_\_\_ (2004c), "Transnational corporations and the internationalization of R&D", World Investment Report (WIR), capítulo V: "Drivers and determinants" y capítulo VI: "Development implications.
- \_\_\_\_\_ (2011), "Non-equity modes of international production and development", World Investment Report (WIR), capítulo IV.

## ANEXO ESTADÍSTICO

**CUADRO A-1**  
**CENTROAMÉRICA: EVOLUCIÓN DE LAS EXPORTACIONES DE SERVICIOS SEGÚN PAÍS, 2000-2010**  
*(En millones de dólares)*

País	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Costa Rica	1 936,3	1 925,5	1 868,2	2 021,0	2 241,8	2 621,6	2 971,7	3 552,2	4 083,3	3 592,9	4 180,2
El Salvador	698,4	703,6	783,3	948,3	1 089,6	945,7	1 014,9	1 134,0	1 058,1	862,9	976,0
Guatemala	777,0	1 045,5	1 146,3	1 060,0	1 100,4	1 308,0	1 518,8	1 731,2	1 872,9	1 925,0	2 216,1
Honduras	507,1	504,8	542,0	591,1	644,7	699,6	744,9	780,7	885,4	953,4	1 021,6
Nicaragua	221,3	223,1	225,5	257,6	285,8	308,5	345,4	373,6	460,4	496,0	471,5
Panamá	1 994,4	1 992,8	2 277,9	2 539,6	2 793,7	3 231,3	4 000,2	4 962,6	5 787,9	5 519,2	6 092,7
Exportaciones totales	6 134,5	6 395,4	6 843,1	7 417,7	8 156,0	9 114,7	10 595,9	12 534,3	14 148,0	13 349,5	14 958,1

Fuente: Trade Map.

**CUADRO A-2**  
**EL CARIBE: EVOLUCIÓN DE LAS EXPORTACIONES DE SERVICIOS SEGÚN PAÍS, 2000-2010**  
*(En millones de dólares)*

País	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Antigua y Barbuda	432,8	416,6	404,1	426,7	484,9	470,6	485,5	544,0	582,2	528,8	511,0
Bahamas	1 973,2	1 804,4	2 061,7	2 054,6	2 244,1	2 485,8	2 437,0	2 603,8	2 533,9	2 266,1	2 405,7
Belice	149,2	166,3	175,9	212,1	235,3	301,8	362,9	398,1	386,5	344,4	353,8
Dominica	89,8	76,9	79,6	77,4	87,6	86,4	100,2	108,8	118,4	117,9	117,8
República Dominicana	3 227,6	3 110,3	3 070,7	3 468,8	3 503,9	3 935,0	4 567,2	4 824,9	4 951,2	4 835,9	5 098,7
Granada	182,3	153,6	146,1	141,7	169,4	125,3	140,6	159,3	162,0	153,4	138,2
Guyana	169,3	172,0	172,3	156,8	160,9	147,9	147,6	172,9	211,9	170,3	248,1
Haití	172,0	139,0	146,7	136,0	135,7	141,0	190,2	253,7	339,5	375,5	238,0
Jamaica	2 025,7	1 897,0	1 912,2	2 137,5	2 297,0	2 329,6	2 648,7	2 706,6	2 795,4	2 650,7	2 634,0
Santa Lucía	324,0	273,5	249,9	318,3	367,9	436,1	343,6	355,9	363,6	352,6	387,0
San Kitts y Nevis	98,5	97,9	90,3	107,9	135,2	163,1	177,4	173,0	161,1	131,9	125,1
San Vicente y las Granadinas	127,7	133,2	137,1	132,8	145,2	158,0	170,8	160,9	153,0	138,9	138,9
Suriname	90,9	59,4	38,5	59,0	141,3	204,1	233,6	244,7	284,6	286,7	241,4
Trinidad y Tabago	553,8	573,8	637,0	685,2	850,8	896,9	813,7	923,8	935,7	764,8	0,0
Exportaciones totales	9 616,8	9 073,8	9 321,8	10 114,8	10 959,1	11 881,5	12 819,0	13 630,4	13 979,0	13 117,8	12 637,6

Fuente: Trade Map.

**CUADRO A-3**  
**CENTROAMÉRICA: TASAS DE CRECIMIENTO ANUAL DE EXPORTACIONES EN SERVICIOS DE CONTACTO, 2001-2009**  
*(En porcentajes)*

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	Promedio anual
Transportes	1,6	4,0	8,0	10,7	13,5	16,4	16,6	16,4	-5,5	9,1
1.1 Transporte por mar	3,7	6,2	13,1	12,4	13,2	18,2	12,8	16,5	-2,5	10,4
1.1.2 Carga	-100,0	0,0	0,0	100,0	-100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	-11,1
1.1.3 Otro	197,4	3,4	7,8	-43,5	117,3	9,5	5,8	30,3	-15,0	34,8
1.2 Transporte aéreo	-2,8	0,8	2,5	6,7	20,4	6,9	21,4	24,3	-13,5	7,4
1.2.1 Pasajeros	68,3	-0,5	5,2	6,3	12,2	21,6	21,9	18,3	-9,2	16,0
1.2.2 Carga	10,3	-47,3	-11,7	18,8	50,6	-25,5	42,2	129,7	-56,9	12,2
1.2.3 Otros	-28,9	24,1	-8,9	7,8	62,6	-47,1	14,9	56,7	-28,8	5,8
1.3 Otros transportes	21,1	4,8	-15,4	36,4	9,4	12,6	37,6	-55,5	72,4	13,7
1.3.1 Pasajeros	-46,2	28,6	15,6	67,8	7,8	-14,3	12,1	33,4	-23,9	9,0
1.3.2 Carga	46,3	4,9	-16,6	34,8	9,5	14,3	31,6	-56,8	84,8	17,0
1.3.3 Otros	-53,8	-100,0	0,0	0,0	0,0	-100,0	7 080,0	-98,6	100,4	758,7

(continúa)

**CUADRO A-3** (continuación)

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	Promedio anual
1.6 Transporte carretero	100,0	-8,2	7,1	87,1	7,4	10,1	25,4	-0,3	-23,8	22,8
1.6.2 Carga	100,0	-8,2	7,1	87,1	7,4	10,1	25,4	-0,3	-23,8	22,8
2. Viajes	100,0	4,6	14,8	10,1	8,1	19,1	17,7	9,6	-11,5	19,2
2.1 Viajes de negocio	44,6	23,1	31,5	-5,5	13,3	15,4	27,9	0,5	-8,6	15,8
2.1.1 Gastos de trabajadores de temporada y fronterizos	0,0	-33,3	-50,0	0,0	100,0	-50,0	100,0	0,0	0,0	7,4
2.1.2 Otros	100,0	2,9	-0,2	17,2	67,5	14,9	48,6	-18,9	-21,3	23,4
2.2 Viajes personales	-13,4	11,6	12,6	12,6	17,2	9,7	16,3	10,9	-11,9	7,3
2.2.1 Salud	100,0	34,3	129,5	124,3	41,0	16,2	35,3	48,4	-79,1	38,9
2.2.2 Educación	9,6	5,3	9,4	1,1	7,3	3,3	15,8	12,8	-13,0	5,7
2.2.3 Otros	10,1	9,8	13,5	12,6	17,8	9,7	17,1	10,5	-12,3	9,9
10. Servicios personales, culturales y recreativos	0,0	0,0	0,0	7 566,1	-45,5	4 013,1	-99,7	-100,0	0,0	1 259,3
10.1 Audiovisuales	0,0	0,0	0,0	0,0	-80,0	-100,0	0,0	0,0	0,0	-20,0

(continúa)



**CUADRO A-3** (conclusión)

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	Promedio anual
10.2 Otros servicios	0,0	0,0	0,0	0,0	-100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	-11,1
10.2.1 Educativos	0,0	0,0	0,0	0,0	-100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	-11,1
10.2.2 Salud	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
10.2.3 Otros	0,0	0,0	0,0	0,0	-100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	-11,1
9.3.5 Servicios de agroindustria	0,0	100,0	-20,0	-100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	-2,2

Fuente: UN Service Trade.

**CUADRO A-4**  
**EL CARIBE: TASAS DE CRECIMIENTO ANUAL DE EXPORTACIONES EN SERVICIOS DE CONTACTOS, 2001-2009**  
*(En porcentajes)*

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	Promedio anual
Transportes	0,8	6,8	17,5	10,7	-5,3	10,6	6,6	4,0	-2,3	5,5
1.1 Transporte por mar	-4,7	19,7	6,4	3,7	17,6	10,3	10,1	-1,5	14,3	8,4
1.1.2 Carga	3,5	8,1	7,5	3,7	38,6	10,1	15,1	6,6	43,2	15,2
1.1.3 Otros	-23,8	54,5	2,0	-15,3	0,4	16,7	-0,2	-16,4	-16,4	0,2
1.2 Transporte aéreo	-3,7	-1,5	-2,4	22,8	19,6	-27,0	3,4	25,6	19,7	6,3
1.2.1 Pasajeros	-27,9	-8,7	-3,9	64,1	26,5	-61,1	-27,8	2,2	-2,6	-4,4
1.2.2 Carga	-24,2	45,3	-48,7	58,7	67,9	14,9	27,7	1,4	-5,4	15,3
1.2.3 Otros	-10,5	-1,0	17,5	13,6	17,7	-34,0	-2,0	-2,7	137,3	15,1
1.3 Otros transportes	-27,3	273,8	4,3	7,4	4,2	457,3	20,0	1,5	6,1	83,0
3.3 Otros	-27,3	273,8	4,3	7,4	4,2	457,3	20,0	1,5	6,1	83,0
1.9 Servicios de transporte auxiliar	0,0	100,0	28,6	4,8	-9,3	1,7	-2,6	4,9	-26,6	11,3
2. Viajes	-5,0	0,5	9,7	5,8	10,8	8,7	4,5	1,9	-5,0	3,6
2.1 Viajes de negocio	8,0	5,5	3,7	-7,5	18,0	26,9	1,1	-17,5	-10,2	3,1

(continúa)

**CUADRO A-4** (conclusión)

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	Promedio anual
2.1.1 Gastos de trabajadores de temporada y fronterizos	6,9	1,7	5,4	-8,5	13,7	3,9	2,5	-22,1	-11,4	-0,9
2.1.2 Otros	15,4	29,0	-4,3	-2,5	39,4	120,4	-1,5	-8,2	-8,1	19,9
2.2 Viajes personales	-3,9	0,7	36,7	4,0	10,8	11,5	4,0	0,1	-5,4	6,5
2.2.1 Salud	100,0	-4,0	25,0	8,8	22,2	7,8	-3,5	14,9	-26,5	16,1
2.2.2 Educación	723,2	8,3	15,7	5,1	17,6	4,9	36,4	14,6	-7,4	90,9
2.2.3 Otros	-4,5	27,5	9,4	3,8	10,3	10,9	4,0	-0,9	-4,1	6,3
10 Servicios personales, culturales y recreativos	0,0	100,0	121,7	39,4	4,3	5,2	-6,7	32,7	-10,7	31,8
10.2 Otros servicios	0,0	100,0	121,7	39,4	4,3	5,2	-6,7	32,7	-10,7	31,8
10.2.1 Educativos	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	127,3	-76,3	1 461,4	-40,7	174,6
10.2.3 Otros	0,0	0,0	100,0	39,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	15,5
9.3.5 Servicios de agroindustria	-49,0	178,6	-1,8	26,6	23,1	-13,3	11,2	-7,7	-26,6	15,7

Fuente: UN Service Trade.

**CUADRO A-5**  
**CENTROAMÉRICA: PARTICIPACIÓN EN LAS EXPORTACIONES PROMEDIO DE**  
**SERVICIOS DE CONTACTO, 2000-2009**  
*(En porcentajes)*

	Costa Rica	El Salvador	Guatemala	Honduras	Nicaragua	Panamá
Transportes	10,1	11,7	5,4	1,7	1,3	69,8
1.1 Transporte por mar	2,6	1,5	5,1	2,0	0,5	88,2
1.1.2 Carga	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
1.1.3 Otro	0,0	17,1	53,5	24,0	5,5	0,0
1.2 Transporte aéreo	21,0	29,2	2,9	0,8	1,5	44,6
1.2.1 Pasajeros	19,9	30,5	0,2	0,3	0,0	49,1
1.2.2 Carga	3,9	30,5	14,9	0,0	0,0	50,7
1.2.3 Otros	35,3	8,2	18,0	4,1	11,4	22,9
1.3 Otros transportes	27,1	3,9	48,1	6,2	14,6	0,0
1.3.1 Pasajeros	50,3	36,8	6,3	6,6	0,0	0,0
1.3.2 Carga	26,3	0,3	51,3	6,3	15,8	0,0
1.3.3 Otros	0,0	99,6	0,4	0,0	0,0	0,0

(continúa)

**CUADRO A-5** (continuación)

	Costa Rica	El Salvador	Guatemala	Honduras	Nicaragua	Panamá
1.6 Transporte carretero	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
1.6.2 Carga	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
2. Viajes	38,6	7,3	17,9	10,6	5,0	20,6
2.1 Viajes de negocio	0,0	13,4	24,1	33,7	0,0	28,8
2.1.1 Gastos de trabajadores de temporada y fronterizos	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2.1.2 Otros	0,0	22,8	77,2	0,0	0,0	0,0
2.2 Viajes personales	43,6	6,8	17,0	7,4	5,7	19,5
2.2.1 Salud	21,8	74,5	0,0	0,0	0,0	3,6
2.2.2 Educación	93,8	1,6	0,0	0,0	0,0	4,6
2.2.3 Otros	46,8	7,3	17,7	0,0	6,4	21,8
10 Servicios personales, culturales y recreativos	0,0	0,0	4,1	95,9	0,0	0,0
10.1 Audiovisuales	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
10.2 Otros servicios	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0

(continúa)

**CUADRO A-5** (conclusión)

	Costa Rica	El Salvador	Guatemala	Honduras	Nicaragua	Panamá
10.2.1 Educativos	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
10.2.3 Otros	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
9.3.5 Servicios de agroindustria	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Fuente: UN Service Trade.

**CUADRO A-6**  
**EL CARIBE: PARTICIPACIÓN EN LAS EXPORTACIONES PROMEDIO DE**  
**SERVICIOS DE CONTACTO, 2000-2009**  
*(En porcentajes)*

	Antigua y Barbuda	Bahamas	Belice	Dominica	República Dominicana	Granada	Guyana
Transportes	8,2	5,2	2,0	0,5	18,2	0,9	0,8
1.1 Transporte por mar	6,8	15,0	9,3	2,3	47,1	3,5	3,2
1.1.2 Carga	0,0	0,0	0,0	0,0	93,6	0,0	6,4
1.1.3 Otro	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1.2 Transporte aéreo	44,8	17,5	2,9	0,4	5,0	1,8	0,9
1.2.1 Pasajeros	0,0	38,3	0,0	0,0	0,0	0,0	4,6
1.2.2 Carga	0,0	0,0	0,0	0,0	45,7	0,0	0,0
1.2.3 Otros	0,0	61,7	0,0	0,0	14,1	0,0	0,0
1.3 Otros transportes	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
1.3.3 Otros	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
1.9 Servicios auxiliares de transporte	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2. Viajes	3,6	22,2	2,3	0,7	39,8	1,1	0,5

(continúa)

**CUADRO A-6 (continuación)**

	Antigua y Barbuda	Bahamas	Belice	Dominica	República Dominicana	Granada	Guyana
2.1 Viajes de negocio	0,0	0,0	37,4	0,0	62,6	0,0	0,0
2.1.1 Gastos de trabajadores de temporada y fronterizos	0,0	0,0	16,3	0,0	83,7	0,0	0,0
2.1.2 Otros	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2.2 Viajes personales	0,0	27,8	2,7	0,0	49,6	0,0	0,6
2.2.1 Salud	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2.2.2 Educación	0,0	0,0	1,3	0,0	98,7	0,0	0,0
2.2.3 Otros	0,0	28,0	2,7	0,0	48,9	0,0	0,0
10 Servicios personales, culturales y recreativos	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
10.2 Otros servicios	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
10.2.1 Educativos	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
10.2.3 Otros	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
9.3.5 Servicios de agroindustria	0,0	99,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0

(continúa)



**CUADRO A-6** (continuación)

	Haití	Jamaica	Santa Lucía	San Kitts y Nevis	San Vicente y las Granadinas	Suriname	Trinidad y Tabago
Transportes	0,0	37,9	1,5	1,1	0,9	2,8	20,2
1.1 Transporte por mar	0,0	0,0	5,6	4,8	2,2	0,0	0,0
1.1.2 Carga	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1.1.3 Otro	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1.2 Transporte aéreo	0,0	0,0	3,4	1,8	3,7	17,7	0,0
1.2.1 Pasajeros	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	57,1	0,0
1.2.2 Carga	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	54,3	0,0
1.2.3 Otros	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	24,2	0,0
1.3 Otros transportes	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1.3.3 Otros	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1.9 Servicios auxiliares de transporte	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2. Viajes	1,7	18,3	3,4	1,1	1,1	0,5	3,8
2.1 Viajes de negocio	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

(continúa)

**CUADRO A-6** (conclusión)

	Haití	Jamaica	Santa Lucía	San Kitts y Nevis	San Vicente y las Granadinas	Suriname	Trinidad y Tabago
2.1.1 Gastos de trabajadores de temporada y fronterizos	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2.1.2 Otros	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2.2 Viajes personales	1,3	17,4	0,0	0,0	0,0	0,6	0,0
2.2.1 Salud	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2.2.2 Educación	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2.2.3 Otros	1,3	19,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
10 Servicios personales, culturales y recreativos	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
10.2 Otros servicios	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
10.2.1 Educativos	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
10.2.3 Otros	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
9.3.5 Servicios de agroindustria	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Fuente: UN Service Trade.

**CUADRO A-7**  
**CENTROAMÉRICA: PARTICIPACIÓN EN LAS EXPORTACIONES PROMEDIO DE SERVICIOS COMPARTIDOS, 2000-2009**  
*(En porcentajes)*

	Costa Rica	El Salvador	Guatemala	Honduras	Nicaragua	Panamá
Comunicación	8,6	7,0	29,1	27,1	5,1	23,1
3.1 Postales y mensajería	41,1	0,0	17,0	20,5	0,0	21,3
3.2 Telecomunicaciones	8,2	4,2	30,3	28,1	5,4	23,9
Construcción	0,0	89,2	4,6	2,2	0,0	3,9
4.1 Construcción en el extranjero	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
5 Seguros	0,0	59,1	7,1	9,5	1,5	22,8
5.1 Seguro de vida y fondo de pensiones	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
5.2 Seguro de carga	0,0	0,0	54,3	0,0	26,4	19,3
5.4 Reaseguros	0,0	0,0	24,7	0,0	0,0	75,3
5.5 Servicios auxiliares	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Financieros	3,1	5,2	2,0	0,4	0,0	89,3
Computación e informática	93,1	1,5	2,0	0,1	0,0	3,3

(continúa)

**CUADRO A-7** (continuación)

	Costa Rica	El Salvador	Guatemala	Honduras	Nicaragua	Panamá
7.1 Computación	94,7	0,0	1,9	0,0	0,0	3,4
Franquicias	7,0	0,0	60,1	32,9	0,0	0,0
8.1 Franquicias y derechos similares	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
8.2 Otras franquicias y derechos de licencia	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Servicios empresariales	56,1	0,4	7,8	2,1	0,0	33,6
9.1 Servicios de compraventa y otros relacionados con el comercio	0,0	0,0	47,8	52,2	0,0	0,0
9.1.1 Compraventa	76,1	0,0	0,0	0,0	0,0	23,9
9.1.2 Otros servicios relacionados con el comercio	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
9.2 Servicios de arrendamiento operativo	60,7	0,0	7,6	30,5	0,0	1,2
9.3 Miscelánea de servicios empresariales, profesionales y técnicos	51,1	0,0	7,3	1,7	0,0	39,9
9.3.1 Legales, contables, administrativos y relaciones públicas	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
9.3.1.1 Legales	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
9.3.1.2 Contabilidad, auditoría y asesoramiento tributario	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

(continúa)

**CUADRO A-7 (conclusión)**

	Costa Rica	El Salvador	Guatemala	Honduras	Nicaragua	Panamá
9.3.2 Publicidad, investigación de mercados y opinión pública	44,6	0,0	55,4	0,0	0,0	0,0
9.3.3 Investigación y desarrollo	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
9.3.4 Servicios de arquitectura, ingeniería, y otros servicios técnicos	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
9.3.6 Otros servicios empresariales	33,7	0,0	16,3	0,0	0,0	50,0

Fuente: UN Service Trade.

**CUADRO A-8**  
**EL CARIBE: PARTICIPACIÓN EN LAS EXPORTACIONES PROMEDIO DE SERVICIOS COMPARTIDOS, 2000-2009**  
*(En porcentajes)*

	Antigua y Barbuda	Bahamas	Belice	Dominica	República Dominicana	Granada	Guyana
Comunicación	3,2	0,0	2,2	2,7	34,5	3,4	7,0
3.1 Postales y mensajería	0,0	0,0	12,7	0,0	87,3	0,0	0,0
3.2 Telecomunicaciones	0,0	0,0	3,0	0,0	48,5	0,0	0,0
Construcción	0,0	0,0	42,3	0,0	0,0	0,0	0,0
4.2 Construcción en economía compilada	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Seguros	11,4	0,0	0,1	1,9	11,6	8,1	5,7
5.1 Seguro de vida y fondo de pensiones	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5.2 Seguro de carga	65,1	0,0	0,0	10,6	0,0	13,1	0,0
5.3 Otros seguros directos	7,0	0,0	0,6	1,3	86,9	0,1	0,0
5.4 Reseguros	41,0	0,0	0,0	2,3	0,0	51,2	0,0
5.5 Servicios auxiliares	22,6	0,0	0,0	10,2	0,0	11,0	0,0
Financieros	0,0	0,0	2,3	0,0	22,3	0,0	5,8

(continúa)

**CUADRO A-8** (continuación)

	Antigua y Barbuda	Bahamas	Belice	Dominica	República Dominicana	Granada	Guyana
Computación e informática	0,0	0,0	0,0	0,0	22,5	0,0	7,0
7.1 Computación	0,0	0,0	0,0	0,0	30,7	0,0	0,0
7.2 Servicios de información	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
7.2.1 Agencias de noticias	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
7.2.2 Otros servicios de información	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Franquicias	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	70,4
8.1 Franquicias y derechos similares	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
8.2 Otras franquicias y derechos de licencia	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Servicios empresariales	7,3	39,7	4,0	1,7	11,8	4,0	5,2
9.1 Servicios de compraventa y otros relacionados con el comercio	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
9.1.1 Compraventa	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
9.2 Servicios de arrendamiento operativo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

(continúa)

**CUADRO A-8** (continuación)

	Antigua y Barbuda	Bahamas	Belice	Dominica	República Dominicana	Granada	Guyana
9.3 Miscelánea de servicios empresariales, profesionales y técnicos	0,0	70,8	7,1	0,0	17,4	0,0	0,0
9.3.1 Legales, contables, administrativos y relaciones públicas	14,5	0,0	3,1	0,7	0,0	5,8	0,0
9.3.1.1 Legales	0,0	0,0	97,1	0,0	0,0	0,0	0,0
9.3.1.2 Contabilidad, auditoría y asesoramiento tributario	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
9.3.2 Publicidad, investigación de mercados y opinión pública	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
9.3.6 Otros servicios empresariales	9,4	56,0	5,3	2,7	11,3	5,3	0,0
9.3.7 Servicios entre empresas relacionadas	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Haití	Jamaica	Santa Lucía	San Kitts y Nevis	San Vicente y las Granadinas	Suriname	Trinidad y Tabago
Comunicación	2,9	36,0	2,1	1,2	2,5	0,0	2,2
3.1 Postales y mensajería	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3.2 Telecomunicaciones	4,1	44,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Construcción	0,0	0,0	0,0	57,7	0,0	0,0	0,0
4.2 Construcción en economía compilada	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

(continúa)



**CUADRO A-8** (continuación)

	Haití	Jamaica	Santa Lucía	San Kitts y Nevis	San Vicente y las Granadinas	Suriname	Trinidad y Tabago
Seguros	0,0	10,2	4,7	2,2	2,0	0,5	41,7
5.1 Seguro de vida y fondo de pensiones	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5.2 Seguro de carga	0,0	0,0	4,5	2,1	4,6	0,0	0,0
5.3 Otros seguros directos	0,0	3,9	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0
5.4 Reseguros	0,0	3,9	0,0	1,5	0,0	0,0	0,0
5.5 Servicios auxiliares	0,0	24,9	16,9	7,2	7,2	0,0	0,0
Financieros	0,0	69,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Computación e informática	0,0	66,7	3,8	0,0	0,0	0,0	0,0
7.1 Computación	0,0	69,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
7.2 Servicios de información	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
7.2.1 Agencias de noticias	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
7.2.2 Otros servicios de información	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Franquicias	5,6	23,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

(continúa)

**CUADRO A-8** (conclusión)

	Haití	Jamaica	Santa Lucía	San Kitts y Nevis	San Vicente y las Granadinas	Suriname	Trinidad y Tabago
8.1 Franquicias y derechos similares	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
8.2 Otras franquicias y derechos de licencia	98,2	1,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Servicios empresariales	0,0	4,9	2,2	2,7	4,2	12,2	0,0
9.1 Servicios de compraventa y otros relacionados con el comercio	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
9.1.1 Compraventa	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
9.2 Servicios de arrendamiento operativo	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
9.3 Miscelánea de servicios empresariales, profesionales y técnicos	0,0	4,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
9.3.1 Legales, contables, administrativos y relaciones públicas	0,0	0,4	0,0	26,0	49,5	0,0	0,0
9.3.1.1 Legales	0,0	2,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
9.3.1.2 Contabilidad, auditoría y asesoramiento tributario	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
9.3.2 Publicidad, investigación de mercados y opinión pública	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
9.3.6 Otros servicios empresariales	0,0	1,8	3,1	2,2	2,8	0,0	0,0
9.3.7 Servicios entre empresas relacionadas	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Fuente: UN Service Trade.