

Resumen ejecutivo

Servicios conectados, empresas competitivas



5 Referentes
intelectuales

6 Voces
empresariales



Centro de
Comercio
Internacional

COMERCIO EN
BENEFICIO DE TODOS

© Centro de Comercio Internacional 2022

El Centro de Comercio Internacional (ITC) es la agencia conjunta de la Organización Mundial del Comercio y las Naciones Unidas.

Dirección: ITC
54-56, rue de Montbrillant
1202 Ginebra (Suiza)

Dirección postal: ITC
Palais des Nations
1211 Ginebra 10 (Suiza)

Teléfono: +41-22 730 0111

Fax: +41-22 733 4439

E-mail: itcreg@intracen.org

Internet: <http://www.intracen.org>

Servicios conectados, empresas competitivas



Índice

Prefacio.....	2
En breve.....	4
Resumen ejecutivo.....	6
¿Qué son los servicios conectados?.....	6
¿Por qué son fundamentales los servicios conectados?.....	7
¿Cómo pueden los servicios conectados fomentar una transformación impulsada por los servicios?.....	8
¿Por qué es más inclusiva una transformación impulsada por los servicios?.....	11
¿Cómo impulsar la competitividad de los servicios conectados?.....	11
Referentes intelectuales y voces empresariales.....	14

Prefacio



Desde un campamento de refugiados de África, Abubakar ofrece servicios de contabilidad digital a clientes de todo el mundo. En el punto álgido de las restricciones por la pandemia, la aplicación de Felipe para la reserva de espacio de carga mantuvo los bienes esenciales en circulación en América Latina. Desde el salón de su casa, la consultora ambiental Liu dirige una pequeña empresa en línea que ayuda a otras pequeñas empresas de Asia a convertir sus residuos en fuentes de ingresos.

Personas como Abubakar, Felipe y Liu nos recuerdan que de las crisis surgen oportunidades. Con su espíritu emprendedor han creado empresas nuevas, han generado puestos de trabajo y han aportado medios para superar algunos de los mayores retos de nuestro tiempo: los conflictos, la enfermedad por coronavirus (COVID-19) y el cambio climático.

No obstante, estos tres empresarios tienen algo más en común: prestan servicios críticos.

Los servicios resultan difíciles de entender. Conducimos, nos vestimos y dormimos con productos fabricados por la industria. Comemos los productos de la tierra. Sin embargo, a veces los servicios parecen invisibles, aunque estén en todas partes. Esto se debe a que son intangibles: no se tocan y ni siquiera se suelen poseer. Además, cada vez están más integrados en otras cosas.

Este reporte y otras publicaciones similares constituyen un buen ejemplo de ello. Su valor no dimana únicamente de sus propiedades físicas, sino que deriva de todos los servicios altamente especializados que participaron en su creación: investigación, escritura, edición, traducción, diseño e impresión. Aunque las decenas de personas que prestan estos servicios no suelen conocerse personalmente, la tecnología les permite colaborar a la perfección para ofrecerle a usted, un lector al que tampoco suelen conocer, algo de valor.

La elaboración de este informe refleja dos tendencias que están reconfigurando los servicios. En primer lugar, estos representan una parte cada vez mayor del valor de lo que se produce. En segundo lugar, se suministran cada vez en mayor medida a través de tecnologías digitales.

Aun así, no todos los servicios son iguales. A la cabeza de estas tendencias, se encuentra un conjunto de cuatro actividades que el Centro de Comercio Internacional (ITC) denomina "servicios conectados". Los servicios financieros, la tecnología de la información y las comunicaciones (TIC), el transporte y la logística, y los servicios empresariales y profesionales constituyen el tejido unificador de las distintas partes de una cadena de suministro, y encabezan la innovación digital.

El presente informe considera que los servicios conectados revisten valor en sí mismos. El empleo está creciendo con rapidez en esos sectores, sobre todo en los países de bajos ingresos. También exportan más, atraen más inversiones del extranjero y reinvierten una mayor parte de sus ingresos en innovación.

Sin embargo, lo que hace que los servicios conectados sean primordiales es su contribución a la competitividad global. Nuestras investigaciones revelan que las empresas de todos los sectores son más competitivas cuando tienen acceso a servicios conectados de alta calidad. Estos servicios aportan los ingredientes clave que todas las empresas necesitan para prosperar: soluciones de pago eficientes y financiación innovadora, conectividad digital y física fiable, y conocimientos especializados de vanguardia en el plano empresarial, tal y como ponen de relieve las empresas dirigidas por Abubakar, Felipe y Liu.

Los servicios conectados también hacen que nuestras sociedades sean más igualitarias. A través de los servicios conectados, las pequeñas empresas se integran en las cadenas de valor internacionales y adoptan tecnologías digitales para producir y relacionarse con

los compradores, los proveedores y las instituciones de apoyo de forma más eficiente. De este modo, el comercio adquiere un carácter más inclusivo y las ganancias resultantes se distribuyen de manera más amplia. Mientras reconstruimos, este enfoque sobre el desarrollo impulsado por los servicios puede ayudar a los países a avanzar y transformar sus economías.

El ITC, reconociendo la función catalizadora de los servicios conectados, ha venido reforzando su oferta en lo que respecta a esos elementos básicos. Recientemente hemos presentado SwitchON, nuestra estrategia para que las pequeñas empresas puedan comerciar de forma digital. Reúne nuestros diversos programas, por ejemplo, ecomConnect, que ayuda a las empresas a tener presencia en línea y utilizar los canales comerciales digitales, y FastTrackTech, que presta apoyo a los proveedores de servicios digitales, como las empresas de tecnología financiera, para que amplíen sus servicios a las pequeñas empresas.

Nuestros programas específicos para refugiados y desplazados internos, y para empresas de servicios propiedad de mujeres y dirigidas por jóvenes les ayudan a adquirir competencias para ampliar su presencia digital y conectarse con otros proveedores de servicios y mercados mundiales a través de plataformas en línea.

Por último, ayudamos a los países a promulgar las reformas normativas necesarias y poner en práctica estrategias nacionales y sectoriales a fin de fomentar un entorno empresarial propicio para los servicios conectados.

Los servicios pueden potenciar la transformación económica, y para ello deben estar conectados. A través del presente informe, el ITC pretende ayudar a sus asociados a comprender mejor la naturaleza de los servicios conectados y entender cómo se puede aumentar su accesibilidad para todas las empresas, con el objeto de promover economías más prósperas e inclusivas.



Pamela Coke-Hamilton

Directora Ejecutiva
Centro de Comercio Internacional

Servicios conectados

- ▶ son fundamentales para las **cadena de suministro** y
- ▶ son líderes en el uso de las **tecnologías digitales**



Transporte y logística



Servicios financieros



Tecnologías de la información y las comunicaciones



Servicios empresariales y profesionales

EFECTO DIRECTO

Crecimiento más rápido

del valor añadido



Aumento del empleo

en los países de bajos ingresos



Más empleo, innovación, exportación y producción **en los servicios conectados**

EFECTO INDIRECTO

Servicios logísticos

mejoran la gestión de los inventarios y la entrega puntual

78 % vs. 36 %
de empresas con acceso a servicios de alta calidad vs. de empresas con acceso a servicios de baja calidad
presentan buenas prácticas de gestión de inventarios

Servicios financieros

apoyan la innovación

46 % vs. 31 %
de empresas con acceso a servicios de alta calidad vs. de empresas con acceso a servicios de baja calidad
crean productos o procesos nuevos a menudo

Servicios de TIC

ayudan a conectar con compradores y proveedores

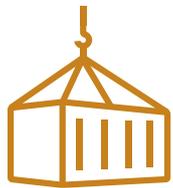
58 % vs. 35 %
de empresas con acceso a servicios de alta calidad vs. de empresas con acceso a servicios de baja calidad
disponen de un sitio web

Todas las empresas son más competitivas

Más empleo, innovación, exportación y producción **en todos los sectores**

transformación económica

Las pequeñas empresas de servicios están
más preparadas para exportar y son más competitivas



La **brecha de las exportaciones** entre las pequeñas y las grandes empresas en los servicios es **la mitad** que en las manufacturas



Para empezar a exportar, las pequeñas empresas de servicios necesitan mejorar **4 de los 9 aspectos de sus operaciones comerciales**

(frente a 7 de 9 en las manufacturas)

Unos buenos servicios conectados **ayudan a las empresas a exportar**

Un **44 %** de las empresas exportan



en las regiones con unos servicios conectados **sólidos**

VS. Un **19 %** de las empresas exportan



en las regiones con unos servicios conectados **débiles**

Una transformación impulsada por los servicios puede ser **más inclusiva** para

las pequeñas empresas



empresas de servicios son pymes

(frente a 8 de 10 en las manufacturas)

las mujeres



de los trabajadores son mujeres*

(frente al 37 % en las manufacturas)

los jóvenes



de las empresas están dirigidas por personas jóvenes

(frente al 10 % en las manufacturas)

Para que los servicios conectados sean **más competitivos**, las empresas deben:



Desarrollar redes y gestionar las relaciones



Innovar para prestar servicios de calidad



Aumentar las competencias del personal



Utilizar la financiación para diversificar los productos y mercados

con la ayuda de las organizaciones de apoyo a las empresas y los gobiernos

* incluye servicios financieros y empresariales en una muestra de países en desarrollo

Resumen ejecutivo

Existen cuatro sectores clave para una transformación económica impulsada por los servicios. En el presente informe, reciben el nombre de “servicios conectados”.

Los servicios financieros, las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), el transporte y la logística, y los servicios empresariales y profesionales contribuyen directamente al crecimiento y el desarrollo económicos con una proporción cada vez mayor de la producción, el comercio y los puestos de trabajo. También aportan una contribución indirecta al lograr que todas las empresas sean más competitivas y al conectarlas con las cadenas de valor mundiales y las innovaciones digitales.

Los servicios conectados transforman las economías, directamente e indirectamente



Fuente: ITC.

Para prosperar, las pequeñas empresas necesitan acceder a servicios conectados de buena calidad.

La prosperidad de las pequeñas empresas depende en parte del acceso a servicios conectados de buena calidad. Esto se aplica especialmente a las pequeñas empresas de los sectores de servicios, que parecen estar más preparadas para la exportación que las de la industria manufacturera.

Cuando las pequeñas empresas de servicios son más competitivas y comercian en mayor medida, crean puestos de trabajo mejores y de mayor remuneración, sobre todo para las mujeres y los jóvenes, quienes están representados de manera desproporcionada en el sector.

Desafortunadamente, la mayoría de las pequeñas empresas de servicios de los países en desarrollo carecen de un acceso fácil a los servicios conectados. En el presente informe, se examina la naturaleza de los servicios conectados y las medidas que las empresas, las organizaciones de apoyo a éstas y los responsables de las políticas deben tomar para ayudarlos a progresar, a fin de beneficiar a todas las compañías, promover economías más prósperas y construir sociedades más inclusivas.

¿Qué son los servicios conectados?

Los servicios conectados son los siguientes: finanzas; TIC; transporte y logística; servicios empresariales y profesionales.

Durante la revolución industrial, la industria textil y de la confección lideró la transformación económica. Se basó en nuevas formas de organizar la producción, como la cadena de montaje textil, y en tecnologías novedosas, como la desmotadora.

En los últimos tiempos, la forma de organizar la producción es la cadena de suministro internacional, y las tecnologías son digitales. Los servicios conectados constituyen el eje central de estas tendencias económicas contemporáneas. ¿Por qué?

Estos cuatro sectores de servicios constituyen el eje central de las tendencias económicas contemporáneas.

- En primer lugar, son fundamentales para las cadenas de suministro, donde los servicios aportan ahora una mayor parte del valor, un proceso conocido como “servitización”.
- En segundo lugar, son líderes en el uso de las tecnologías digitales, las cuales permiten ofrecer en el extranjero servicios que antes se consideraban locales.

Cuatro subsectores de servicios añaden mayor valor a las exportaciones y son más intensivos desde el punto de vista digital: los servicios empresariales y profesionales, las TIC, el transporte y la logística, y las finanzas. Aunque los cuatro son intensivos con respecto a las exportaciones y digitalmente, el proceso de digitalización impulsa las TIC y las finanzas en particular. La servitización de las cadenas de valor incorpora los servicios empresariales y profesionales y el transporte.

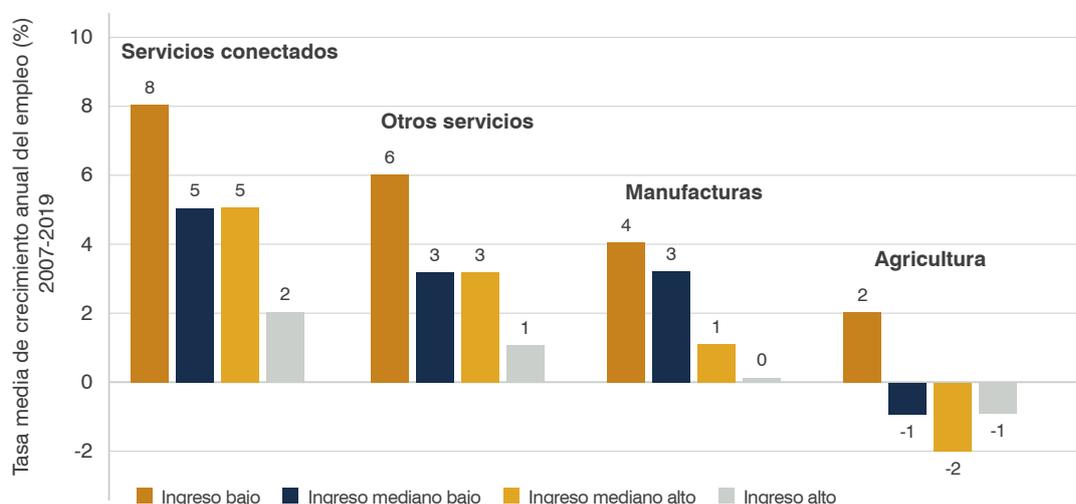
¿Por qué son fundamentales los servicios conectados?

El rápido aumento de la producción, los puestos de trabajo y las exportaciones en los servicios conectados contribuyen directamente al crecimiento económico.

Los servicios conectados contribuyen de manera directa al crecimiento económico, con un aumento de la producción, el empleo y la exportación.

El crecimiento del empleo en los servicios conectados tiene lugar en todos los niveles de desarrollo económico y, sobre todo, en los países de ingreso bajo que parten de una base inferior. Entre 2007 y 2019, el empleo en los servicios conectados creció alrededor de un 8 % anual en los países de bajos ingresos. Por el contrario, el empleo en la industria manufacturera creció menos de un 4 % anual durante el mismo período, mientras que el crecimiento en la agricultura fue solo de un 2 %. Gracias a las tendencias de la digitalización y la servitización, los servicios conectados están contratando trabajadores para satisfacer el aumento de la demanda.

El empleo creció más rápido en los servicios conectados



Fuente: ITC, basado en la base de las estadísticas de la Organización Internacional del Trabajo (ILOSTAT).

Los servicios conectados también exportan más y se están expandiendo rápidamente. Mientras que el 26 % de las empresas de servicios conectados encuestadas por el ITC exportan, la cifra es del 15 % en el caso de las empresas de otros servicios. Entre 2005 y 2018, el valor añadido a las exportaciones totales por los servicios conectados creció más rápido que el valor añadido por la industria manufacturera. En los países menos adelantados (PMA), el crecimiento de las exportaciones de servicios conectados superó el de otros servicios entre 2007 y 2019, y fue más rápido que en el resto del mundo.

Dado que son el hilo que conecta a las compañías en las cadenas de suministro y propagan la innovación digital, los servicios conectados aumentan la competitividad de todas las empresas.

Los efectos indirectos de los servicios conectados hacen que revistan una importancia todavía mayor. Dado que son el hilo que conecta a las compañías dentro de las cadenas de suministro y propagan la innovación digital, los servicios conectados aumentan la competitividad de todas las empresas.

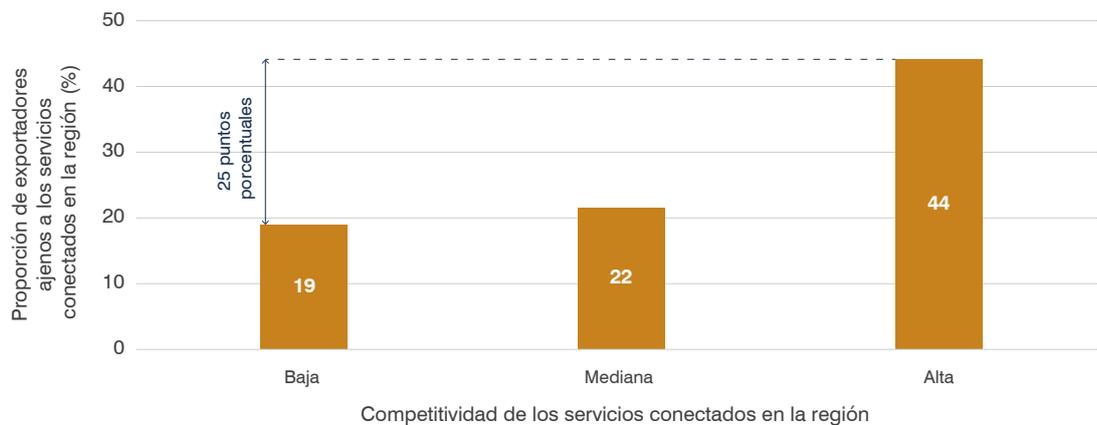
Los servicios conectados se abastecen de productos y servicios de otros sectores, de modo que estimulan la actividad económica que alimenta las cadenas de valor (eslabonamientos regresivos). Cabe destacar que también estimulan la actividad económica al suministrar servicios a otros sectores, por lo que dan lugar a eslabonamientos progresivos.

Cuando las empresas empiezan a subcontratar actividades a empresas de servicios conectados especializados, se vuelven más competitivas. Las empresas que utilizaban buenos servicios logísticos tenían una mejor gestión de existencias y entregaban sus mercancías de manera puntual más a menudo, según los datos de la encuesta de competitividad del ITC. Del mismo modo, aquellas que podían acceder a servicios bancarios de alta calidad tenían 15 puntos porcentuales más de probabilidades de prosperar en el desarrollo de productos o procesos nuevos. Por último, las empresas con mejor acceso a Internet tenían muchas más probabilidades de disponer de información sobre los posibles compradores y proveedores que las que carecían de él.

Además, las empresas de las regiones con servicios conectados que se caracterizan por su competitividad tienden a ser más competitivas y, a su vez, las empresas más competitivas tienen una mayor inclinación a exportar, conforme al análisis del ITC. La proporción de empresas exportadoras era 25 puntos porcentuales mayor cuando había empresas de servicios conectados competitivas en las cercanías.

En las regiones donde los servicios conectados eran sólidos, el 44 % de la totalidad de las empresas exportaban, frente al 19 % de las regiones donde los servicios eran débiles.

Las regiones con unos servicios conectados sólidos presentan más exportadores



Fuente: ITC, basado en las encuestas sobre la competitividad de las pymes.

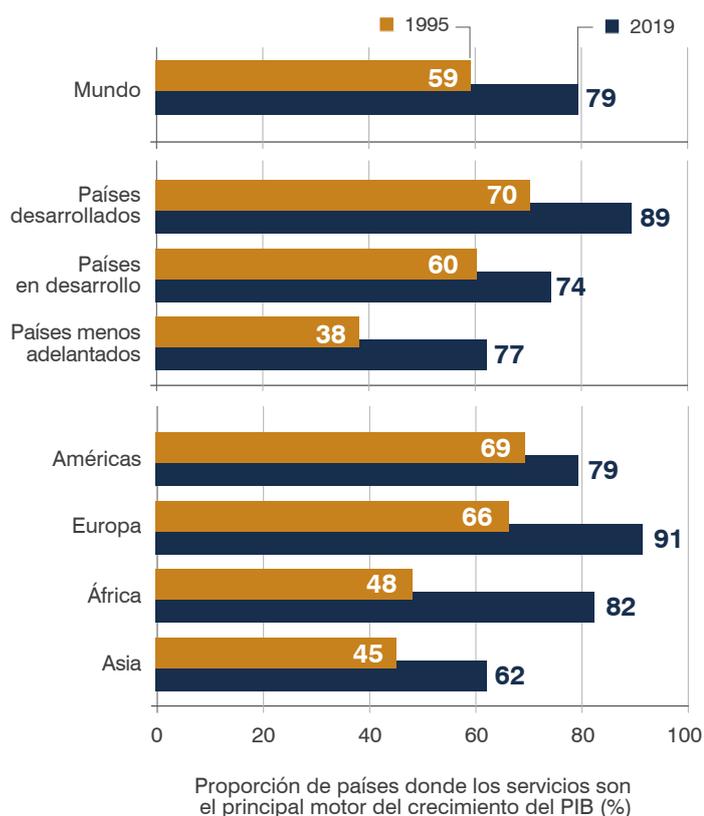
Los servicios son grandes, aunque las empresas sean pequeñas. Los servicios fueron el principal motor del producto interno bruto (PIB) en más de tres cuartas partes de los países en 2019.

¿Cómo pueden los servicios conectados fomentar una transformación impulsada por los servicios?

Muchas pequeñas empresas de servicios están preparadas para globalizarse y se encuentran prácticamente listas para exportar gracias a sus niveles de competitividad. El acceso a unos servicios conectados sólidos puede llevarlas a traspasar la frontera del comercio internacional. Esto es importante por dos razones.

En primer lugar, porque los servicios son grandes, aunque las empresas sean pequeñas. Hasta 2019, las empresas de servicios, incluidas las de los sectores de servicios conectados, representaban alrededor de dos tercios de la producción económica mundial y generaban la mayor parte del empleo. En 2019, el sector de los servicios fue el principal motor del aumento del PIB en más de tres cuartas partes de los países. Por ejemplo, la proporción de PMA en que el sector de los servicios fue el principal motor del crecimiento económico se duplicó con creces, pasando del 38 % en 1995 al 77 % en 2019.

Los servicios impulsan el crecimiento en la mayoría de los países



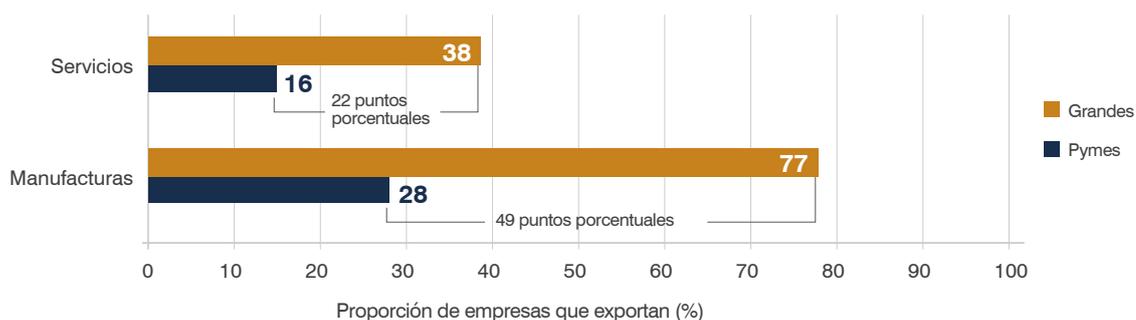
Fuente: ITC, basado en los indicadores del desarrollo mundial (IDM) del Banco Mundial.

En el sector de los servicios predominan las pequeñas empresas. Se calcula que 9 de cada 10 empresas de servicios de todo el mundo tienen menos de 100 empleados.

El potencial económico de esas pequeñas empresas de servicios es evidente si el éxito se define como la capacidad de exportar. En general, las empresas de servicios tienen menos probabilidades de exportar que las de la industria manufacturera. Esto se debe, en parte, a que los costos comerciales son, en promedio, más elevados en los servicios que en el sector manufacturero. Aun así, parece más fácil para las pequeñas empresas de servicios exportar que para las pequeñas empresas manufactureras.

La brecha de las exportaciones entre las pequeñas y las grandes empresas es dos veces mayor en las manufacturas que en los servicios. En concreto, las pequeñas y medianas empresas tienen 49 puntos porcentuales menos de probabilidades de exportar que las grandes empresas del sector manufacturero. Sin embargo, en el sector de los servicios, tienen unas probabilidades de exportar solo 22 puntos porcentuales inferiores a las de las grandes empresas.

La brecha de las exportaciones es menor en el sector de los servicios



Fuente: ITC, basado en las encuestas sobre la competitividad de las pymes.

En segundo lugar, el pequeño tamaño es menos desfavorable para la exportación de servicios que para la exportación de productos manufacturados, ya que las empresas de servicios puramente nacionales son casi tan competitivas como los exportadores en la mayoría de los sentidos. En cambio, el desempeño de las empresas manufactureras nacionales se sitúa muy por debajo del de sus homólogas exportadoras en prácticamente todos los aspectos de la competitividad, según el marco y los datos de competitividad del ITC.

Las empresas de servicios nacionales están más preparadas para exportar.

Las empresas de servicios nacionales obtienen peores resultados que las exportadoras de servicios únicamente en algunos aspectos de la competitividad: la conexión con los compradores y las instituciones, la certificación y la innovación. Por consiguiente, las empresas nacionales de servicios necesitan mejorar menos aspectos de sus operaciones comerciales para empezar a exportar que las de la industria manufacturera.

Las empresas de servicios nacionales están más preparadas para exportar



Fuente: ITC, basado en las encuestas sobre la competitividad de las pymes.

Note: Esta figura se centra en la competitividad a nivel de capacidades empresariales. Los temas donde las empresas no exportadoras van significativamente por detrás de las empresas exportadoras aparecen en color. Una brecha significativa se define como una diferencia de más de seis puntos porcentuales en promedio en las preguntas incluidas en cada tema.

Incluso en los casos en que las empresas de servicios nacionales están por debajo de sus homólogas exportadoras, la diferencia es menor que en la industria manufacturera. Por ejemplo, en el sector manufacturero, las empresas no exportadoras tienen 21 puntos porcentuales menos de probabilidades de estar certificadas conforme a una norma internacional que las exportadoras. En cambio, la diferencia en el sector de los servicios es de solo siete puntos porcentuales, es decir, tres veces menor.

Otro ámbito donde la diferencia es menos marcada en el sector de los servicios que en la industria manufacturera es la presencia en línea. Las probabilidades de las empresas no exportadoras de disponer de un sitio web son 42 puntos porcentuales inferiores a las de las empresas exportadoras del sector manufacturero, frente a los 28 puntos porcentuales que se registran en el caso de las empresas de servicios.

Estos datos sugieren que las empresas de servicios nacionales necesitan menos medidas para prepararse de cara a la exportación. Sin embargo, para obtener su certificación, necesitan proveedores de servicios profesionales. Para desarrollar su presencia en línea, requieren el apoyo de proveedores de servicios de TIC. Por lo tanto, un mejor acceso a los servicios conectados puede llevar a las pequeñas empresas de servicios a la competitividad global.

¿Por qué es más inclusiva una transformación impulsada por los servicios?

Los jóvenes empresarios y las empresas dirigidas por mujeres en el sector de los servicios tienen más probabilidades de participar en el comercio que las empresas similares de la industria manufacturera.

Hacer que las pequeñas empresas de servicios sean más competitivas puede tener importantes efectos combinados, ya que muchas están dirigidas por mujeres o jóvenes, además de contribuir a la consecución de la Agenda 2030.

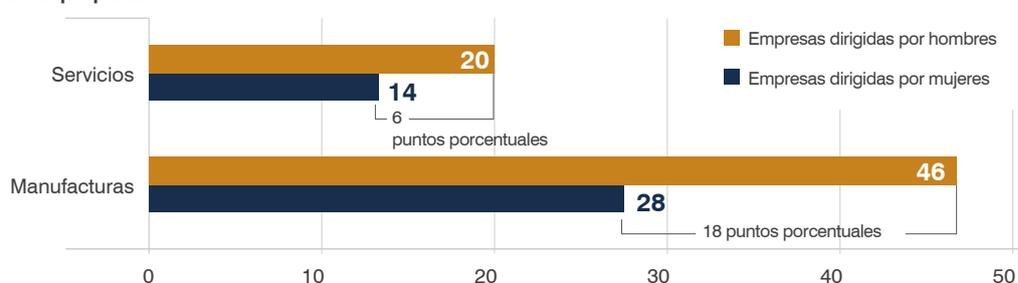
Si bien las empresas dirigidas por mujeres se encuentran en desventaja en el sector manufacturero, no suele ocurrir lo mismo en el sector de los servicios. El desempeño de las empresas de servicios dirigidas por mujeres es muy similar al de las empresas dirigidas por hombres en la mayoría de los sentidos. No puede decirse lo mismo del sector manufacturero, donde las empresas dirigidas por mujeres obtienen peores resultados en la mayoría de los aspectos de la competitividad.

Los jóvenes empresarios tienen una fuerte presencia entre las empresas de servicios emergentes. Parece que el sector de los servicios es más atractivo para los jóvenes empresarios que la industria manufacturera, probablemente debido a la facilidad de acceso y a los bajos requisitos de capital. De hecho, el 16 % de las empresas de servicios encuestadas por el ITC en el sector de los servicios están dirigidas por jóvenes, frente al 10 % registrado en el sector manufacturero.

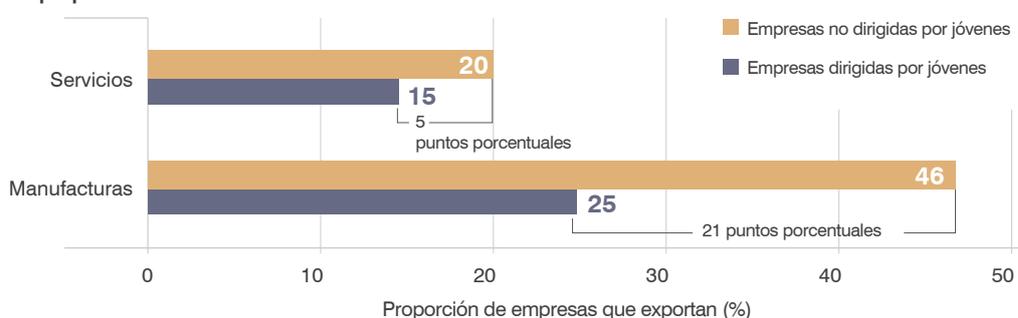
La diferencia en la participación en el comercio, aunque sigue existiendo, es menor en el caso de las empresas de servicios dirigidas por mujeres y jóvenes que en el de las empresas manufactureras. En el sector de los servicios, la diferencia entre las empresas dirigidas por mujeres que exportan y las del plano nacional es de solo seis puntos porcentuales. En la industria manufacturera, la diferencia es tres veces mayor. En el caso de las empresas dirigidas por jóvenes, la brecha de las exportaciones es de cinco puntos porcentuales en los servicios, pero cuatro veces mayor en las manufacturas.

Las barreras relativas al género y a la edad son más fáciles de superar en las exportaciones de servicios

Género del propietario



Edad del propietario



Fuente: ITC, basado en las encuestas sobre la competitividad de las pymes

¿Cómo impulsar la competitividad de los servicios conectados?

Dado que muchas empresas de servicios nacionales están prácticamente preparadas para exportar, quizás resulte relativamente más fácil introducirlas en el comercio. Una de las formas consiste en mejorar la competitividad de los servicios conectados, de los que dependen muchas de ellas.

Enfoque centrado en cuatro áreas críticas: las redes, la innovación, las competencias y la financiación.

El presente informe resalta cuatro competencias a menudo ausentes, pero que son fundamentales para la competitividad de los servicios conectados. Se trata de la capacidad de:

- desarrollar redes
- innovar
- aumentar las competencias
- potenciar la financiación

Las **empresas de servicios conectados** pueden hacer frente a muchos aspectos de estas deficiencias de competitividad. Algunas medidas que deben adoptar las empresas son las siguientes:

- Crear redes para aprender y mejorar
Entablar relaciones de confianza y a largo plazo con los compradores, de forma que la empresa pueda aprender y mejorar su oferta de servicios.
- Invertir en investigación, certificación y personalización
Personalizar los servicios para satisfacer las necesidades de los compradores, invertir en investigación y desarrollo, y desarrollar productos únicos.
- Crear procesos formales de contratación y capacitación
Establecer procesos de contratación y prácticas de capacitación para seleccionar a los trabajadores y formarlos en el conjunto adecuado de habilidades.
- Mejorar la gestión financiera
Mejorar las prácticas de gestión financiera y desarrollar la capacidad de dirigirse a las entidades de financiación con un plan de negocio convincente.

El hecho de si las empresas pueden acceder a buenos servicios conectados también depende de factores que escapan a su control. Las organizaciones de apoyo a las empresas y las entidades gubernamentales desempeñan una función fundamental a la hora de fortalecer el acceso a unos servicios conectados competitivos.

Las **organizaciones de apoyo a las empresas** (organizaciones de promoción del comercio y la inversión, cámaras de comercio y asociaciones sectoriales) estimulan los vínculos clave del ecosistema empresarial de los servicios conectados. Pueden:

- Crear coaliciones de servicios y redes en línea
Conectar a las empresas de servicios, por ejemplo, al utilizar plataformas y coaliciones como herramientas adicionales para vincular a pequeñas empresas con proveedores de servicios conectados.
- Crear espacios de innovación y colaboración
Ofrecer espacios como incubadoras y aceleradores donde los miembros de la comunidad tecnológica y empresarial se reúnan en una red de empresas de servicios conectados que intercambien ideas, innovaciones y aportaciones.
- Mejorar las competencias digitales de las pymes
Impartir cursos sobre competencias avanzadas en materia de emprendimiento digital y ciberseguridad dirigidos a los directores y al personal de las pequeñas empresas.
- Facilitar el intercambio de información entre las empresas y las instituciones financieras
Colaborar con las instituciones financieras para utilizar los registros de las transacciones electrónicas de las pymes en las plataformas de comercio electrónico como prueba de su capacidad para reembolsar los préstamos.

Los gobiernos también tienen una función que desempeñar. Las empresas de TIC, transporte y logística suelen considerar los requisitos técnicos, la tributación, el movimiento de personas físicas y las medidas de control de calidad como los obstáculos más gravosos para el comercio, según las encuestas empresariales sobre medidas no arancelarias realizadas por el ITC en un grupo de países.

A medida que la tecnología digital transforma rápidamente el sector de los servicios, surgen nuevos retos normativos. Cuestiones como el flujo de datos y la privacidad, la competencia, la tributación digital y la protección de la propiedad intelectual han adquirido un carácter vital y requieren una reglamentación que permita a las pequeñas empresas de servicios conectados llevar a cabo sus operaciones y prosperar.

Los cuatro aspectos más importantes que pueden hacer los **gobiernos** a fin de mejorar los servicios conectados para la competitividad de las pymes son las siguientes:

- Promover redes justas e inclusivas
Regular las plataformas para salvaguardar la competencia leal y promover el trato equitativo de las pymes. Garantizar que la normativa sobre datos no sea demasiado engorrosa para las pequeñas empresas.
- Crear un entorno para que florezcan las ideas
Ajustar las normas y reglamentaciones técnicas a las que utilizan los asociados comerciales para apoyar la libre circulación de tecnologías, ideas e innovaciones.
- Aumentar el acceso a los conocimientos técnicos
Prestar apoyo financiero a las empresas nacionales de servicios conectados para fomentar la capacidad, financiar becas en esos sectores y facilitar el movimiento a corto plazo de los proveedores de servicios conectados a través de las fronteras.
- Facilitar la inversión y la financiación en línea
Crear marcos normativos para las transacciones electrónicas, la protección de datos y la privacidad, la tributación de los servicios digitales, la competencia y la protección de la propiedad intelectual digital.

El Plan de Empresas Competitivas mediante los Servicios Conectados sintetiza las principales medidas que pueden tomar las empresas, las organizaciones de apoyo a estas y los gobiernos para mejorar la calidad de los servicios conectados y el acceso a estos en pro de la competitividad de las pymes.

El Plan de Empresas Competitivas mediante los Servicios Conectados

	EMPRESAS DE SERVICIOS CONECTADOS	ORGANIZACIONES DE APOYO A LAS EMPRESAS	GOBIERNOS	
			Medidas nacionales	Medidas internacionales
DESARROLLAR REDES	Crear redes para aprender y mejorar	Crear coaliciones de servicios y redes en línea	Promover la competencia leal, en especial en las plataformas digitales	Equilibrar las preocupaciones relativas a la protección de la privacidad y la competitividad en las normativas sobre datos
INNOVAR	Invertir en investigación, certificación y personalización	Crear espacios de innovación y colaboración	Proteger la propiedad intelectual y posibilitar al mismo tiempo las actividades innovadoras	Armonizar las normas técnicas
AUMENTAR LAS COMPETENCIAS	Establecer procesos de contratación y capacitaciones en competencias de carácter formal	Mejorar las competencias digitales de las pymes	Capacitar a la fuerza de trabajo en las competencias del futuro	Facilitar el movimiento laboral a través de las fronteras
POTENCIAR LA FINANCIACIÓN	Mejorar la gestión financiera	Facilitar el intercambio de información entre las empresas y las instituciones financieras	Crear marcos para los pagos en línea y la financiación alternativa	Fomentar la inversión extranjera directa

Se necesitan políticas y soluciones para hacer realidad el potencial de los servicios conectados.

Tal y como muestra el presente informe, los servicios conectados están surgiendo como un potente factor de transformación económica. Los servicios conectados están preparados para ayudar a las pymes a participar en este cambio, proporcionándoles los insumos que necesitan para ser competitivas. Al conectar a las pymes con las tendencias del mercado que dan forma a la economía mundial, las empresas de los sectores de servicios empresariales y profesionales, TIC, transporte y logística y finanzas pueden fomentar la inclusión de las pequeñas empresas en el comercio. Los gobiernos, las organizaciones de apoyo a las empresas y las empresas de servicios conectados deben poner en práctica políticas y encontrar soluciones que conviertan esta promesa en una realidad.

Referentes intelectuales



Excmo. Sr. Chipoka Mulenga
Gobierno de Zambia

Uso de la tecnología digital para promover la inclusión financiera



Doreen Bogdan Martin
Unión Internacional de Telecomunicaciones

Las tecnologías digitales tienen el poder de cambiar el mundo y transformar vidas



Shamina Singh
Mastercard Center for Inclusive Growth

Promoción de la transformación digital de las pequeñas empresas



Kanayo Awani
Afreximbank

Transformación de los pagos internacionales para las pequeñas empresas africanas



Indermit Gill
Grupo Banco Mundial

Aprovechamiento del potencial de los servicios

Voces empresariales



Alejandro Vega
Huli, Costa Rica

Pensamiento internacional desde el primer día



Emmanuel Emodok
ChapChap Africa, Uganda

Innovación para subsanar la brecha de financiación



Emrana Khan
SuperTel Ltd, Bangladesh

Sus clientes son su negocio



Bashiru Mansaray
Open Space, Sierra Leona

Prestación de servicios digitales para empresas de pequeño y gran tamaño



Le Hoang Oanh
Avina Logistics, Viet Nam

El tiempo constituye una materia prima de gran valor



Amal Hassan
Outsource Global, Nigeria

Las competencias impulsan servicios de alta calidad

Impreso por los Servicios de Impresión Digital del ITC.

Una versión gratuita en pdf está disponible en el sitio web del ITC, en:
www.intracen.org/publications

