La exportación de servicios en el Perú

Katherine Chumpitaz
Sub Dirección de Inteligencia de Mercados y Prospectiva Comercial
PROMPERU

Julio de 2013

Clasificación de líneas de servicios

Julio de 2013

Exportación de Servicios: Líneas priorizadas

2008 - 2011

- Software
- Franquicias
- Salud
- Centros de Contacto

2012 – 2014

Soluciones tecnológicas

- Software especializado
- Servicios de Programación
- Videojuegos
- Servicios de TI

Servicios empresariales

- Servicios a la minería
- BPO (Legal, contable, RRHH)
- Centro de contacto
- Servicios de investigación y desarrollo

Servicios Culturales

- Educación
- Animación 3D
- Editoriales
- Servicios gráficos

Otros servicios

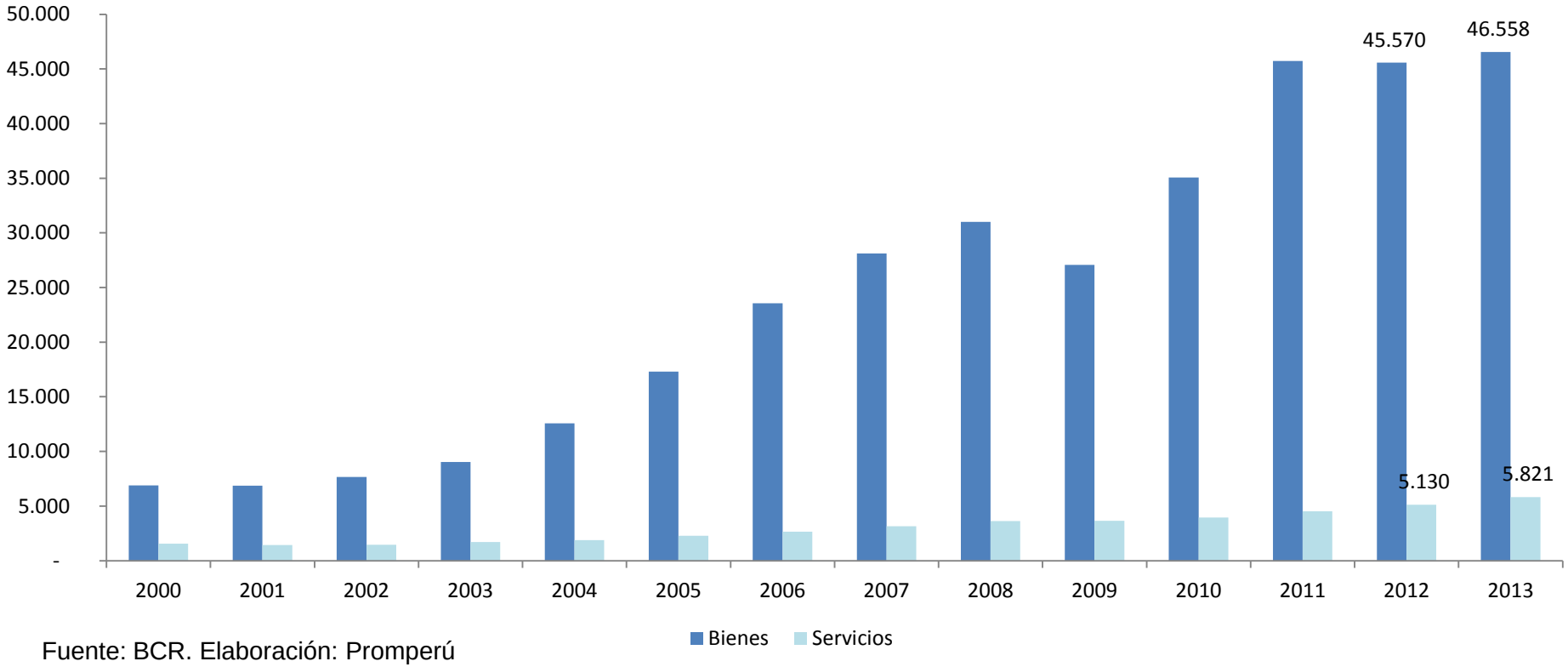
- Salud electiva
- Franquicias
- Consultoría empresarial
- Ingeniería de consultoría
- Arquitectura

Oferta vinculada a la demanda internacional

Comportamiento de las exportaciones peruanas de servicios - Millones de US$

Crec. 2008/2012: **8.9%**
Crec. 2012/2011: **13.1%**

Al 2013
Exportación de Servicios
US$ 5,821 Millones



Fuente: BCR. Elaboración: Promperú

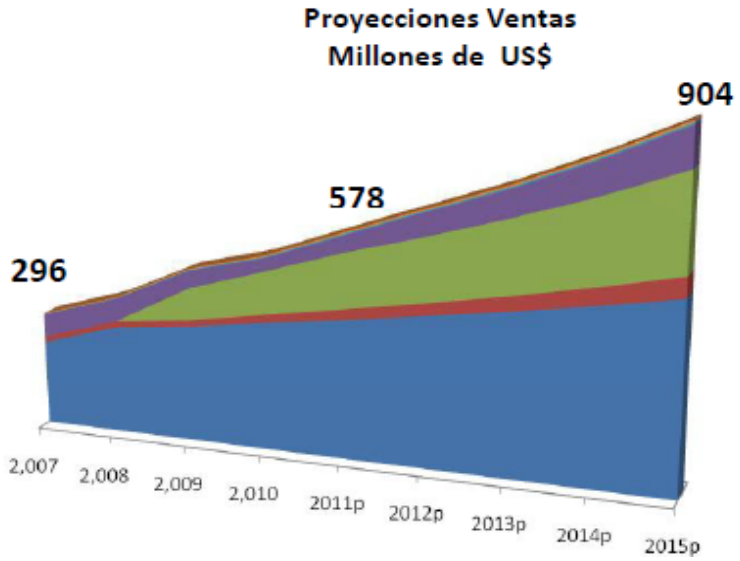
Proyección por principales líneas de servicios peruanos

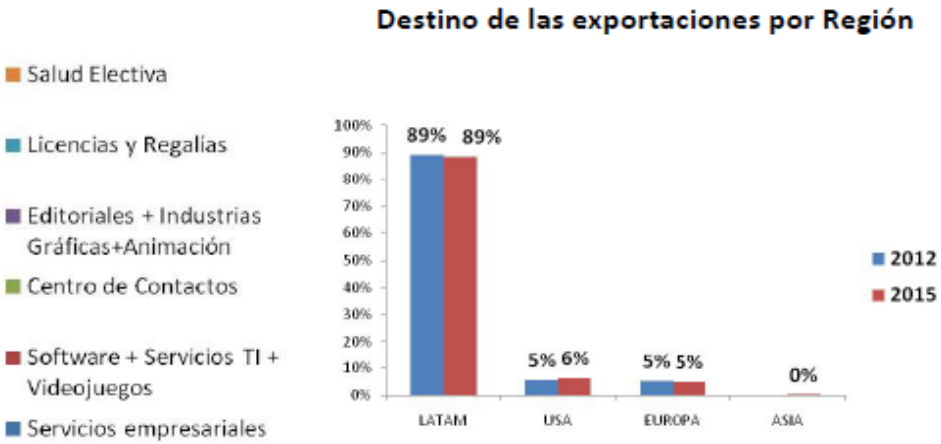
Proyecciones de Crecimientos de las exportaciones no tradicionales de servicios peruanos, 2007-2015

Sectores priorizados/períodos	2,007	2,008	2,009	2,010	2011p	2012p	2013p	2014p	2015p
Servicios empresariales	219	280	303	333	361	391	423	456	493
Software + Servicios TI + Videojuegos	15	16	17	21	27	32	38	45	53
Centro de Contactos			83	111	143	164	189	218	250
Editoriales + Industrias Gráficas+Animación	60	60	46	35	44	62	73	87	103
Licencias y Regalías	1	2	2	3	3	4	4	5	5
Salud Electiva	2	3	3	4	4	5	5	6	6
Total	**296**	**358**	**451**	**503**	**578**	**654**	**727**	**810**	**904**

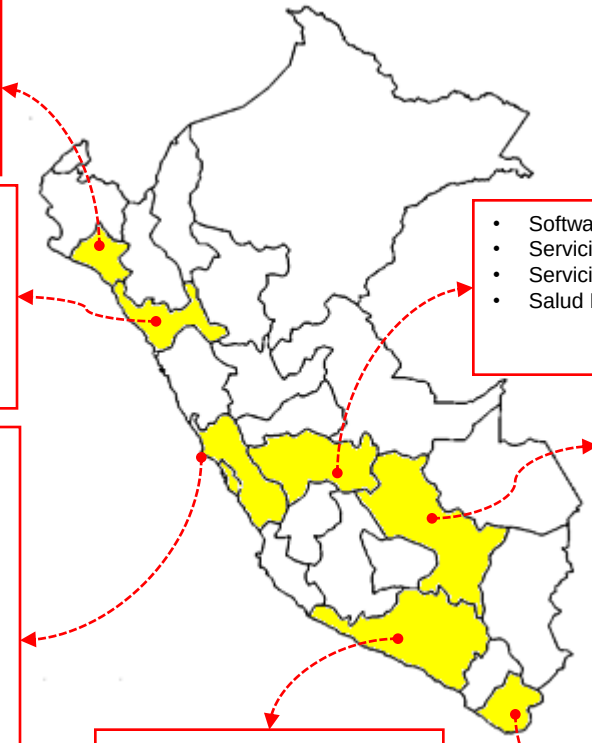
Fuente: BCRP, UNCTAD

Elaboración: departamento de exportación de servicios - PROMPERU





Priorización de líneas de servicios en las regiones



- Software Especializado
- Servicios de Programación
- Servicios TI
- Franquicias

- Software Especializado
- Servicios de Programación
- Servicios TI
- Servicios a la minería
- BPO
- Centro de Contactos
- Industrias graficas
- Editoriales

- Software Especializado
- Servicios de Programación
- Servicios TI
- Salud Electiva

- Software Especializado
- Servicio de Programación
- Videojuegos
- Servicios TI
- Servicios a la minería
- BPO
- Centro de Contactos
- Servicios I+D
- Industrias gráficas
- Editoriales
- Animación
- Educación
- Franquicias
- Salud Electiva
- Arquitectura
- Ingeniería de consultoría
- Consultoría empresarial

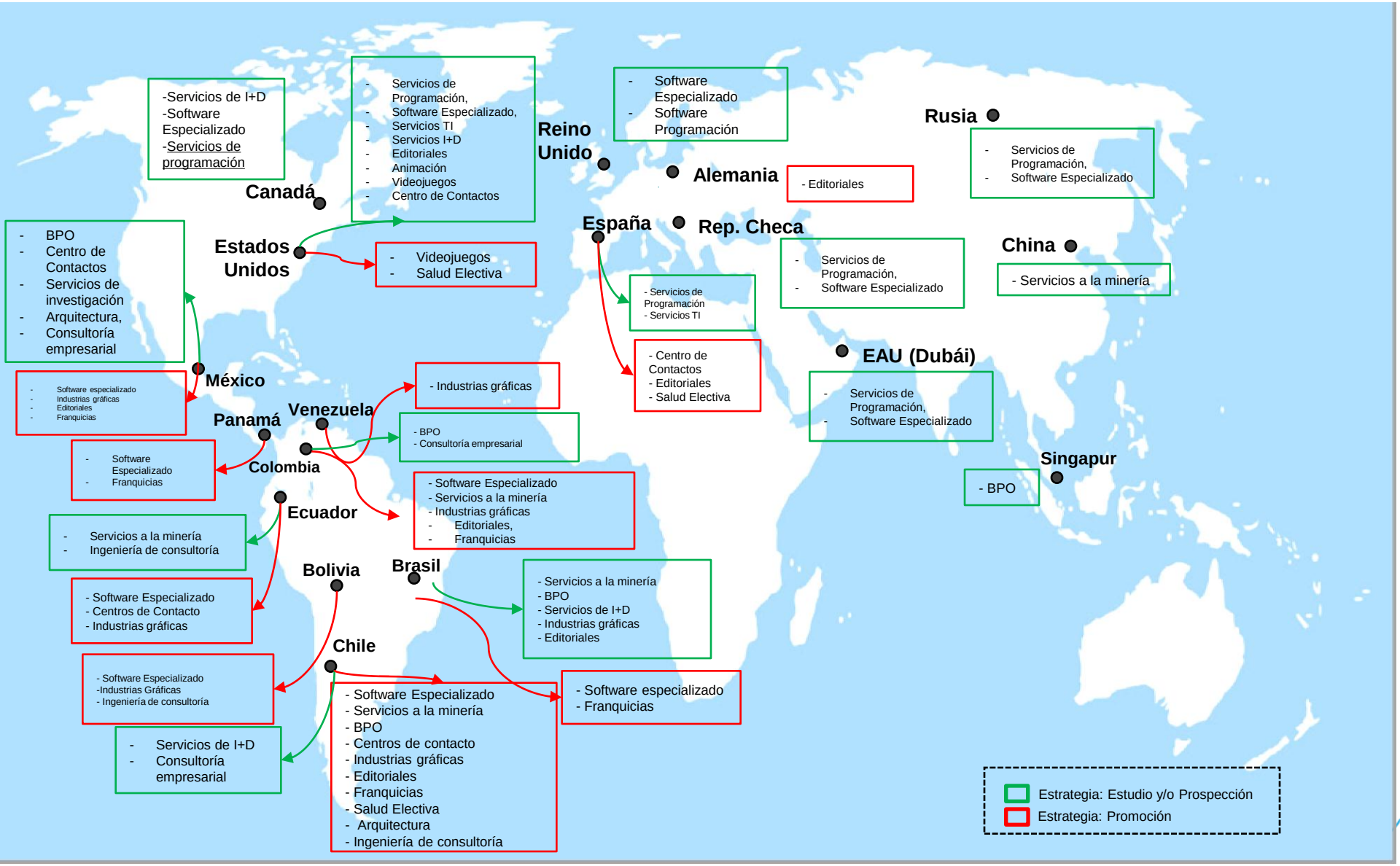
- Servicios a la minería
- Salud Electiva

- Software Especializado
- Servicios de Programación
- Servicios TI
- Servicios a la minería
- Centro de Contactos
- BPO
- I+D
- Industrias Gráficas
- Editoriales
- Franquicias
- Salud Electiva
- Arquitectura
- Ing. de consultoría
- Consultoría empresarial

- Software especializado
- Servicios de Programación
- Servicios TI
- Centros de contacto
- Industrias Gráficas
- Franquicias
- Salud Electiva

Elaboración: Coordinación de Servicios de Promperú

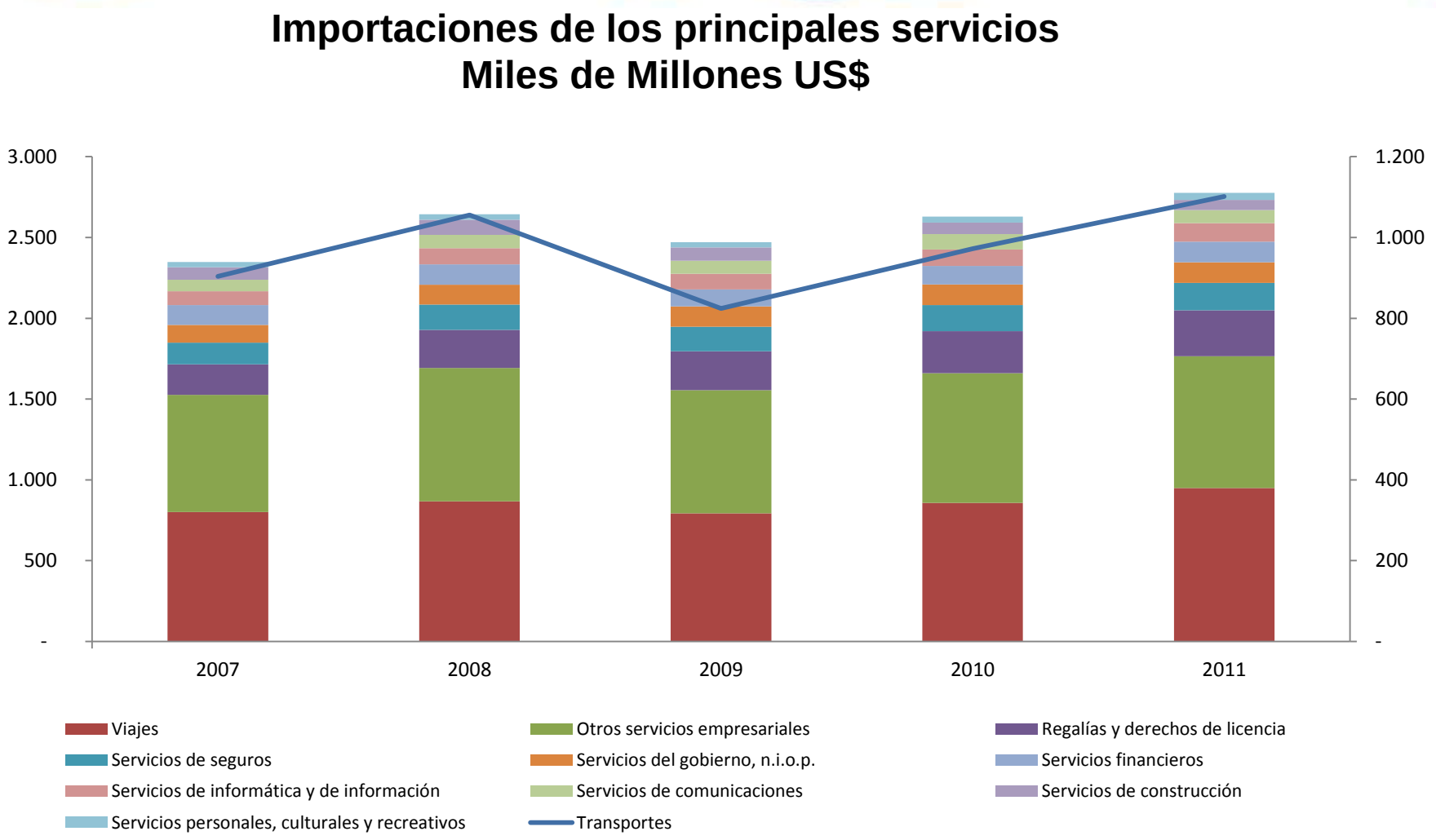
Mercados priorizados para las exportaciones de servicios peruanas



Comercio de servicios

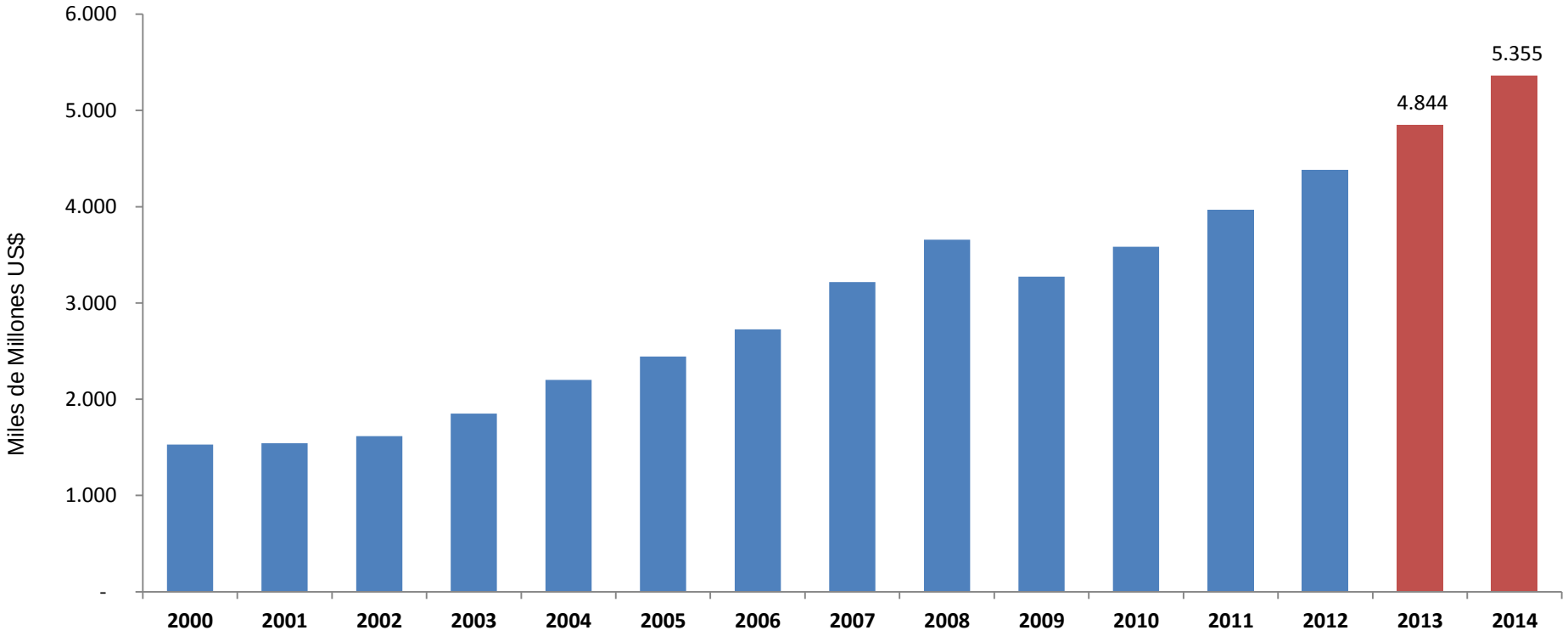
Julio de 2013

Importación por tipo de servicios a nivel mundial



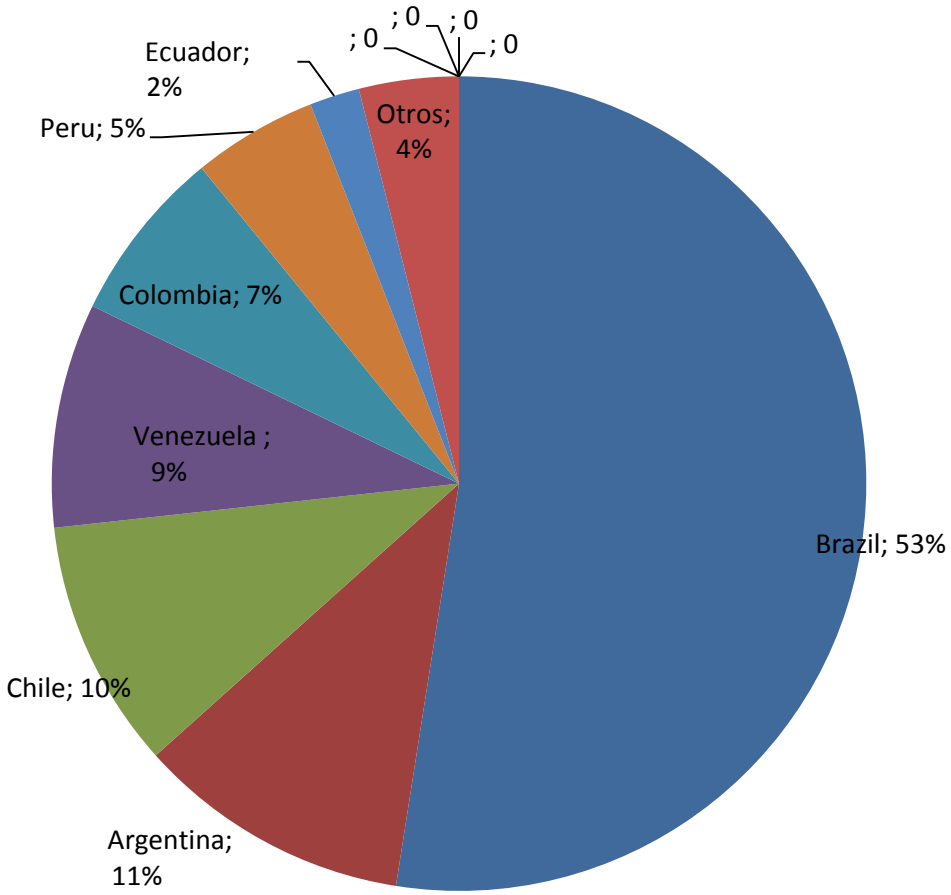
Fuente: Trademap.. Elaboración: Promperú

Importación de servicios a nivel mundial
Miles de millones US$



Fuente Unctad. Elaboración Promperú

Importación de servicios en Latinoamérica

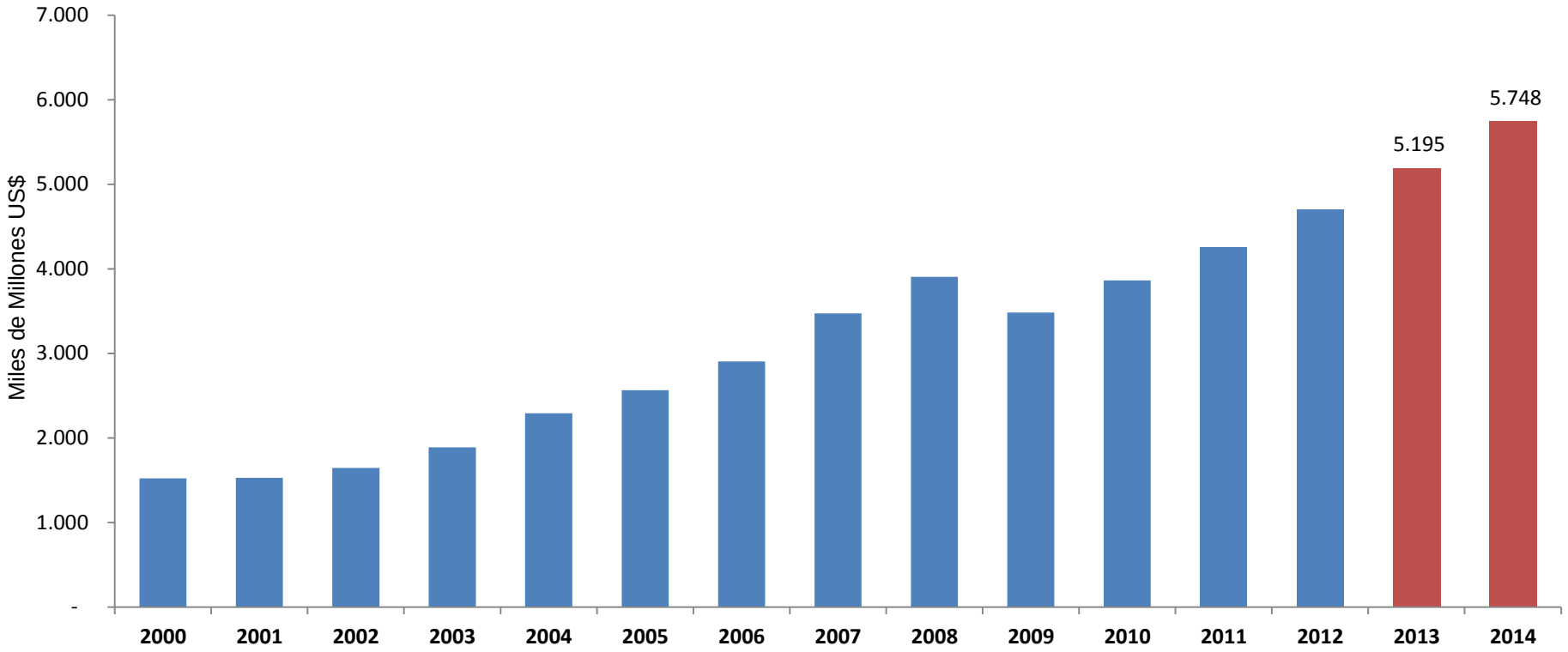


Brasil importa: consultorías, servicios profesionales, software, regalías, franquicias, servicios financieros, seguros entre otros

Ecuador importa: servicios de salud, regalías y franquicias, servicios gubernamentales, software, consultoría y arquitectura

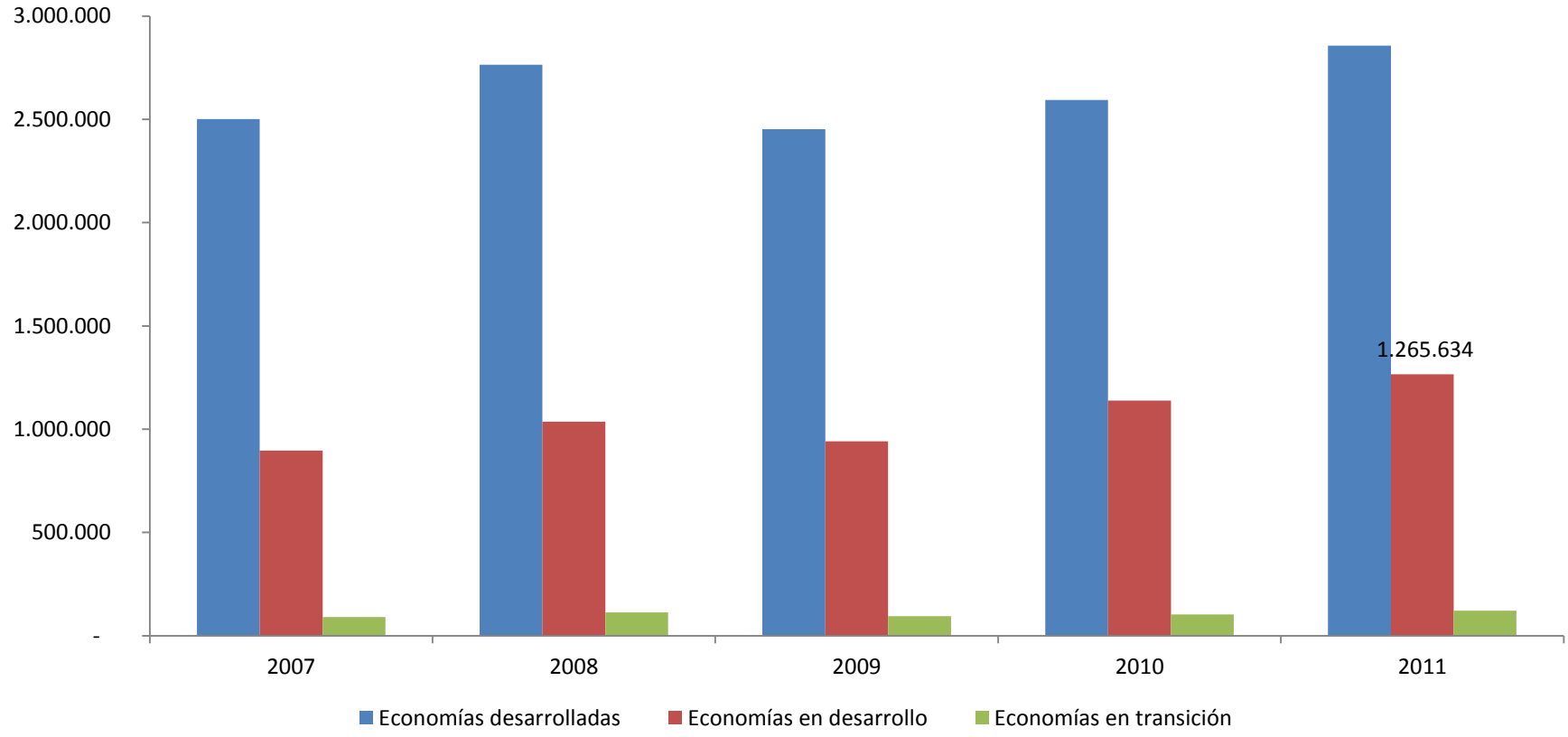
Fuente Unctad. Elaboración Promperú

Exportación de servicios a nivel mundial
Miles de millones



Fuente Unctad. Elaboración Promperú

Exportaciones de servicios por tipo de economía

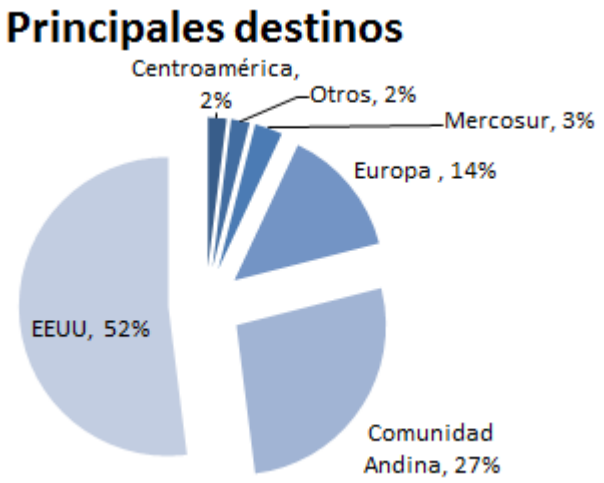


Fuente Unctad. Elaboración Promperú

Oportunidades para el sector servicios en el Ecuador

Julio de 2013

Software: Perú



- ✓ Compuesta por 300 empresas
- ✓ Var % 2005/2010: 15%
- ✓ Exportaciones 2010: US$ 200 millones.
- ✓ Generación de empleos para 6,000 personas (altamente especializados)

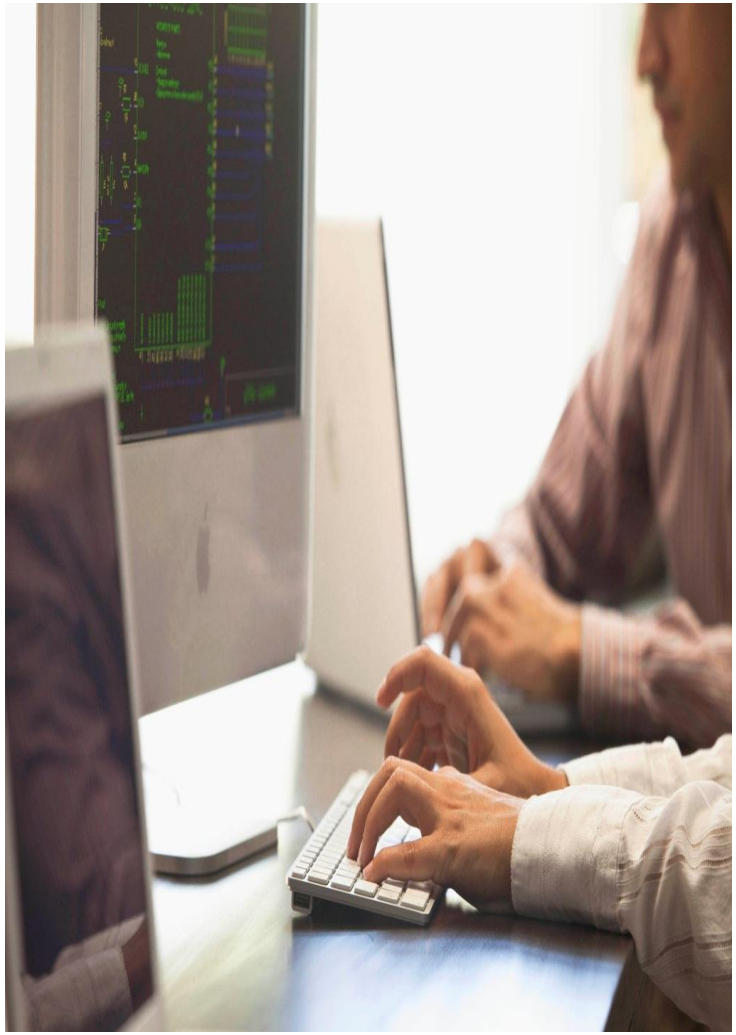
Software: Ecuador

Industria de Software Ecuatoriano	
Empresas	277
Miembros de AESOFT	108
Puestos de Trabajo por año	8.900
Exportaciones	$ 24 USD millones*
Países que se Exporta	EE.UU, Argentina, Bolivia, Colombia, Paraguay, Perú, Suiza, Ucrania, México
Fuente: Aesoft Ecuador, Superintendencia de Compañías	

Soluciones Importadas	
País	Solución
EE.UU.	ERP Hospitalario, Administración Hospitalaria, Digitalización de Documentos, Aplicaciones Móviles, Herramientas web 2.0
Colombia	CRM
India	Testing, Factory, Software de Seguros, ERP, CRM Seguros
Argentina	Software de Seguros, ERP, CRM Seguros
Uruguay	Administración Hospitalaria, Adm. de Cooperativas de Ahorro
Chile	Aplicaciones Móviles
Costa Rica	Soluciones Móviles, Auditoria Ambiental
Puerto Rico	Soluciones Móviles, Auditoria Ambiental

- Los consumidores de software en un 85%, son empresas constituidas bajo el reglamento de compañía limitada o anónima.
- Principales consumidores: empresas de la banca y finanzas (Bancos públicos y privados, Cooperativas de ahorro y crédito, Empresas de cobranza, Emisores de tarjetas de crédito).

Software: del estudio en Ecuador



- ✓ Mercados proveedores:
  Estados Unidos, Colombia, **Perú**, India, Argentina, Chile, Costa Rica, Puerto Rico y Paraguay

- ✓ Soluciones demandadas: ERP, CRM, aplicaciones móviles, auditoria ambiental, software de seguros, financieros, contables, administración hospitalaria, etc.

- ✓ Estrategias de ingreso
  Inversión en investigación y desarrollo;
  Soporte técnico gratuito y actualización de aplicaciones

- ✓ Certificaciones de calidad
  Acceso, EFQM 200+, 300+, 400+, y 500+

Software: de la prospección

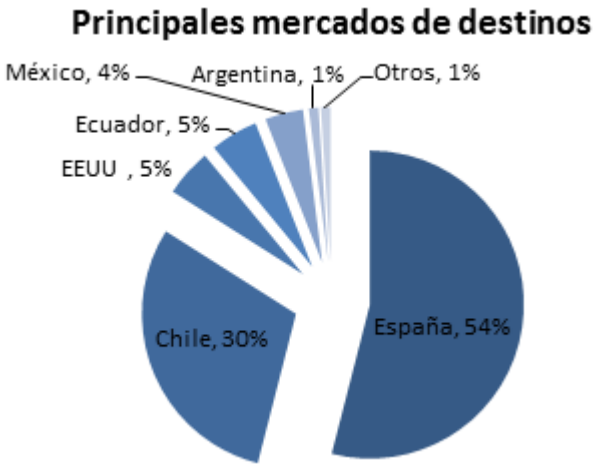
- ✓ Interés:
  - ✓ software empaquetados adaptados a la legislación ecuatoriana.
  - ✓ Soluciones para: industria automotriz, minera, producción, textil, RRHH, nóminas etc.

- ✓ A partir de las entrevistas:
  - ✓ Solicitan soporte (remoto)

- ✓ Oportunidades:
  - ✓ Alianzas estratégicas entre empresas de ambos países
  - ✓ Solicitan programadores en JAVA

- ✓ Certificaciones. EFQM, CMMI, ISO y Competisoft

Centros de contacto: Perú



- ✓ Exportaciones 2010: US$ 111 millones
- ✓ Generación de empleos para 30,000 personas para 29,000 posiciones.
- ✓ Industria con 12 años de existencia
- ✓ Alrededor de 50 empresas formales

Centros de contacto: Ecuador

- Tipo de consumidor: Bancos, Cooperativas de Ahorro y crédito, Empresas de cobranzas y emisores de tarjetas de crédito en su mayoría.

- El perfil de los consumidores en este segmento en Ecuador son empresas grandes (de 100 empleados en adelante) con volúmenes de ventas promedio anual de $800.000 USD que en 90% son multinacionales.

- Los valores por los que una empresa paga por el desarrollo de call center: soluciones desde $4.000 USD hasta $200.000 USD con características como línea dedicada, VPN y grabación de voz.

Centros de contacto: del estudio en Ecuador

- ✓ Mercados proveedores
  México, Brasil, Argentina, Colombia, **Perú**, Estados Unidos e India

- ✓ Canales de Comercialización
  - Participación en ferias de tecnología en Quito, Guayaquil y Cuenca.
  - Licitaciones: Instituto Nacional de Compras Públicas de Ecuador (INCOP)

- ✓ Estrategias de ingreso al mercado
  Ligar el servicio a la oferta de software empresariales con integración a sistemas de gestión como CRM, ERP y minería de datos.

- ✓ Lugares para ofrecer estos servicios: hospitales, universidades, instituciones crediticias, restaurantes y supermercados.

Centros de contacto: de la prospección

- ✓ El pago por hora: máximo 6 horas por día

- US$ 5.5 – 6.5 horario normal
- US$ 7.5 – 8.5 horario extraordinario

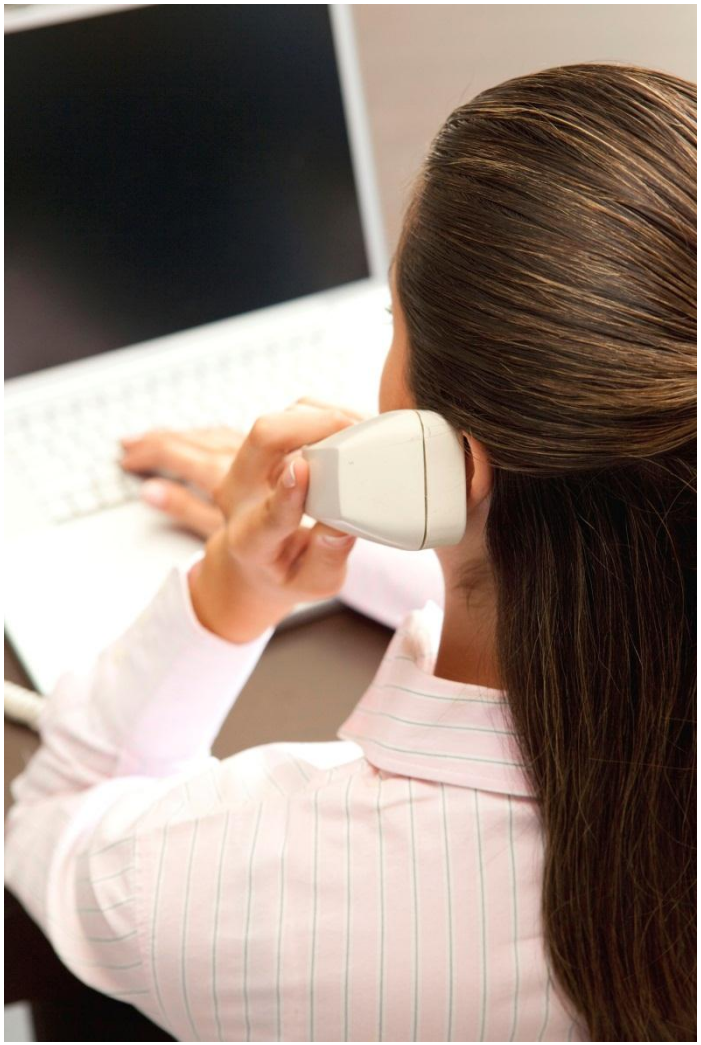
- ✓ El sueldo mínimo: US$ 299 + beneficios de ley.

- ✓ Rotación de empleados: 15- 20% anual.

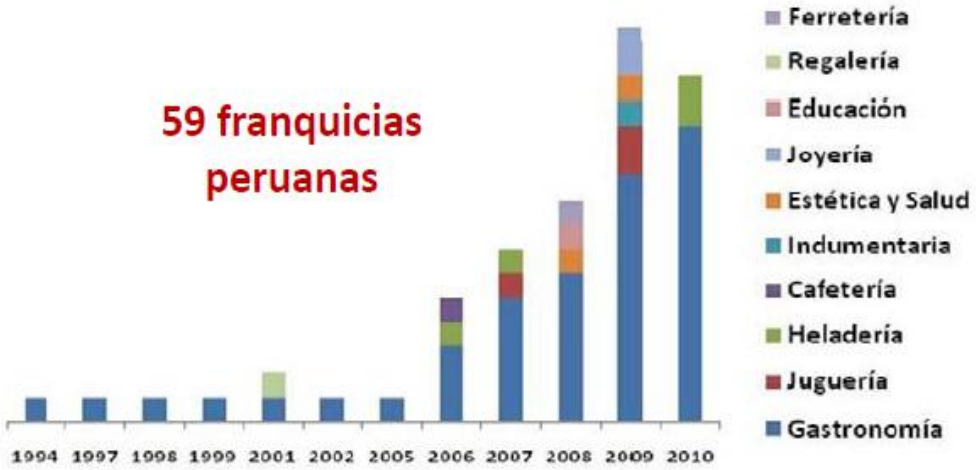
- ✓ Certificaciones solicitadas: Six Sigma y Norma COPC®

- ✓ Ancho de banda: 2 MB, fibra submarina

- ✓ Recién se esta creando una asociación de call centers con pymes

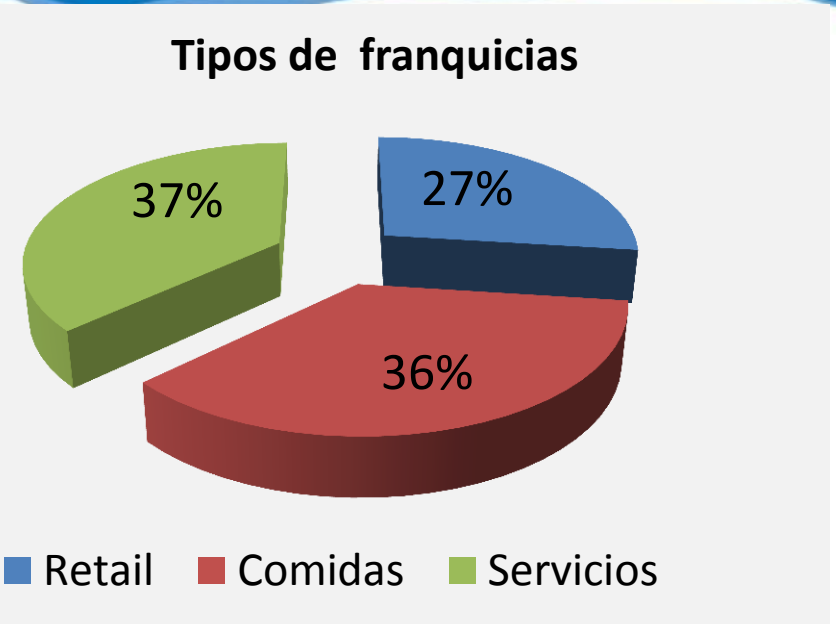


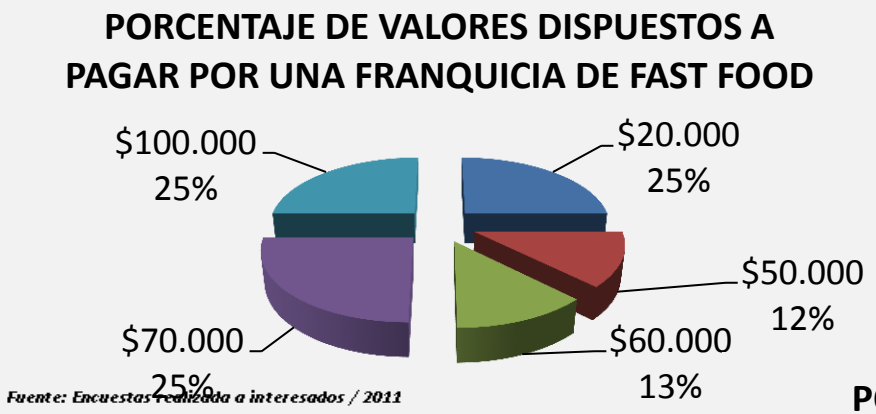
Franquicias: Perú

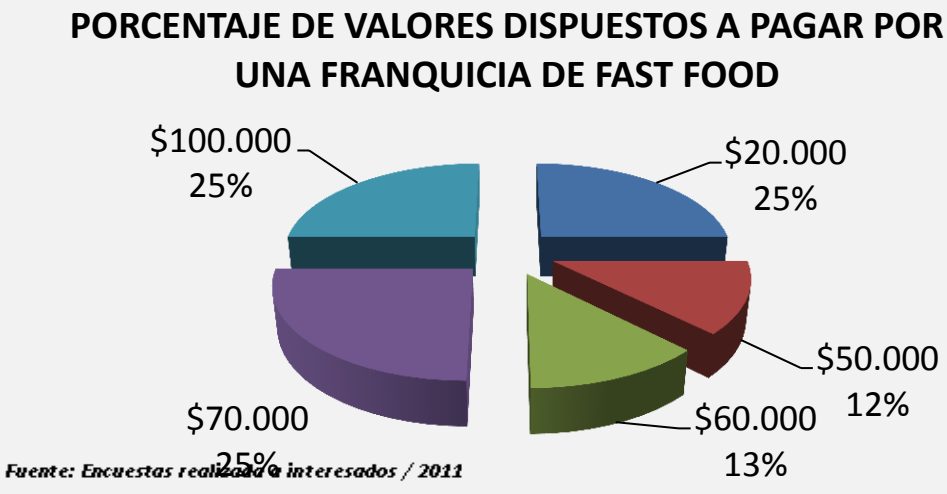


- ✓ Joyería y estética se han posicionado en Latinoamérica, EEUU y España.
- ✓ Recuperación de la inversión: menos de 2 años.
- ✓ Baja inversión: el 88% demanda una inversión menor a US$ 500,000
- ✓ Generación de empleos para 8,000 personas

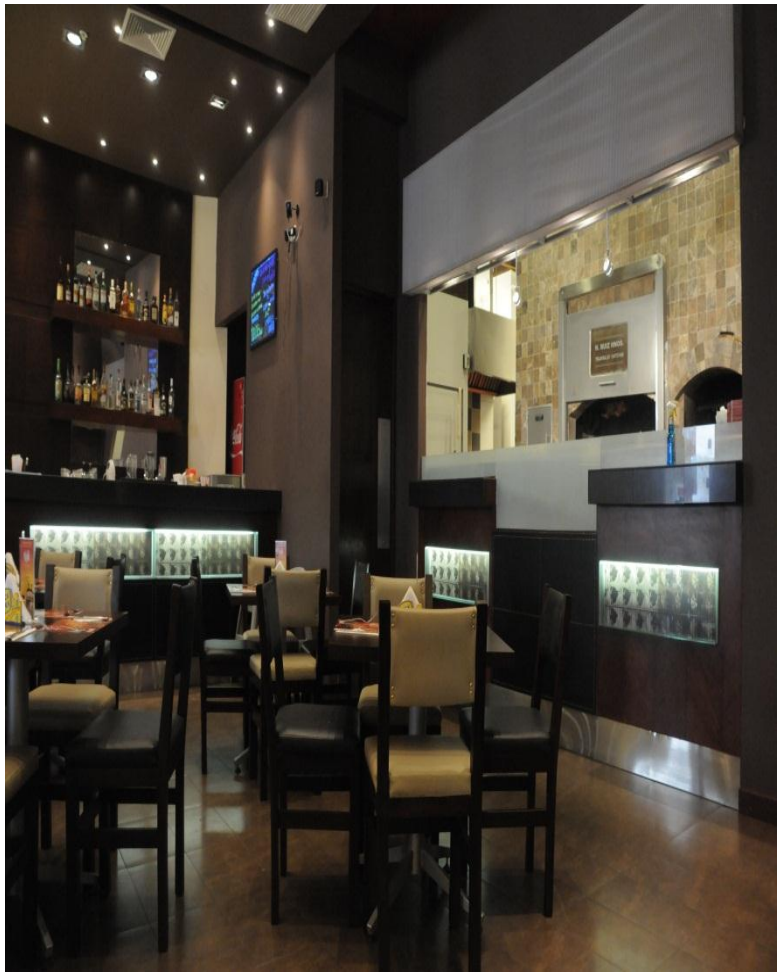
Franquicias: Ecuador







Franquicias: del estudio en Ecuador



- ✓ Mercados proveedores:
  Estados Unidos (63), Colombia (22), Argentina (8), España (6), Venezuela (5), Suiza (4), **Perú (3)**, México (2), Italia (2), etc.

- ✓ Canales de comercialización:
  Malls y fast foods; Pertenecer a grandes grupos económicos (publicidad cara)

- ✓ Servicios demandados: fast food y restaurants

- ✓ Certificaciones: Normas HACCP, BPM, sistemas de control y prevención de plagas

- ✓ El 85% son franquicias internacionales y el 15% lo conforman 22 franquicias locales.

- ✓ La mayoría de las franquicias se encuentran en Quito(39) y Guayaquil (15)

Franquicias: de la prospección

- ✓ Malls cierran 8:30 p.m. y los fast food 10:00 p.m.

- ✓ Precios por ticket:
6 – 10 US$ Fast food
15 – 30 US$ Restaurants

- ✓ Los jóvenes cuentan con ahorros de más de US$ 40,000 .

- ✓ Interesados en franquicias de productos naturales o saludables.

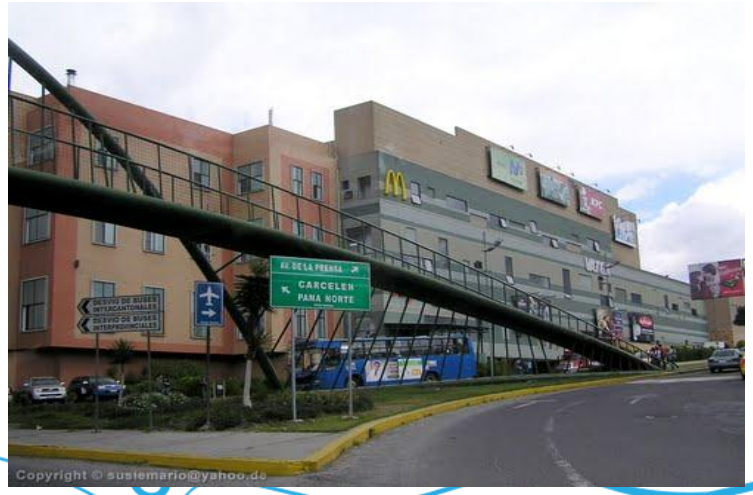
- ✓ Alquileres
  - ✓ Quicentro: Patio de Comidas US$ 1.000 xm2 (local 20 – 25 mts2).
    Restaurant US$ 10,000 a US$12,000 (local 400 mts2)
  - ✓ El condado: Restaurant US$ 3,000 (local 100 mts2)

Principales centros comerciales

Quicentro: Más moderno

Mall “El Jardin” (2do)

Mall “El Bosque” (3do)



Mall “El Condado” (4to)

Principales lugares donde establecer negocios gastronómicos

La Ronda

Oportunidades para el sector servicios

Julio de 2013

Estudios de servicios realizados

2011

- Perfil de mercado para centros de contacto, software y franquicias en el Ecuador
- Perfil de mercado para centros de contacto, software y franquicias en Argentina
- Oportunidades para el sector software en Colombia

2012

- Perfil de mercado para editoriales en México
- Perfil de mercado para consultoría en España
- Perfil de mercado de la ingeniería en España.
- Perfil de mercado de editoriales en España
- Perfil de animación 3D en España.

2013

- Perfil de mercado para servicios a la minería en Ecuador
- Perfil de mercado para consultoría en Ecuador
- Perfil de mercado de software en Brasil
- Perfil de mercado de franquicias en Chile
- Requisitos para ingresar servicios en Chile
- Perfil de mercado de ingeniería, arquitectura y software en Chile

Editoriales en México

- ✓ Principal destino de las exportaciones , 22% del total exportado.

- ✓ Impresión y servicio gráfico
  - Es un mercado interesante para los libros de Interés General (narrativa, poesía, ciencias sociales) y para los libros científicos, técnicos y profesionales (pre-grado y post-grado).

Oportunidades

- ✓ Costos menores en relación a países de la región.
- ✓ Postulación a licitaciones sin restricciones
- ✓ Especialización en libro de texto y didácticos

Centros de contacto, software y franquicias en Chile

Oportunidades

Software

- ✓ Soluciones para el gobierno, finanzas y comercio (minorista).
- ✓ Oferta peruana: soluciones para los sectores salud, minería, turismo, financiero, comercio, entre otros).

Centros de contacto

- ✓ Servicios demandados en telecomunicaciones , empresas financieras y banca.
- ✓ Ventajas en costes y neutralidad de la voz.

Franquicias

- ✓ Se han instalado 200 restaurantes de cocina peruana en Santiago y Valparaíso, 23 unidades de importantes franquicias como Osaka, Hanzo, La Mar, Astrid & Gastón, Pardos Chicken y China Wok

Software en Colombia

Soluciones demandadas:

- ✓ Administración documental
- ✓ Arquitectura orientada a servicios SOA
- ✓ Banca electrónica-*banking*,
- ✓ Soluciones móviles
- ✓ Consultoría en recursos humanos, *balance score card*/planeación
- ✓ Software a medida,
- ✓ software para la salud,
- ✓ Implementaciones networking,
- ✓ Outsourcing de nómina,
- ✓ Portales corporativos,
- ✓ proyectos de software y $SAAS_2$

Videojuegos, animación 3d, editoriales y consultoría en España

Oportunidades

Editoriales

- ✓ Libros Académicos (Antropología, Sociología, Historia, Derecho) , Arte, Gastronomía, Literatura infantil.
- ✓ Libro electrónico (e-book) vía tablets

Animación 3D

- ✓ Acuerdos recíprocos de distribución y representación
- ✓ Potenciales co – producciones
- ✓ Dar a conocer la oferta exportable peruana

Videojuegos, animación 3d, editoriales y consultoría en España

Oportunidades

Videojuegos

✓ Para ventas, distribución digital
Creación de joint ventures con empresas UE y España

Ingeniería, consultoría y arquitectura

✓ España, puerta de ingreso a UE
Utilizar como ventaja competitiva la experiencia en sistemas construcción antisísmica, en zonas desérticas, de playa, altiplánicas y tropicales

Software y franquicias en Argentina

Oportunidades

Software

- ✓ Aplicaciones 100% móviles
- ✓ SAAS (*Software as service*) o ASP (*Application Service Provider)*

Franquicias

- ✓ Demandan franquicias para cafeterías, fast foods y heladerías.
- ✓ + de 130 restaurantes peruanos instalados

Servicios de salud

Procedimiento Médico	Miami	Colombia	Costa Rica	Perú*
Liposucción	2.5 - 7.5	3.5	3.9	3.8
Abdominoplastía (Tummy tuck)	5.5 - 10.5	2.5	5.3	5.5
Implante de senos	4.5 - 6.5	2.5	3.8	5.5
Rinoplastia	5 - 8.5	5	4.5	2.9
Estiramiento facial	8 - 9	6	4	6.5

Servicios a la minería

Editoriales

Para descargar los resultados del estudio

Muchas gracias

kchumpitaz@promperu.gob.pe

Julio de 2013