



La exportación de servicios en el Perú

Katherine Chumpitaz Martínez
**Especialista en Inteligencia de
Mercados**



Marzo de 2013



Líneas priorizados exportación servicios – PROMPERÚ

2012 – 2014

2008 - 2011

- Software
- Franquicias
- Salud
- Centros de Contacto

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



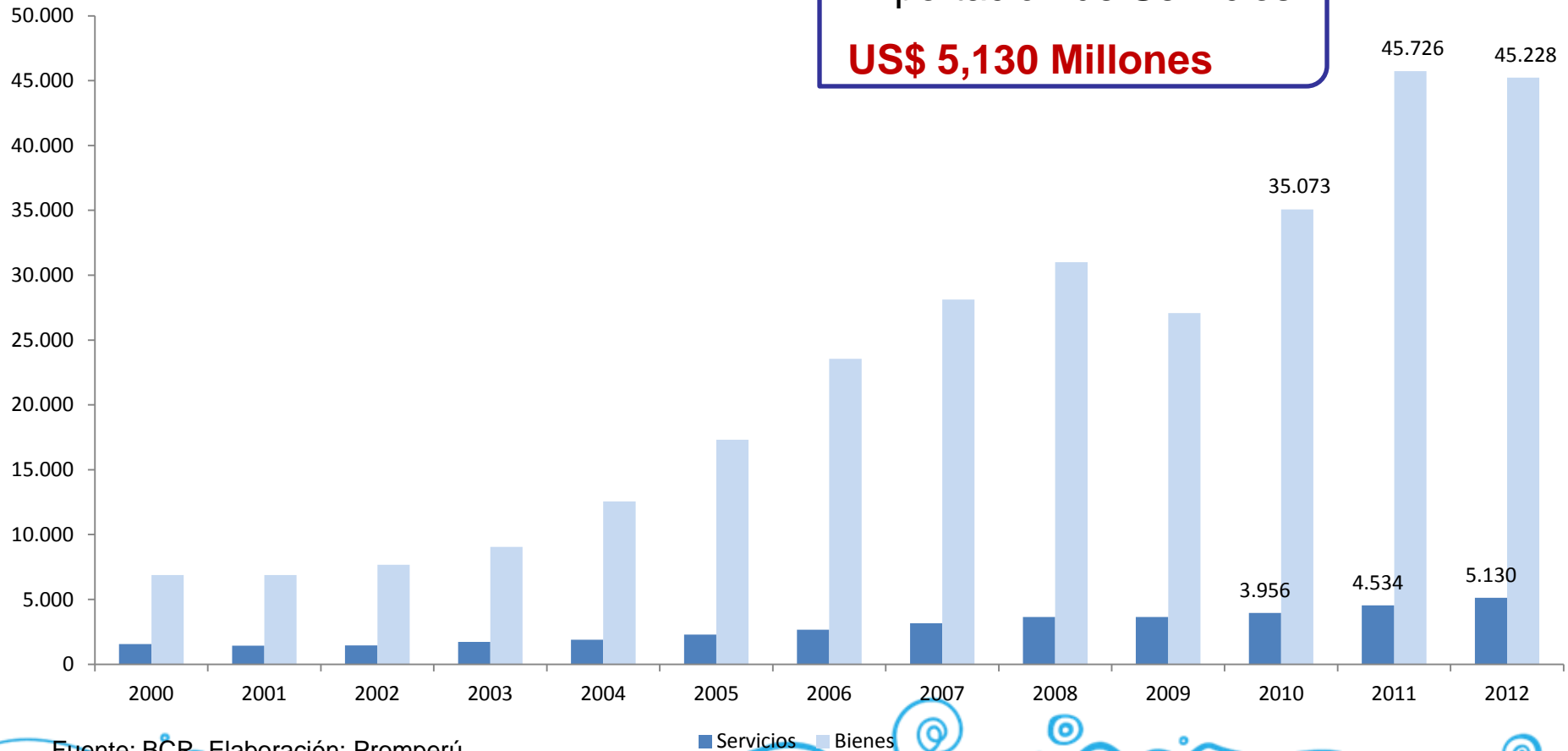
Comportamiento de las exportaciones peruanas de servicios. Millones de US\$

Crec. 2008/2012: **8.94%**

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

Exportación de Servicios

US\$ 5,130 Millones



Fuente: BCR. Elaboración: Promperú

■ Servicios ■ Bienes

Proyección por principales líneas de servicios peruanos

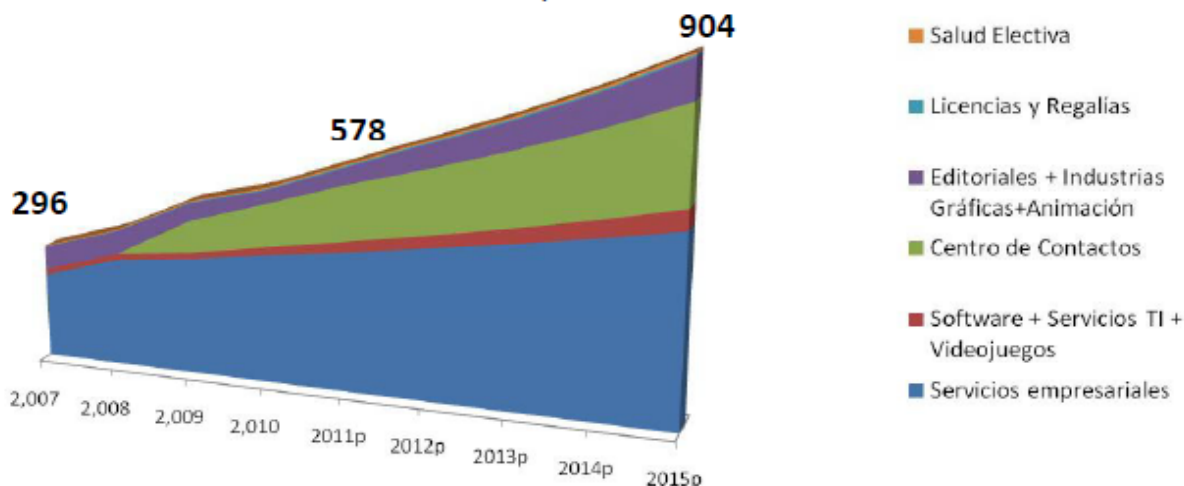
Proyecciones de Crecimientos de las exportaciones no tradicionales de servicios peruanos, 2007-2015

Sectores priorizados/periodos	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

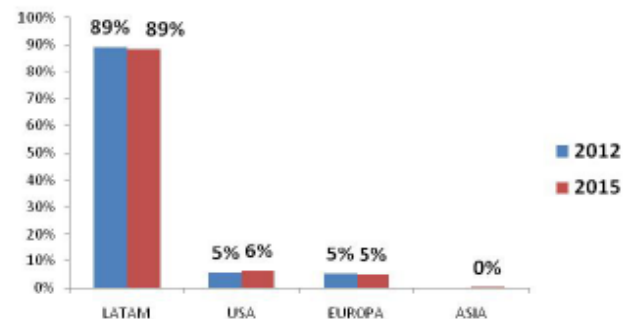
Fuente: BCRP, UNCTAD

Elaboración: departamento de exportación de servicios - PROMPERU

Proyecciones Ventas Millones de US\$



Destino de las exportaciones por Región



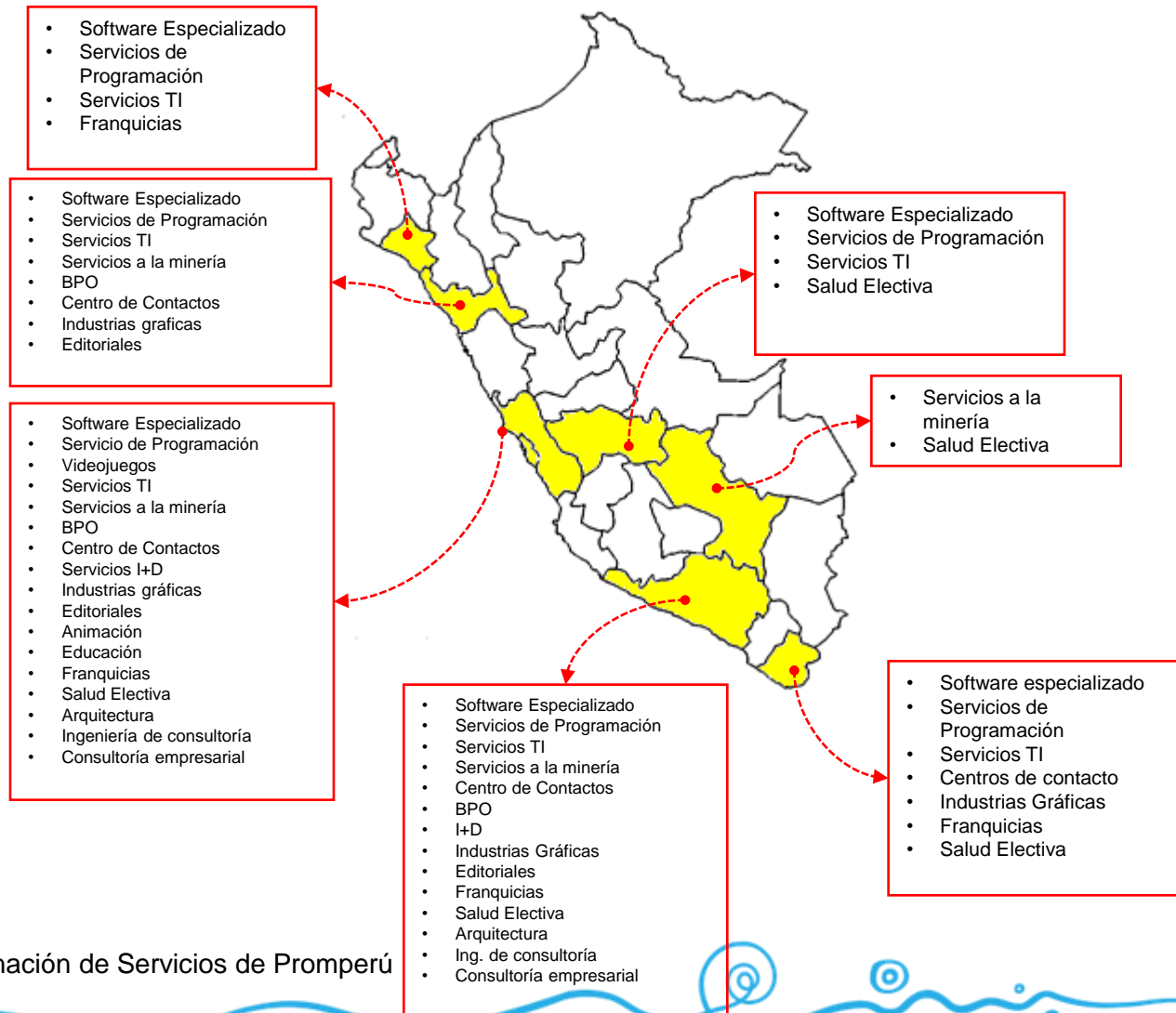
Oferta exportable descentralizada de Servicios



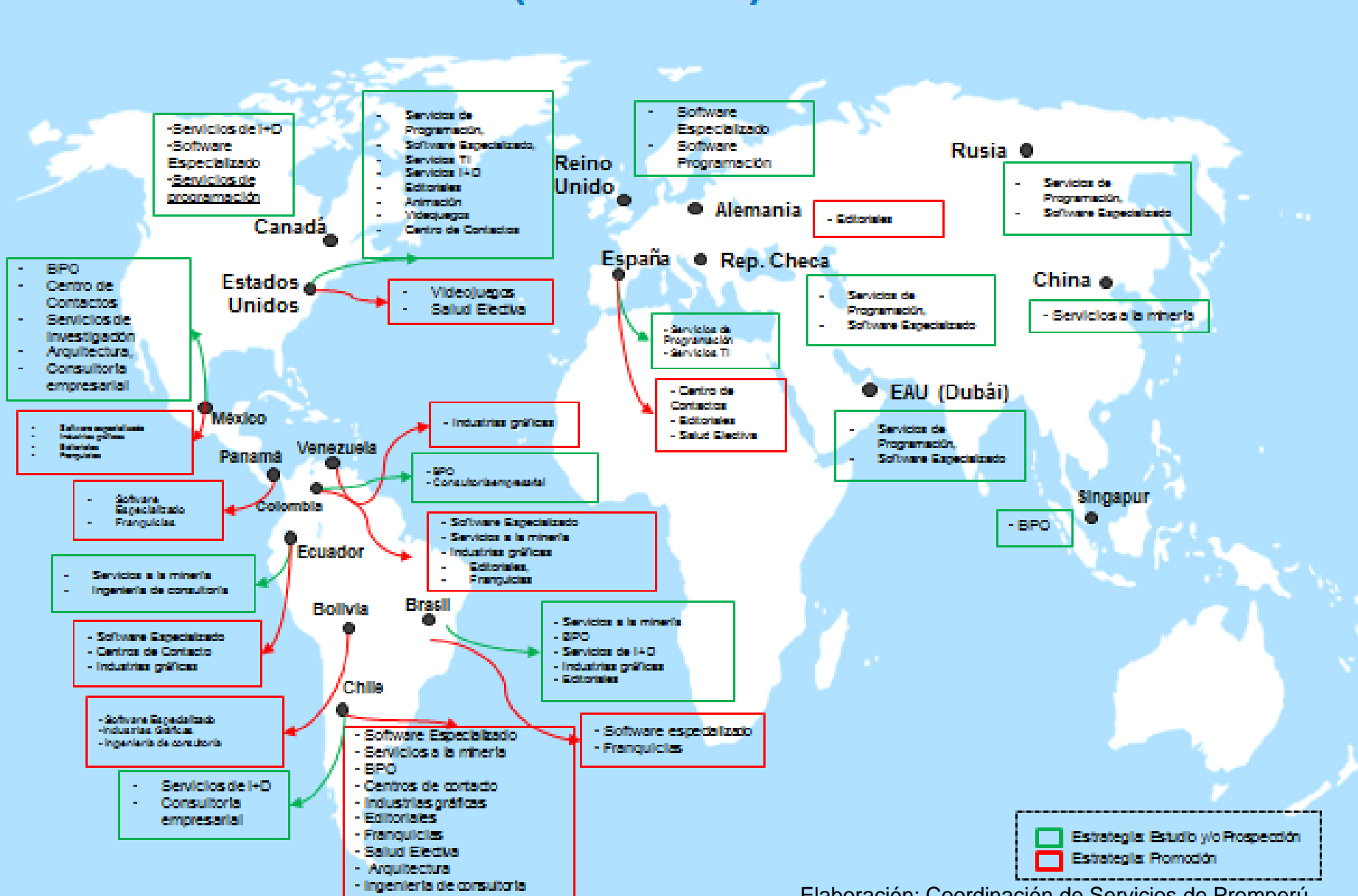
Elaboración: Coordinación de Servicios de Promperú



Priorización de líneas de servicios en las regiones

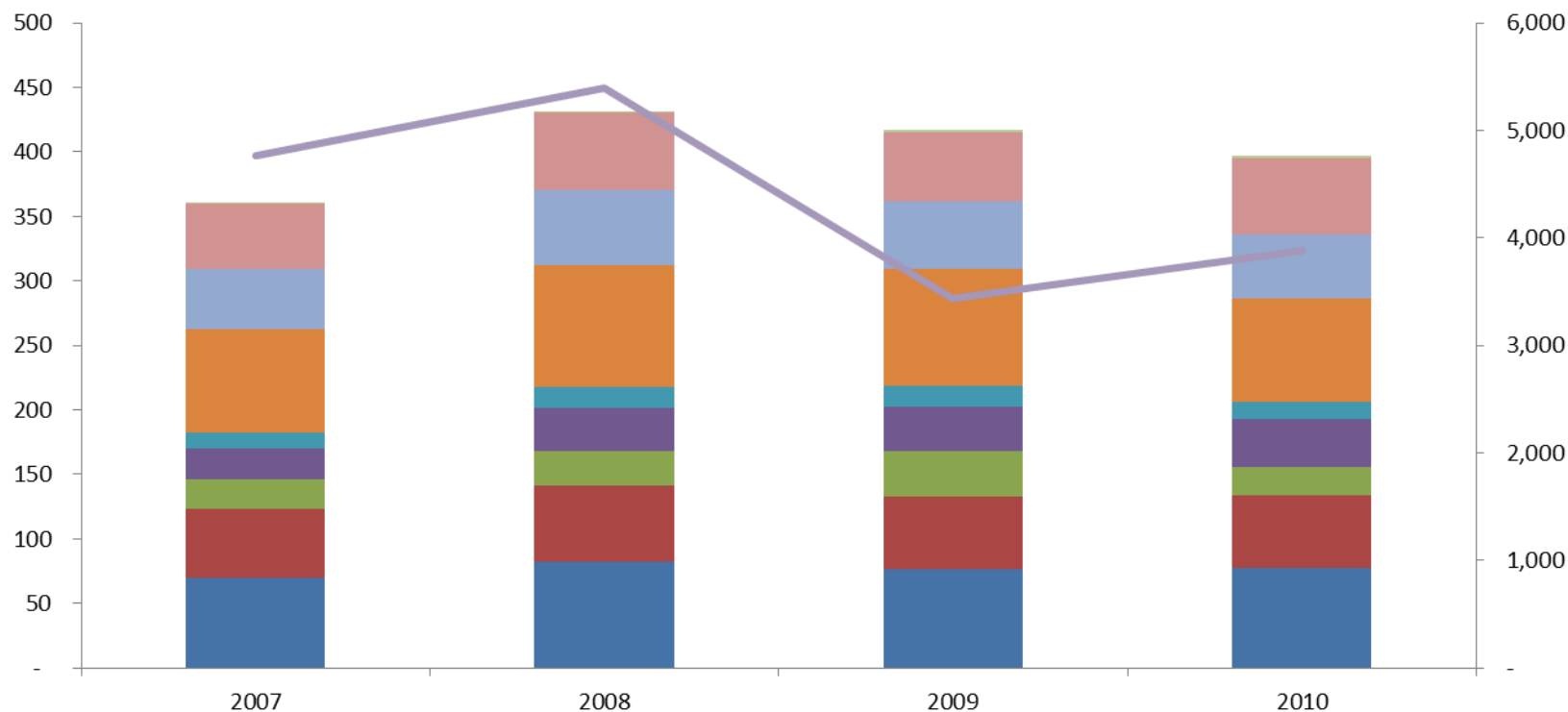


Mercados priorizados para las exportaciones de servicios peruanos



Importación de servicios a nivel mundial

Importaciones de los principales servicios Miles de Millones US\$



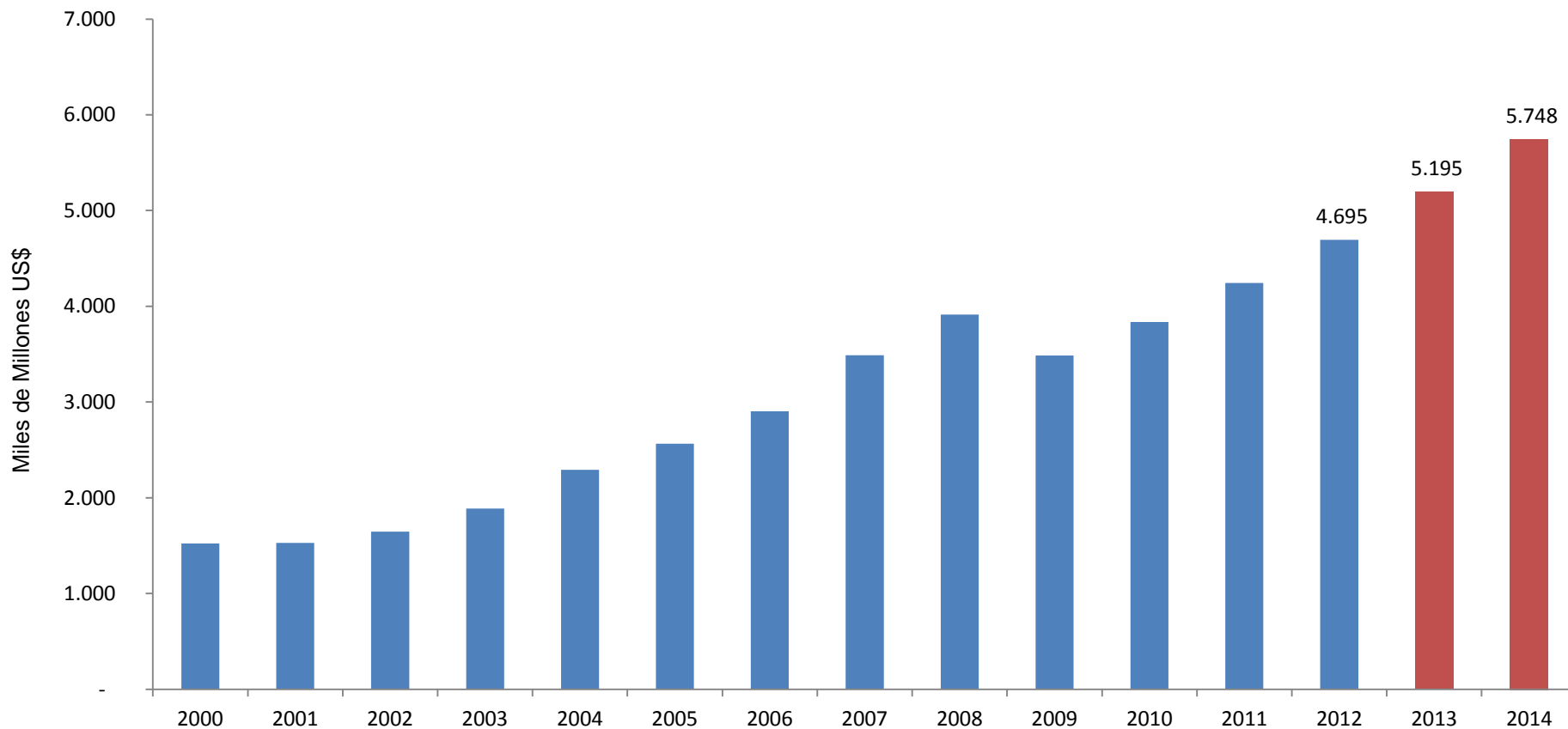
Servicios de informática
Franquicias comerciales
Investigación de mercados y encuestas

Servicios de telecomunicaciones
Servicios contables y auditoría
Servicios arquitectónicos e ingeniería

Servicios audiovisuales y conexos
Servicios de consultoría
Servicios de salud

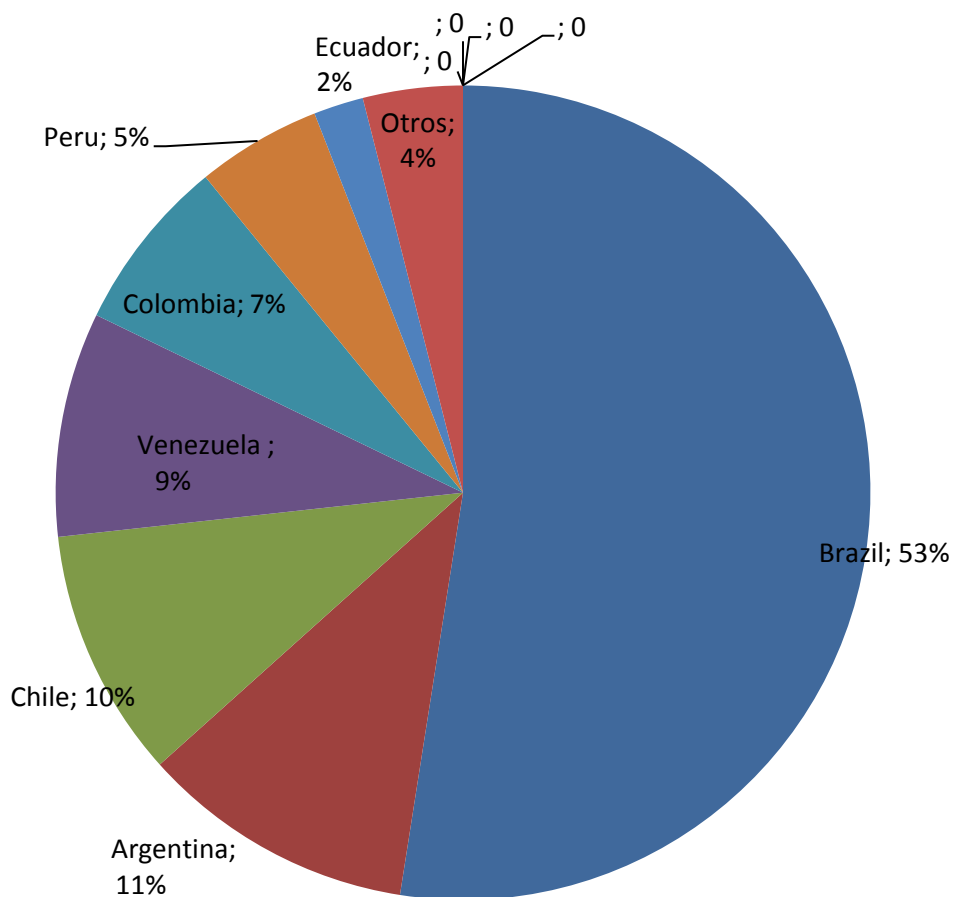
Fuente: Trademap.. Elaboración: Promperú

Importación de servicios a nivel mundial



Fuente Unctad. Elaboración Promperú

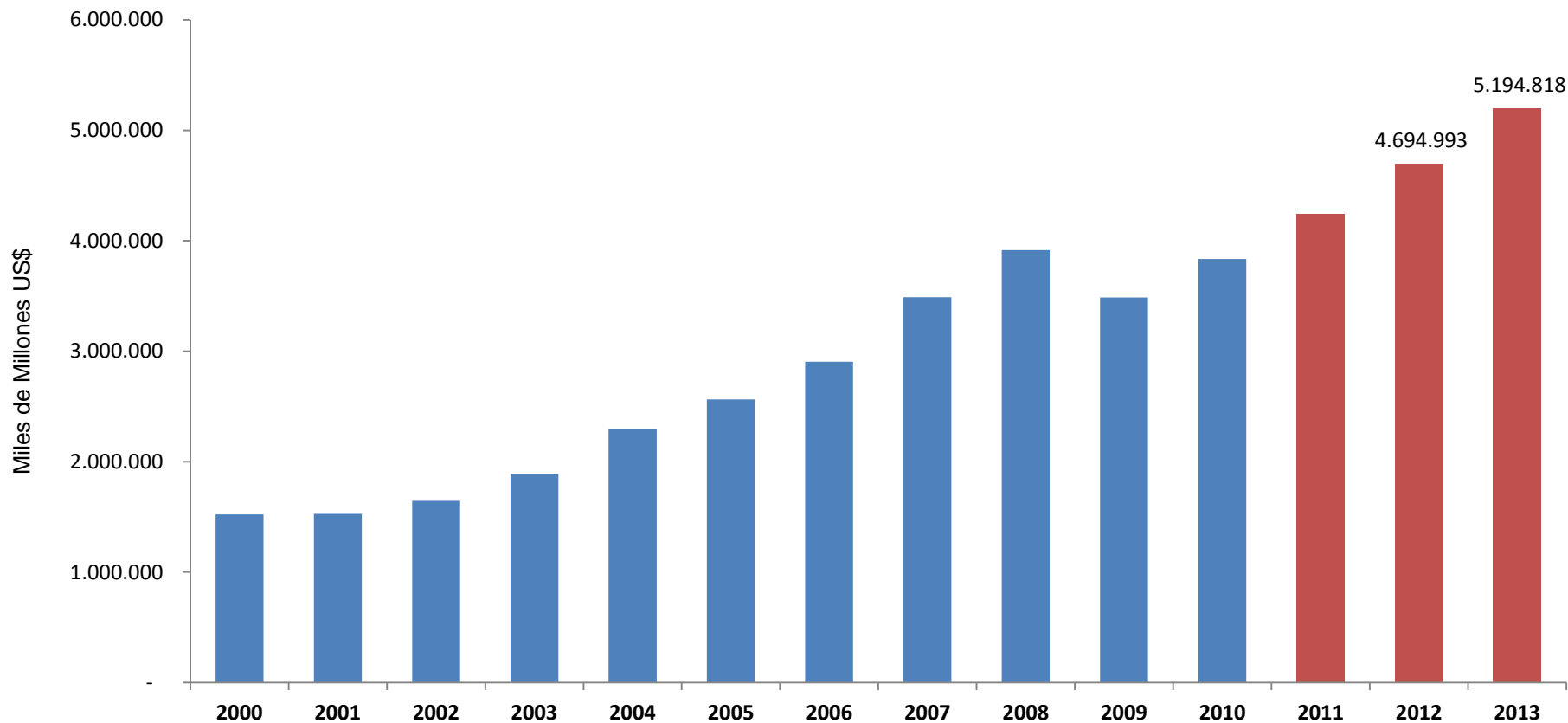
Importación de servicios en Latinoamérica



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

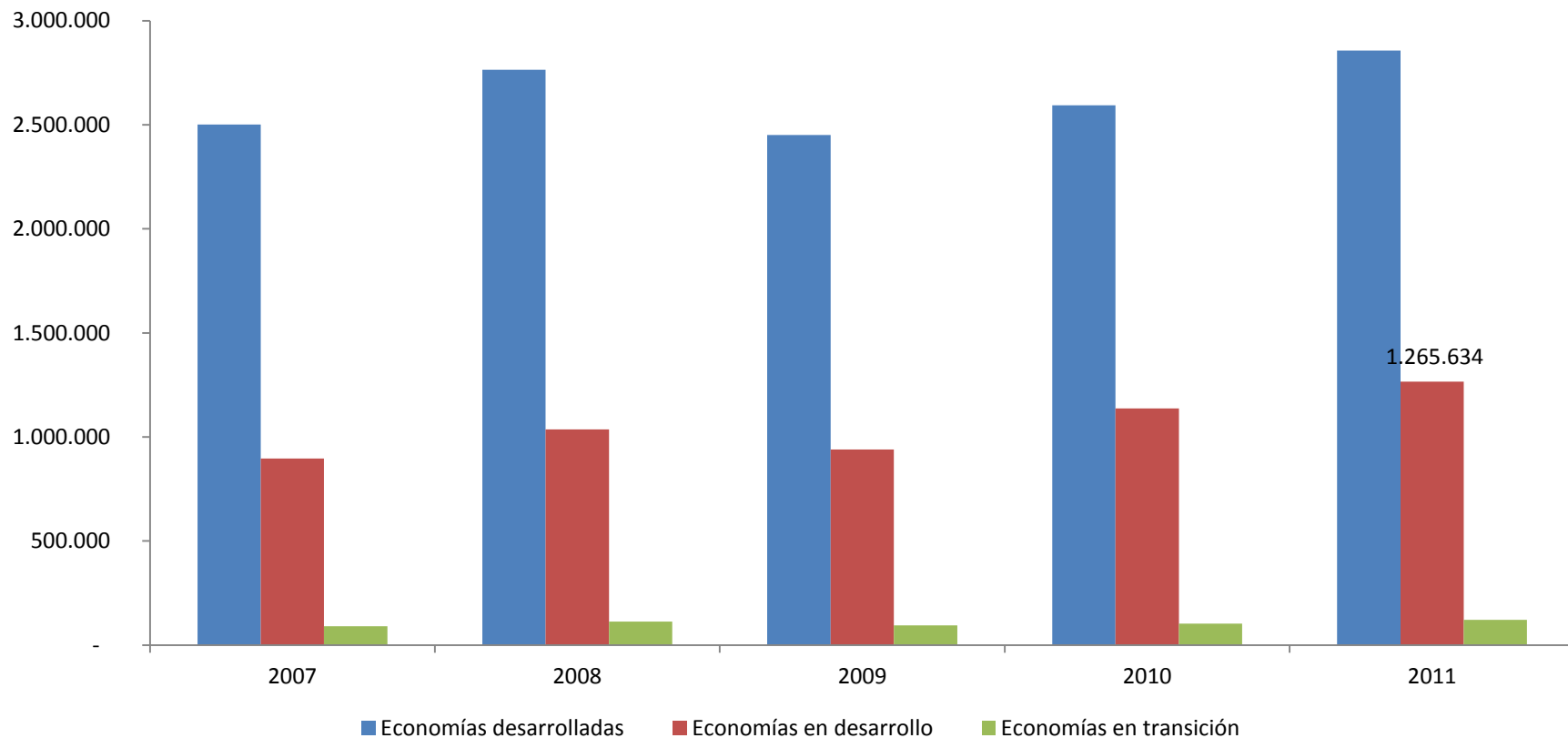
Ecuador importa:
servicios de salud, regalías y franquicias, servicios gubernamentales, software, consultoría y arquitectura

Exportación de servicios a nivel mundial



Fuente Unctad. Elaboración Promperú

Exportaciones de servicios por tipo de economía



Fuente Unctad. Elaboración Promperú



Oportunidades para el sector servicios en el Ecuador

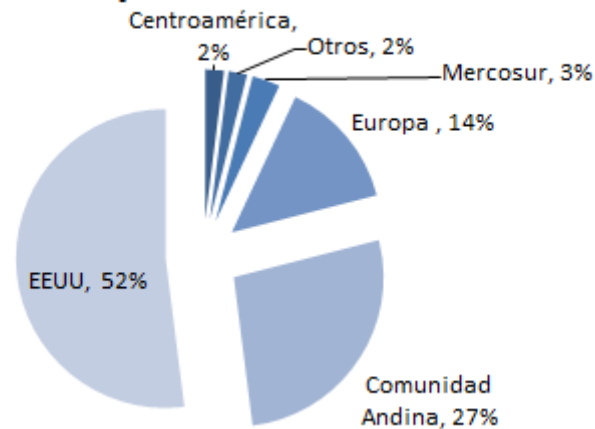


Marzo de 2013



Software: Perú

Principales destinos



Tipos de software



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

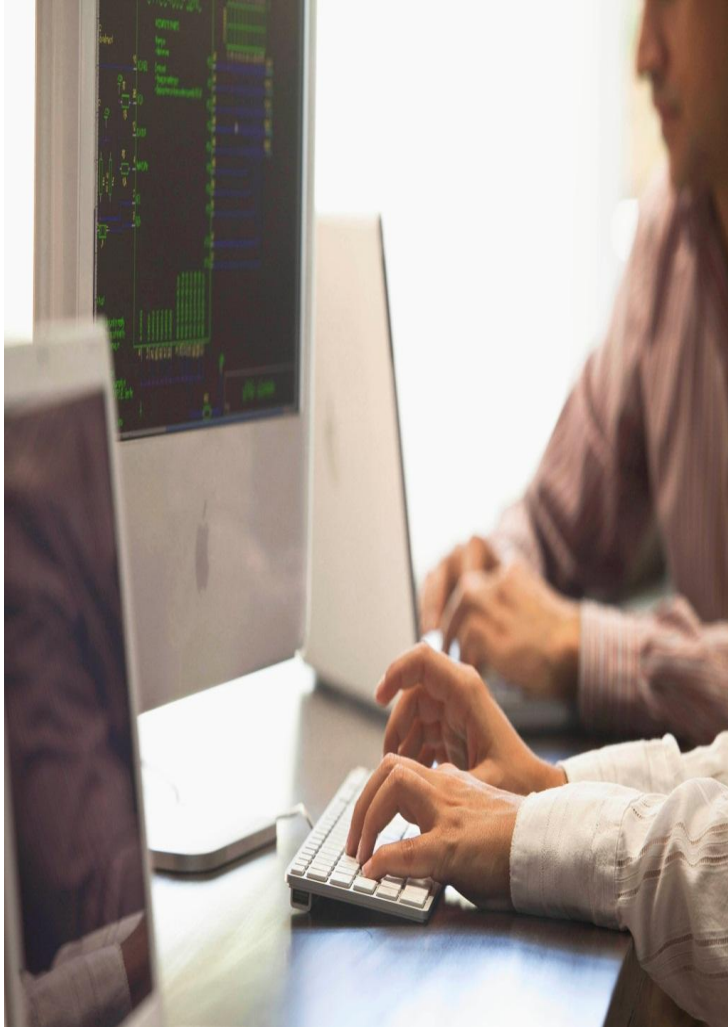
Software: Ecuador

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, auditoría 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+

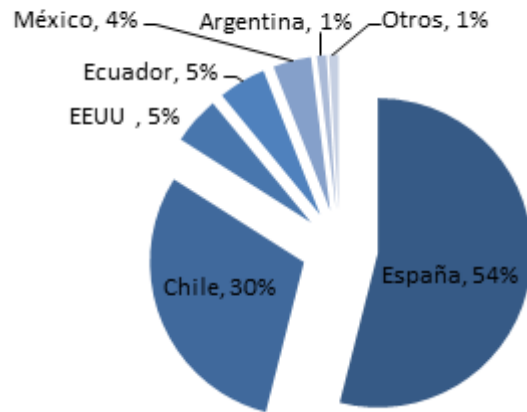
Software: de la prospección

- ✓ 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

Principales mercados de destinos



Tipos de servicios ofertados



- ✓ 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.

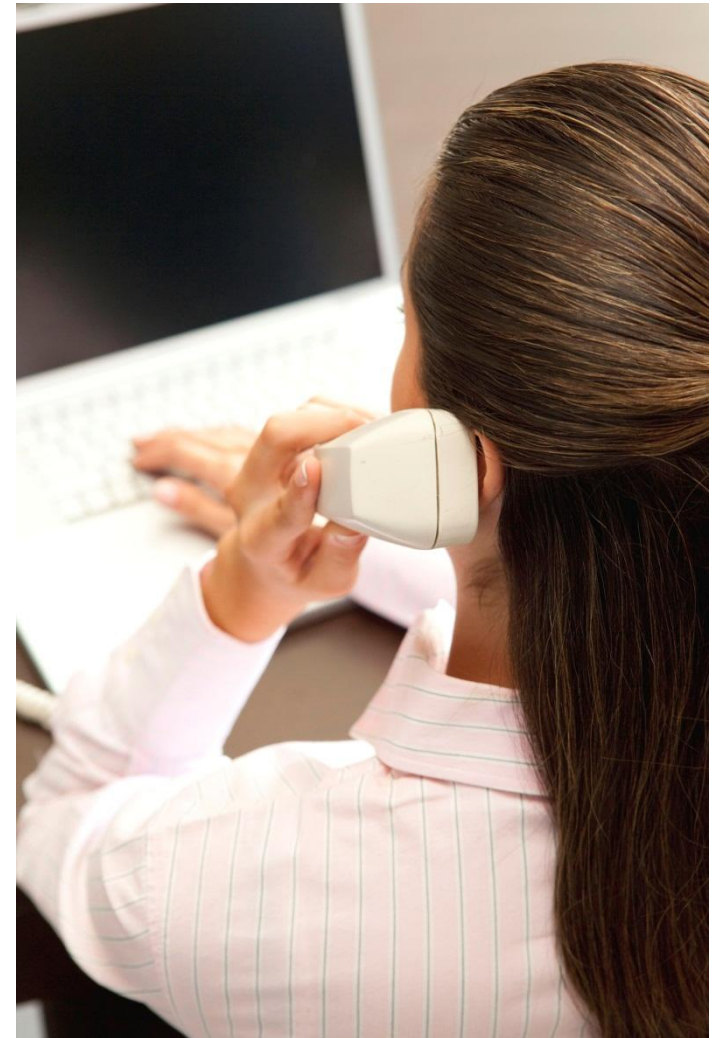
Centros de contacto: del estudio en Ecuador



- ✓ 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.

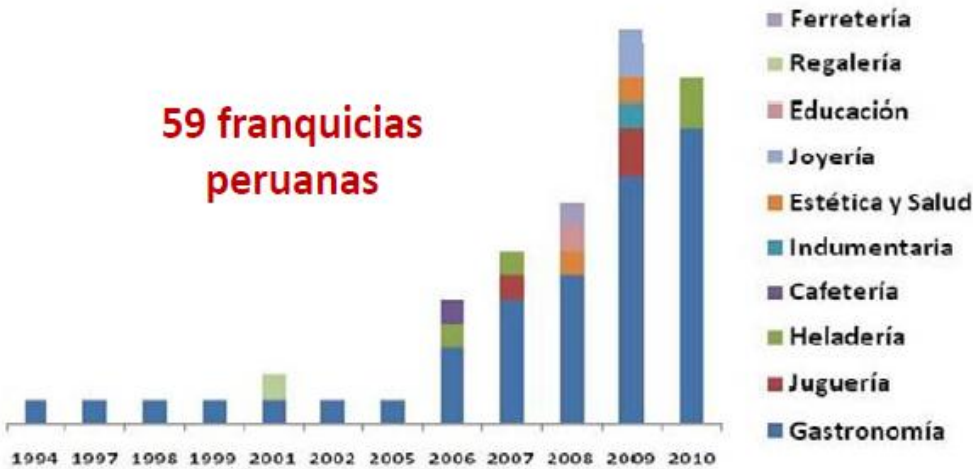
Centros de contacto: de la prospección

- ✓ 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

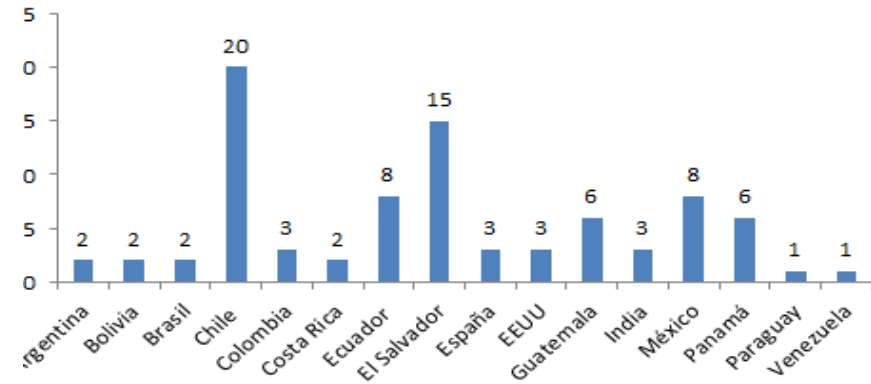


Franquicias: Perú

59 franquicias peruanas



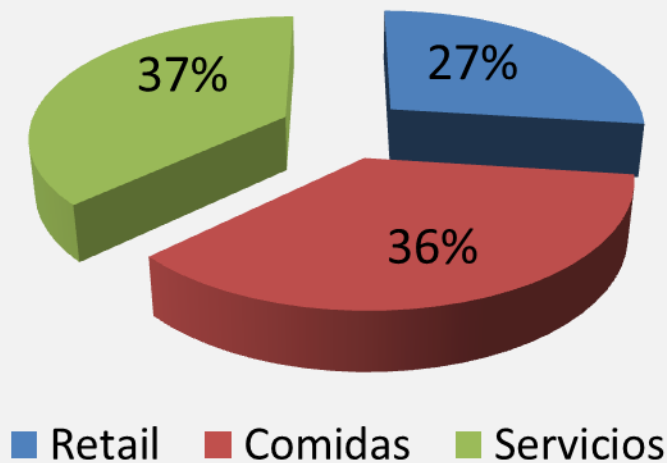
Principales destinos



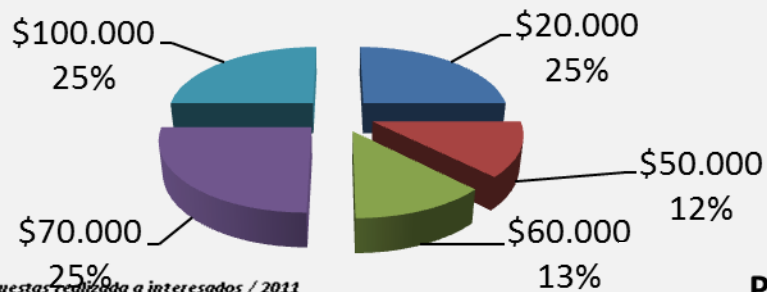
- ✓ Joyería y estética se han posicionado en Latinoamérica, EEUU y España.
- ✓ Recuperación de la inversión: menos de 2 años.
- ✓ Baja inversión: el 88% demanda una inversión menor a US\$ 500,000
- ✓ Generación de empleos para 8,000 personas

Franquicias: Ecuador

Tipos de franquicias

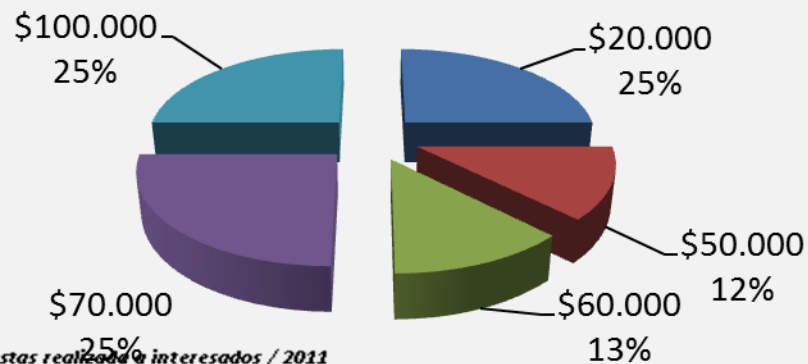


PORCENTAJE DE VALORES DISPUESTOS A PAGAR POR UNA FRANQUICIA DE FAST FOOD



Fuente: Encuestas realizadas a interesados / 2011

PORCENTAJE DE VALORES DISPUESTOS A PAGAR POR UNA FRANQUICIA DE FAST FOOD



Fuente: Encuestas realizadas a interesados / 2011

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 Jardín" (2do)



Mall "El Bosque" (3do)



Mall "El Condado" (4to)



Principales lugares donde establecer negocios gastronómicos



La Ronda



Principales lugares donde establecer negocios gastronómicos



Rep. Del Salvador

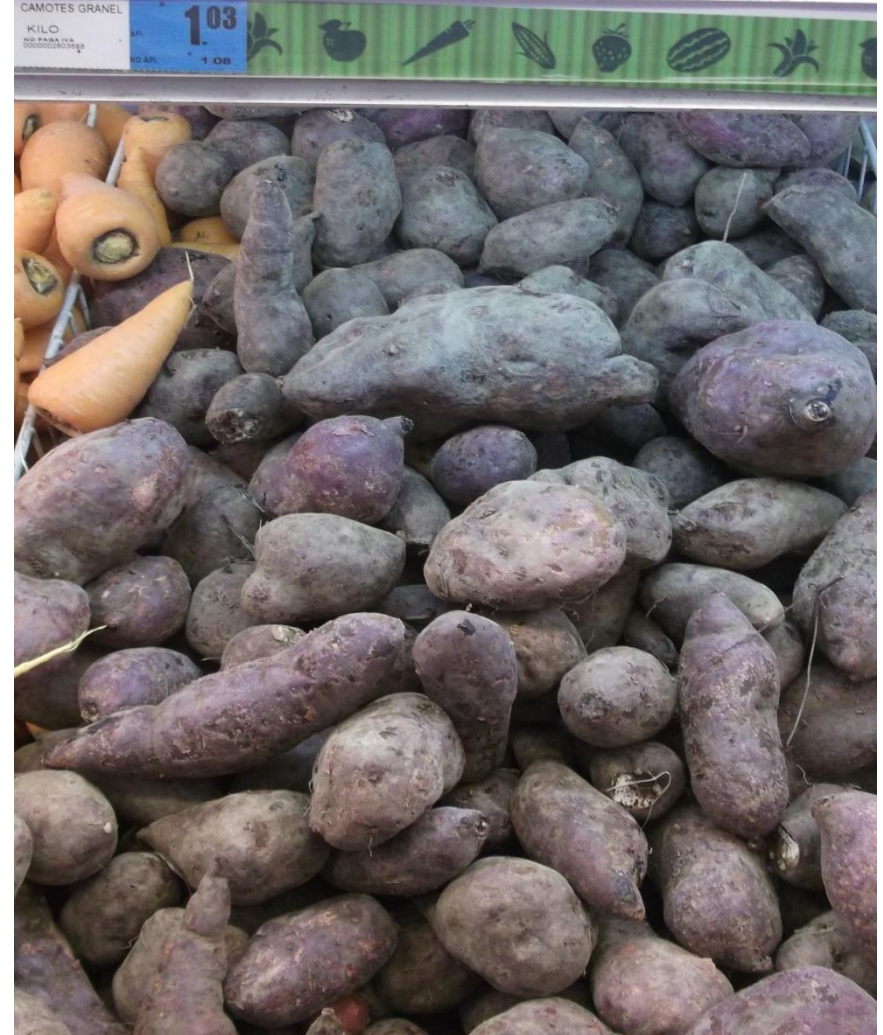


Quito

Precios de algunos productos: frutas



Precios de algunos productos: verduras



Certificaciones Internacionales Exigidas: TI, telecomunicaciones y sistemas

- COPC (Customer Service Provider Standard): Cuerpo de prácticas, métricas, indicadores y desarrollo para las operaciones de servicios centradas en el cliente.
- eSCM-CL (eSourcing Capability Model for Client Organizations): Compendio de mejores prácticas para organizaciones que tienen o necesitan tercerizar parte de sus operaciones.
- eTOM (Telecommunications Operation Model): Marco de referencia de procesos de negocio para empresas de telecomunicaciones.
- SO 20000 (Gestión de Servicios de IT): Estándar internacional certificable que define un marco de procesos de gestión de IT.
- CMMI (Capability Maturity Model Integration): Modelo para la mejora o evaluación de los procesos de desarrollo y mantenimiento de sistemas y productos de software.
- CobiT (Control Objectives for IT and related technologies): Marco de mejores prácticas para asegurar el gobierno de las áreas de IT a través de la organización de objetivos de control en requerimientos de información del negocio, dominios de procesos y roles y responsabilidades.
- ISO 27000: Especifica los requisitos necesarios para establecer, implantar, mantener y mejorar un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.
- Risk IT (IT Risk Management Framework): Modelo para la identificación, gobierno y gestión de los riesgos de IT que afectan al negocio.
- SO 38500 (Corporate Governance of Information Technology): Certificación internacional de buen gobierno de las tecnologías de la Información dentro de una organización.
- BS 25777 (IT Service Continuity Management): Conjunto de políticas, estándares, procesos y herramientas para la organización ante fallas mayores de sistemas.

Oportunidades comerciales

Servicio	Situación de la demanda
Soluciones para móviles (Software)	Mayor inversión en movilidad de las empresas, el 85% de los dispositivos móviles tendrán algún tipo de navegador (widgets). Necesidad de soluciones de seguridad electrónica. Nuevas tecnología: Cloud Computing. Valor aprox. US\$ 10 billones
BPO (Centros de contactos)	Mercado cercano a los \$150 billones, no atendido \$90 billones. Necesidad de reducir costes
Animación 3D	Mercado mundial de US\$150 billones (EEUU representa US\$100 billones)
Videojuegos	Industria videojuegos (2009): US\$60 billones ventas totales (consolas y juegos)
Ingeniería y Consultoría	Licitaciones y concursos internacionales donde participan empresas peruanas. Mercado de US\$169,000 millones
Consultoría de Negocios	Aumento de la competencia internacional en el mercado nacional (Deloitte). Mercado de US\$270,000 millones
Servicios Profesionales: Arquitectura	Arquitectura: Desarrollo de centros comerciales y oficinas por ser rentables en países como Chile, Argentina y Colombia
Editorial	Un mercado en EEUU (sureño principalmente) de habla hispana que se incrementa continuamente (07 estados). Importaciones totales de libros hispanos de EEUU 350 mill. US\$, ICEX 2008
Audiovisuales	Deslocalización de producciones estadounidenses cada vez mas intensa: Cinematografía 20% y televisiva en 57% en los últimos 10 años.
Salud y Laboratorios	Mercado representa \$87.000 millones con mayor incidencia en medicina estética y preventiva

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.

Para descargar los resultados del estudio

SIICEX

Sistema Integrado de Información de Comercio Exterior

[¿Qué es el SIICEX?](#) | [Preguntas Frecuentes](#) | [Glosario](#) | [Herramientas de Análisis](#) | [Buscar Partida](#)

biocomercioperu.pe

Pequeños cambios,
grandes diferencias

19 - 21 setiembre
PERUNATURA
2012

1 2 3 4 5

Ruta exportadora

Regiones

Sectores Productivos

Calidad

Regulaciones

Facilitación

Test Exportador

Acuerdos Comerciales

Aranceles Preferenciales

Exporta Fácil

Inteligencia de Mercados

Directorios

Enlaces de Interés

Calendario de Actividades

Comuníquese

12 de septiembre del 2012

Récord de Exportaciones 2011

Informes de las exportaciones peruanas por sectores

Q - |

Twitter 0

[Boletines](#) | [Noticias](#) | [Inscripción](#) | [Revista eMarket](#) | [Promo](#) | [Estudios de Mercados](#)

Estudios de mercado

Nº	Título	Año
5	Oportunidades Comerciales para alimentos peruanos en Emiratos Árabes Unidos	2011
6	Perfil de mercado de centros de contacto en Ecuador	2011
7	Perfil de mercado de franquicias en el Ecuador	2011
8	Perfil de mercado de franquicias gastronómicas en Argentina	2011
9	Perfil de mercado de plásticos, materiales y acabados para la construcción en Bolivia	2011
10	Perfil de mercado de proveedores a la minería en Colombia	2011
11	Perfil de mercado de software en Ecuador	2011
12	Perfil de mercado del sector de Centros de contacto en Argentina	2011
13	Perfil de mercado del sector software y servicios informáticos en Argentina	2011
14	Perfil de mercado para Materiales y Acabados de la Construcción y Plásticos en Ecuador	2011
15	Perfil del mercado de software en Colombia	2011



INGRESO

USUARIO



Muchas gracias

Katherine Chumpitaz Martínez
Especialista en Inteligencia de
Mercados



Marzo de 2013

