

Seminarios Miércoles del exportador

Buenas prácticas comerciales para competir en el mercado internacional

MBA CESAR SANTOS

Subdirección de Desarrollo Exportador
csantos@promperuext.pe



1 ¿Por qué muchas empresas no logran exportar con éxito?

Exportar no es vender afuera, es competir con estándares internacionales.



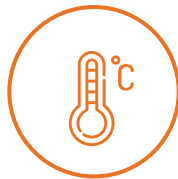
OFERTA NO ESTANDARIZADA

Variación en calibres (palta), tamaños (aguaymanto), colores y medidas (textil artesanal).



FALTA DE CERTIFICACIONES Y TRAZABILIDAD

Dificultades en estándares Global GAP, HACCP, BPA, BRC en agroindustria. BSCI o Fair Trade en textiles.



LOGÍSTICA Y EMPAQUES NO ADECUADOS

No dominan condiciones de frío para arándano o palta. Empaques poco resistentes o no aptos para exportación.



DEBILIDADES EN GESTIÓN COMERCIAL INTERNACIONAL

No envían cotizaciones formales. Falta de información comercial clara. Ausencia de catálogo en inglés



BAJA CAPACIDAD DE RESPUESTA AL COMPRADOR

Respuestas tardías o informales (por WhatsApp sin propuesta). Falta de seguimiento comercial.



PRODUCCIÓN NO SOSTENIBLE EN VOLUMEN

Inestabilidad de oferta por estacionalidad o falta de planificación agrícola.

Campaña de

Arándanos 2024/25



Entre las semanas **18 a 13** de la campaña 2024/25, Perú registró exportaciones de arándanos frescos por un valor de **2,152 millones de USD**, con un volumen de **322 mil toneladas** despachadas. Estas cifras representan un incremento de **16% en valor y 43% en volumen** respecto al mismo período de la campaña anterior.



\$2,152
Millones de USD

Var: 16%



322
Mil Toneladas

Var: 43%



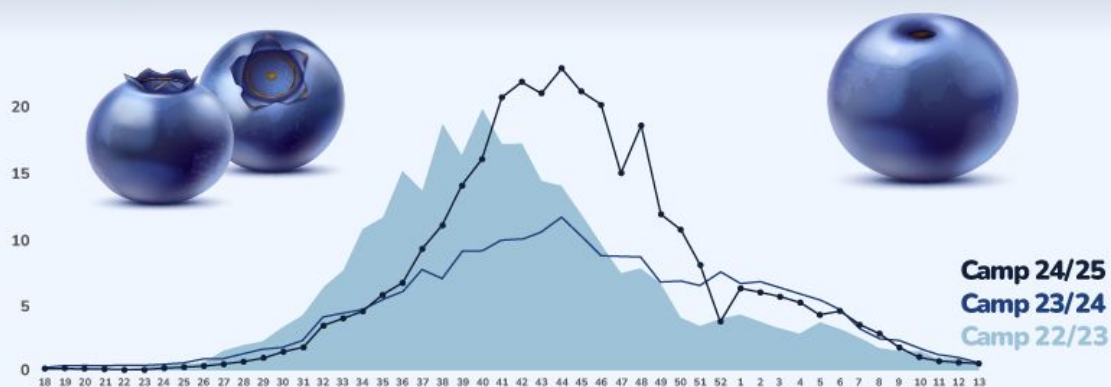
\$6.69
Precio Promedio

Var: -19%

Fluctuante

Evolución semanal de las exportaciones

Peso (Miles de Tn)



Cómo va la Campaña de

Arándanos 2024/25



Entre las semanas **18 a 42 del 2024**, Perú registró exportaciones de arándanos frescos por un valor de **1,039 millones de USD**, con un volumen de **122 mil toneladas** despachadas. Estas cifras representan un incremento de **35% en volumen y 29% en valor** respecto al mismo periodo de la campaña anterior.

\$1,039

Millones USD
Var: 29%

122

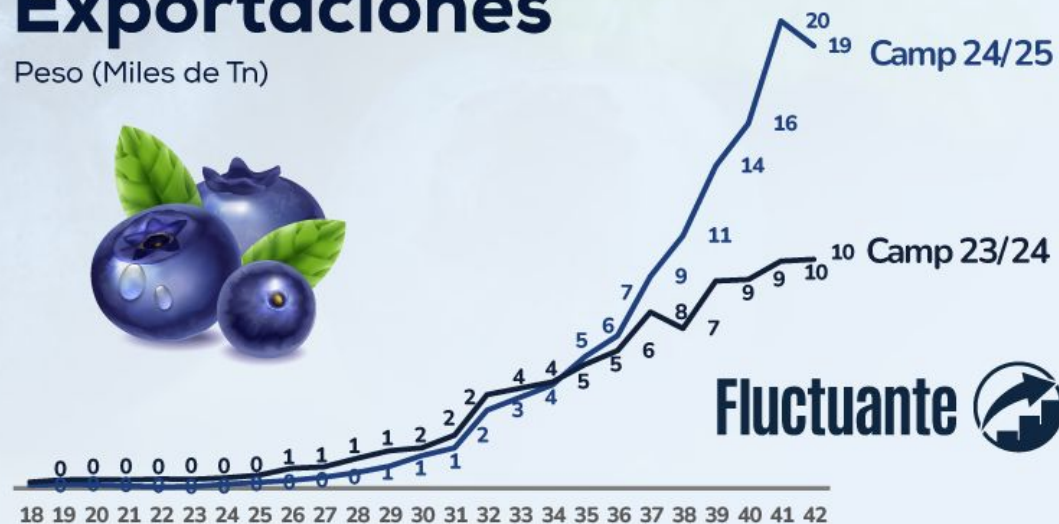
Mil Toneladas
Var: 35%

\$8.54

Precio Promedio
Var: -5%

Evolución semanal de las Exportaciones

Peso (Miles de Tn)




Fluctuante

2 ¿Qué define la competitividad comercial internacional?

“Los compradores internacionales no buscan proveedores baratos, buscan confiables.”

Entregar lo prometido en tiempo, calidad y condiciones

Cumplimiento 


Mantener relaciones comerciales estables con seriedad

Confiabilidad 


Diferenciación clara frente a competidores internacionales

Propuesta de valor 


Consistencia en calidad, empaque y presentación

Estandarización del producto 

Responder formalmente en menos de 24 horas

Capacidad de respuesta 


Manejo profesional de precios, Incoterms y logística

Condiciones comerciales claras 

Demostrar inocuidad, sostenibilidad y control de calidad

Trazabilidad y certificaciones 

Cotizaciones formales, contratos y documentación impecable

Confianza documental 



Propuesta de Valor Internacional

“Si no te diferencias, compites solo por precio.”

¿Qué es una PVI?

Es la razón clara por la que un comprador internacional debe elegirte y no a otro proveedor del mundo.

- Qué problema resuelves al cliente internacional
- Qué te diferencia frente a otros proveedores del mundo
- Beneficios claros, no solo características del producto

Propuesta de Valor Internacional

| | |
|---|---|
| Palta Hass Casma / Huarney | <i>"Provisión confiable de palta Hass con calibres uniformes (48–60), producción en costa norte, trazabilidad campo–planta y manejo de frío garantizado para mercados exigentes."</i> |
| Arándano Santa / Nepeña | <i>"Arándano fresco de alta firmeza y vida postcosecha extendida, ideal para exportación aérea o marítima, producido bajo estándares BPA y Global GAP."</i> |
| Quinoa Conchucos | <i>"Quinoa blanca premium cultivada sobre los 3,000 m.s.n.m. con calidad andina certificada, granos limpios 99.5%, libre de impurezas y empaque exportable."</i> |
| Textil artesanal Carhuaz / Huaraz | <i>"Prendas artesanales con identidad cultural andina, hechas en fibra de alpaca y algodón nativo, diseño moderno + historia de origen + comercio justo."</i> |
| Quesos madurados Huari | <i>"Quesos madurados andinos elaborados con leche de altura, control microbiológico certificado y sabor diferenciado por condiciones naturales de la región."</i> |

4

Requisitos comerciales mínimos para exportar

Antes de buscar compradores, hay que estar listo para no perderlos.

Checklist

- Ficha técnica**
 - Palta: % materia seca
 - Arándano: firmeza y Brix
 - Textil: composición, tallas
- Catálogo comercial**
 - PDF profesional con fotos, especificaciones y presentación
- Lista de precios internacional (USD)**
 - Definir precios por Incoterm (FOB o CIF Callao)
- Hoja de empresa (Company Profile)**
 - Información técnica + capacidad + certificaciones
- Política comercial**
 - MOQ (mínimo de compra): *Palta 20 pallets, Textil 50 unidades por modelo*
 - Tiempos de entrega: *Agro: según campaña. Textil: 2–4 semanas producción.*
 - Condiciones de pago: *Transferencia SWIFT o carta de crédito*



FICHA TECNICA DEL PRODUCTO

| PRODUCTO | PALTA , ABOCADO , AGUACATE | |
|--------------------------|---|-------------------------------------|
| | PARTIDA | DESCRIPCION |
| | 0804.40.00.00 | Aguacates (paltas), frescos o secos |
| DESCRIPCION DEL PRODUCTO | La palta es un fruto tropical leñoso que pertenece a la familia de las Lauráceas, donde también están incluidos el laurel, alcanfores y canela. Existen gran variedad de clases de palta en el país, alguna de ellas son la Fuerte, Punta, Hass, esta última la mas comercializada a nivel mundial. | |
| | Según la variedad la piel puede madurar de color morado casi negro ('Hass') o de color verde ('Fuerte') | |
| | El endocarpio que envuelve a la semilla es delgado y amarillo claro. | |
| | El peso del fruto es aproximadamente 450 g. Su origen es La Libertad, Ancash, Ica, Tacna, Lima, Huánuco | |
| | | |
| CARACTERISTICAS EXTERNAS | Color | Violeta intensa a verde intenso |
| | % peso seco | 21 +/- 1% |
| | % Aceite | 11 +/- 1% |
| | Calibre | 14 - 16 |
| CONTENIDO NUTRICIONAL | Proteína | 1.7g |
| | Humedad | 75g |
| | Aceite | 15.4g |
| | Fibra | 1.6g |
| | Calorias | 100 calorías |
| Carbohidratos | 5.9g | |
| PRODUCCION | Se realiza con abono orgánico respetando estrictamente la | |
| ALMACENAMIENTO | Almacenar en lugares seco, ventilado, bajo techo, en parrillas de madera, disectando todo el ambiente. | |
| COSECHA | La cosecha de palta 'Hass' se realiza entre Enero - Agosto, mientras que 'Fuerte' entre noviembre- enero | |
| FORMAS DE PRESENTACION | Cajas de 4kg , cajas de carton corrugado . Jabas de 20 kg. Los despachos por vía marítima se realizan en contenedores de atmósfera controlada | |

FICHA TECNICA DE LOS ARÁNDANOS FRESCOS



| | |
|--|--|
| NOMBRE COMERCIAL: | Arándanos rojos, Arándanos azules (Blueberry) |
| NOMBRE CIENTIFICO: | <i>Vaccinium corymbosum</i> |
| PARTIDA ARANCELARIA: | 0810.40.00.000 - Arándanos rojos, mirtilos y demás frutos del género Vaccinium |
| ORIGEN DE LA ESPECIE: | Regiones frías del hemisferio norte. |
| DISPONIBILIDAD DEL PRODUCTO: | Los meses: Enero, Junio, Julio, Agosto, Setiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre. |
| PRESENTACION DEL PRODUCTO: | En Clamshell 125g - 150g - 70g - 310g - 510g A Granel 3.6kg - 2kg |
| USO: | Alimento fresco para consumo humano. |
| VALOR NUTRICIONAL: | Los arándanos azules son bajos en calorías, grasa y sodio. No tienen colesterol y son ricos en fibra y minerales. Es importante destacar su alta concentración de vitamina C y sus propiedades antioxidantes |
| ALMACENAMIENTO: | Mantener a una Temperatura: 18°C ; humedad relativa: 12- 16% |
| PRINCIPALES MERCADOS INTERNACIONALES: | <ul style="list-style-type: none"> • Estados Unidos • Holanda • Reino Unido • China • España |

FICHA TÉCNICA

| | | | | | | |
|--|--|------------------|-------------------|----------------|-----------------|--|
| NOMBRE DEL PRODUCTO: | Chompa acolchada de mujer | | | | | |
| PRECIO SIN IVA | \$30,50 | | | | | |
| | | | | | | |
| ESPECIFICACIONES TÉCNICAS: | TELA: Tela acolchada y perchada de 65% polyester y 35% algodón, de fabricación nacional. | | | | | |
| | COLOR: Los colores serán definidos por la entidad contratante. La tela tiene una gama de colores amplia. | | | | | |
| | DISEÑO: | | | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> - Modelo clásico con cola - Cuello alto - 2 bolsillos laterales - 1 bolsillo interno cosido en la parte frontal izquierda (a la altura del pecho) - Puños de tela con abertura - Cierre plástico - Mangas tipo ranglán y con dos vivos combinables | | | | | |
| | ETIQUETA: La etiqueta deberá estar colocada al interior de la chompa con la talla de la prenda, el nombre del fabricante, el RUC, el teléfono de contacto y cumplir con las normas NTE INEN 1875 y la RTE INEN 013. | | | | | |
| GUIA DE TALLAS | TALLAS: 36-38-40-42 | | | | | |
| | TALLA | ANCHO DE ESPALDA | CONTORNO DE PECHO | LARGO DE MANGA | LARGO DE CHOMPA | |
| | 36 | 36 | 100 | 60 | F: 45 P: 62 | |
| | 38 | 38 | 104 | 62 | F: 48 P: 65 | |
| | 40 | 40 | 108 | 64 | F: 51 P: 68 | |
| 42 | 42 | 112 | 65 | F: 53 P: 68 | | |
| CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN MENSUAL | 1000 chompas mensuales | | | | | |

MEDIDAS EN CENTÍMETROS

5 Construcción de confianza comercial



Respuesta rápida y profesional

- Responder correos en máximo **24 horas** con información completa



Comunicación formal

- Evitar mensajes sueltos por WhatsApp — enviar cotizaciones y fichas técnicas en PDF



Cumplimiento de muestras y tiempos

- Enviar **muestras a tiempo** y con especificación del lote



Transparencia

- Si hay problema de campaña o clima, **comunicar antes de incumplir**



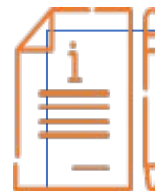
Claridad comercial

- Enviar información ordenada: ficha técnica + catálogo + Incoterm + precios



Trazabilidad

- Documentar procedencia: "*Palta Hass – Fundo Huarmey / Planta Casma*"



Seriedad documental

- Confirmar órdenes y acuerdos por **Factura Proforma y Orden de Compra.**

En comercio internacional, la confianza vale más que el precio.



Productos

Cómo generar confianza con el comprador

Palta / Arándano

Compartir capacidad semanal (**programa de cosecha**), fotos del packing, análisis de calidad

Textil Carhuaz – Artesanal

Mostrar proceso real + control de calidad + carta de garantía

Quesos Huari / Lácteos

Enviar análisis bromatológico + certificación sanitaria DIGESA

Aguaymanto deshidratado / Quinoa

Declaración de alérgenos + certificado de origen

Preparación comercial antes de negociar

| Elementos | ¿Por qué es clave? | Aplicación |
|--|--------------------------------|--|
| Perfil de Empresa (One Page Export) | Presentación ejecutiva y seria | Información clara: experiencia + capacidad + certificaciones |
| Catálogo Comercial | Reemplaza fotos por WhatsApp | Productos de palta, arándano, textil, lácteos, andinos con fotos + especificaciones |
| Ficha técnica exportable | Lenguaje técnico internacional | Agro: calibres, grados Brix / Textil: tallas, composición, gramaje |
| Lista de precios FOB o CIF (USD) | Evita respuestas “depende” | Usar precios por Incoterm: FOB Callao / CIF Europa |
| Política comercial clara | Evita confusión | MOQ, tiempo de entrega, forma de pago |
| Términos logísticos | Reduce riesgo | Definir puerto: Callao o Chimbote según producto |
| Formato de cotización internacional | Profesionalismo | Cotizar en USD , condiciones, validez, firma legal |

Un comprador serio espera un proveedor preparado.

Condiciones comerciales internacionales

✓ Incoterms 2020

- | | | |
|----------|-----------------------------------|---|
| | Precio mal presentado ✗ | Precio bien presentado ✓ |
| Palta | "Entre 1.5 y 2.5 depende" | USD 2.05/kg – FOB Callao – MOQ 20 pallets |
| Arándano | "Según volumen" | USD 5.80/kg – FOB Callao – Campaña octubre–enero |
| Textil | "A tratar" | USD 12.50/unidad – EXW Huaraz – MOQ 50 unidades/modelo |
- ✓ **MOQ (mínimos de compra)** Ej: *Palta 1 contenedor, Textil 50 unidades, Quinoa 500 kg*
 - ✓ **Tiempo de entrega** Ej: *7 días producción + 5 días logística interna*
 - ✓ **Forma de pago** Transferencia SWIFT o 30% anticipo / 70% previo a embarque
 - ✓ **Tolerancia de calidad** Ej: *2% de descarte permitido*
 - ✓ **Validez de oferta** Ej: *Cotización válida por 10 días*

Negociar sin condiciones claras es perder dinero.

6 Negociación internacional efectiva

Buenas prácticas de Negociación

| | |
|------------------------------------|--|
| Responder rápido | Primordial: contestar en máximo 24 horas |
| Presentación formal | Enviar cotización profesional (PDF) + ficha técnica + condiciones |
| Explicar propuesta de valor | Diferenciar por origen andino, sostenibilidad, trazabilidad, calidad |
| Ofrecer alternativas | Proponer precios por volumen, empaques, Incoterms alternos |
| Cuidar márgenes | Evitar descuentos excesivos — negociar con estrategia |
| Negociación profesional | Usar correo formal, evitar frases como “¿Cuál es su precio?” o “Lo que usted diga” |
| Confirmar acuerdos | Formalizar con Factura Proforma + Orden de Compra |

Negociar no es solo cotizar, es demostrar valor.

Habitos del exportador peruano

Respondo máximo en 24 horas ✓

Tengo lista mi propuesta comercial internacional ✓

Uso formatos y cotizaciones formales ✓

Mis condiciones están claras (Incoterms, precios y tiempos) ✓

Realizo seguimiento profesional ✓



- ✗ NO responder al cliente rápidamente
- ✗ Cambiar condiciones comerciales a último minuto
- ✗ Enviar cotizaciones informales
- ✗ Prometer más de lo que puedes cumplir
- ✗ Improvisar documentación exportadora

Haz de la disciplina comercial tu ventaja competitiva.

Dinámica

¿Que competencias considera claves para una negociación internacional?



Gestión Emocional y Resolución de Conflictos ④

“Quien domina sus emociones, domina la negociación.”

⑤ Adaptabilidad y Flexibilidad

“Negociar es navegar, no ir en línea recta.”

Pensamiento Estratégico ③

“Negociar es construir futuro, no solo cerrar tratos.”

Comunicación Efectiva y Escucha Activa ②

“El éxito de una negociación empieza por saber escuchar.”

Competencia Intercultural ①

“Negociar no es imponer tu forma, sino entender la del otro.”



Competencias en la Negociación

En el mundo global de hoy, las competencias duras abren puertas. Pero son las competencias humanas y estratégicas las que las mantienen abiertas.”

⑥ Conocimiento Legal y Normativo

“La información legal es poder, y el cumplimiento, una ventaja.”

⑦ Preparación y Capacidad de Análisis

“El 80% del éxito de una negociación está en la preparación.”

⑧ Credibilidad y Reputación

“La confianza no se negocia, se construye.”

Trampas Psicológicas

- ❖ Es útil reconocerlas para saber cómo responder
- ❖ A menudo utilizadas en etapas cruciales, éstas representan potenciales puntos de quiebre.

Trampas Psicológicas más Comunes

- Oferta inicial exagerada
- Precipitación
- Demora
- Trazar la línea
- Crear competencia
- Concesiones
- Límites de autoridad

Trampas Psicológicas más Comunes



Oferta Inicial Exagerada

"Anclar" con una propuesta irreal para influir en el marco mental de la contraparte.

Crea presión psicológica y hace que las futuras contraofertas parezcan más razonables, aunque sigan siendo desventajosas.



Precipitación

"Forzar decisiones rápidas para evitar análisis o reflexión."

Genera ansiedad y reduce la capacidad crítica del otro negociador, llevándolo a aceptar condiciones no ideales.



Demora

"Dilatar la negociación para agotar al otro."

Se usa para que la contraparte ceda por cansancio o necesidad de cerrar pronto.

Trampas Psicológicas más Comunes



Trazar la Línea

“Fijar un límite rígido y no negociable desde el inicio.”

Funciona como una forma de presión psicológica, generando una percepción de “todo o nada”.



Crear competencia

“Hacer creer que hay otras ofertas o partes interesadas.”

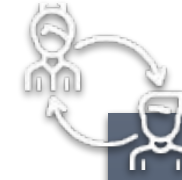
Provoca urgencia y puede llevar a decisiones impulsivas por miedo a perder la oportunidad.



Concesiones calculadas

“Dar algo pequeño para obtener algo mayor a cambio.”

Crea una ilusión de generosidad y busca activar la reciprocidad, a menudo sin costo real para quien concede.



Límites de autoridad

“Tengo que consultarlo con mi jefe.”

Evita compromisos inmediatos y crea un “colchón” para presionar sin parecer intransigente.

7 Gestión del relacionamiento comercial

- ❖ El principal problema de muchas empresas que inician exportación **no es conseguir clientes... es mantenerlos.**
- ❖ El 80% de oportunidades se pierden por **falta de seguimiento.**

¿Qué significa relación comercial internacional?

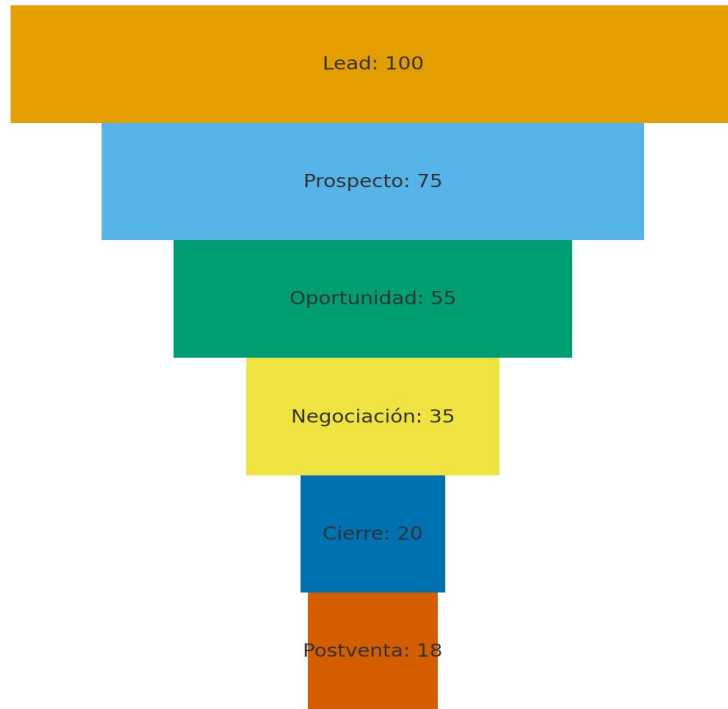
- Es construir confianza + constancia + resultados con el comprador.
Sin orden comercial, ningún cliente regresa.

¿Cómo gestionan los compradores internacionales?

- Registran proveedores
Evalúan respuesta + seriedad + documentación
Crean un ranking de cumplimiento

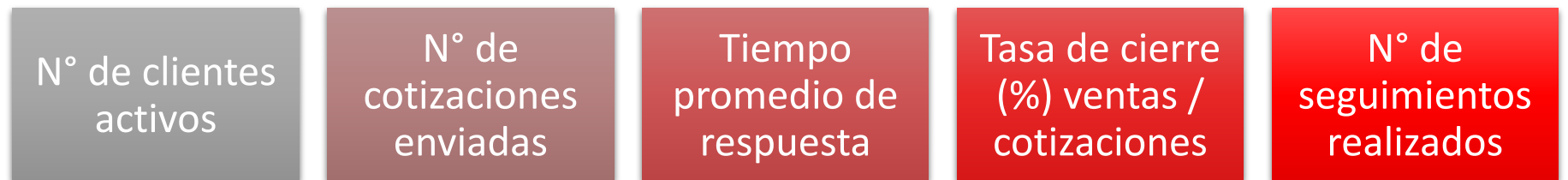
Si no gestionas tus contactos, pierdes clientes.

Embudo de ventas internacional



1. **Lead** → contacto inicial (feria/LinkedIn/email)
2. **Prospecto** → envía interés o pide ficha técnica
3. **Oportunidad** → solicita precio
4. **Negociación** → envío de condiciones formales
5. **Cierre** → purchase order + proforma
6. **Postventa** → calidad + confianza + siguiente pedido

Indicadores clave





Prevención de riesgos comerciales

Exportar implica oportunidades, pero también **riesgos comerciales** que pueden causar pérdidas económicas, fraudes o incumplimientos. Una empresa profesional exportadora **no solo negocia bien, también protege su operación.**

Señales de alerta (¡Cuidado!)

Evitar compradores que:

- No tienen página web ni referencias visibles
- Usan solo correos **@gmail o @hotmail**
- Piden **“precio urgente”** sin especificaciones
- Ofrecen **pago completo después de entrega**
- Piden **facturar a otra empresa** distinta
- Evitan firmar órdenes de compra o contratos

Una exportación segura vale más que diez mal cerradas.

Principales riesgos comerciales

| Tipo de riesgo | Ejemplo: | Cómo prevenir |
|--|---|---|
| Riesgo de comprador desconocido | “Cliente nuevo pide contenedor de palta por adelantado” | Verificar empresa en ImportGenius, Kompass, LinkedIn, Cámara de Comercio |
| Riesgo de impago | Cliente no paga saldo final tras embarque | Usar pago 30/70, carta de crédito o escrow |
| Riesgo de fraude | Estafa por intermediarios “broker/lonchero” | Confirmar identidad y dominio de correo empresarial |
| Riesgo logístico | Pérdida de cadena de frío en arándano o palta | Usar seguros + tracking + informes de temperatura |
| Riesgo documental | Facturas y BL mal emitidos | Validar documentos antes de embarque |
| Riesgo contractual | Comprador cambia condiciones luego | Firmar Factura Proforma + Orden de Compra claras |


 9

Buenas prácticas digitales B2B

- ✓ **Si no existes digitalmente, no eres proveedor confiable.** Los compradores internacionales verifican al proveedor antes de responder y toman muy en serio **la primera impresión digital.**

| Aspecto digital | ¿Qué espera ver el comprador? | ¿Por qué importa? |
|-----------------------|--|---------------------|
| Página web | Información clara, productos, contacto | Valida formalidad |
| Presencia en LinkedIn | Perfil empresa + gerencia | Verifica reputación |
| Catálogo digital | Productos bien presentados | Evita improvisación |
| Correo profesional | ventas@empresa.com | Seriedad comercial |
| Rastreabilidad | Dirección real | Evita fraude |

El 70% de compradores filtra proveedores por su presencia digital antes de hablar con ellos.

Habitos Digitales del exportador peruano

- Catálogo internacional en inglés y español ✓
- Perfiles de empresa en directorios B2B (TradeKey, Alibaba, ConnectAmericas) ✓
- Fotos profesionales con fondo blanco ✓
- Uso de LinkedIn para contactar compradores ✓
- Dominar correo comercial internacional ✓



- ✗ Solo usan WhatsApp para vender
- ✗ Fotos poco profesionales (sacos en el piso, productos sucios)
- ✗ Correos como "juanito1988@gmail.com"
- ✗ No responden mensajes en LinkedIn
- ✗ Información incompleta en redes

Haz de la disciplina comercial tu ventaja competitiva.