

2019

Servicios de Aplicativos Móviles



PERÚ

Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo

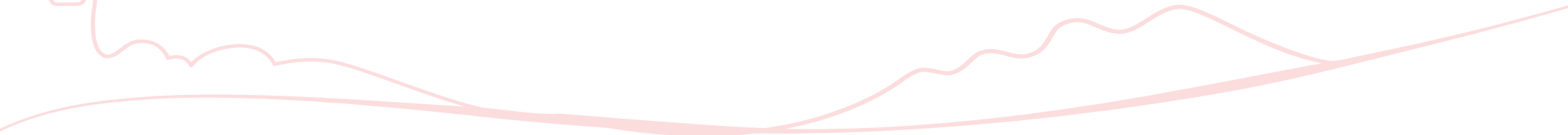




SERVICIOS DE APLICATIVOS MÓVILES

Índice

01. Características generales del producto	06	08. Condiciones para el inversionista	41
02. Tamaño de mercado	16	09. Canales de comercialización y distribución	43
03. Análisis de la demanda	24	10. Cadena de valor de servicio	46
04. Auditoría del servicio	28	11. Perfil de compradores	49
05. Atributo y percepción del servicio peruano	30	12. Actividades de promoción	54
06. Condiciones de acceso al mercado	33	13. Oficinas y gremios	58
07. Condiciones de internacionalización	38	14. Fuentes de información	59



01

1. Características de aplicaciones móviles

1.1 Descripción de una aplicación móvil

La manera más conocida para nombrar una aplicación móvil es: "app". Es un programa de aplicación de software y una de sus principales funciones es ofrecer un servicio inalámbrico en un dispositivo móvil (ej. teléfono celular, tableta, entre otros). Las aplicaciones suelen ser pequeñas, compuestas por un software individual con funciones limitadas y específicas, es muy sencillo descargar y en la mayoría de los casos no tienen costo. Uno de los grandes beneficios de las aplicaciones es la facilidad con la que se pueden realizar distintas actividades de la vida diaria, tales como: transferir dinero, comprar un boleto, revisar la temperatura del día, entre otros. ([Technopedia](#)).

Aplicaciones móviles se desarrollan para distribuir en una tienda para apps (Apple App Store / Google Play), o vía una página web. Los diferentes tipos de aplicaciones incluyen:

- Aplicaciones nativas: en base de las plataformas android, apple ios y microsoft mobile;

- Aplicaciones web: en base de html;
- Aplicaciones híbridas: una combinación de una aplicación nativa con el contenido del web;
- Aplicaciones web progresivas: se ejecutan en el navegador en base de html, css y javascript.

Una aplicación se desarrolla desde las estrategias de negocio o desde las oportunidades de mercado ([Bentley, Honiden, Ishikawa, 2015](#)). Para lograr tener el mayor éxito posible con la aplicación, ésta deberá ser atractiva para una gran cantidad de personas, preferible a nivel internacional o a gran escala.

Sin embargo, cuando una empresa que desarrolla una aplicación tiene previsto como cliente a un país en específico, con un público ya identificado, se debe analizar cuidadosamente y tomar en cuenta los diferentes comportamientos y necesidades de ese país a la hora de desarrollar la aplicación ([Bentley, Honiden, Ishikawa, 2015](#)). En este reporte analizamos la situación de los Países Bajos, donde existe una gama amplia de aplicaciones móviles.

1.2 Categorías de Servicio

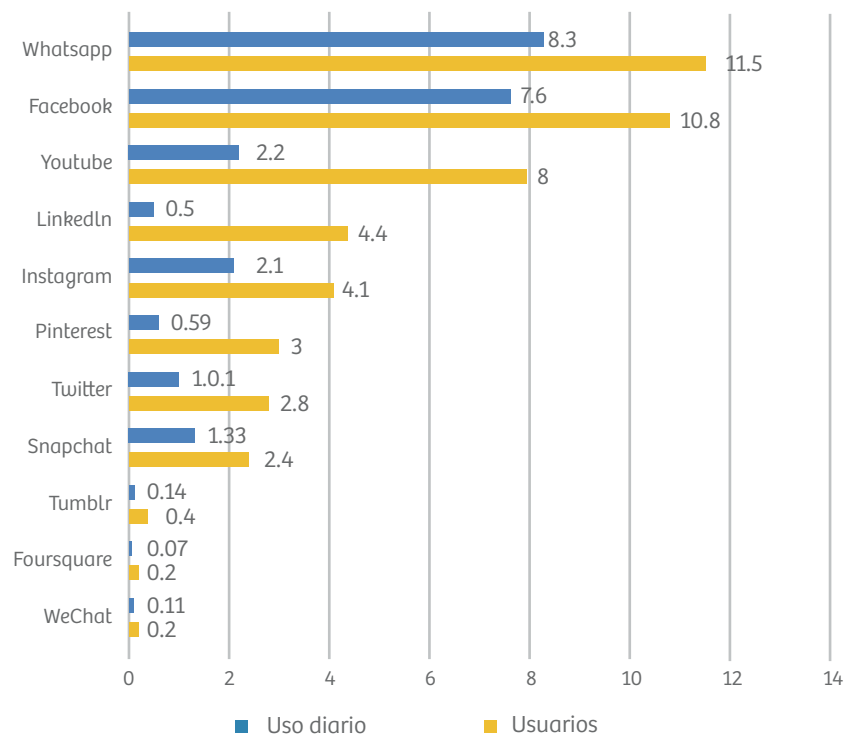
Uno de los principales usos que se les da a las aplicaciones móviles en los Países Bajos es el de interactuar por las redes sociales, revisar el clima, las noticias, y hacer movimientos o transferencias financieras. Estas aplicaciones fueron las más descargadas en 2017.

Aplicaciones de noticias e información meteorológica pertenecen a los servicios estándares en un móvil. Una de las más conocidas es Buienradar la cual muestra en tiempo real una gráfica con una indicación en porcentaje de la lluvia que habrá en los siguientes minutos y/o horas. Otro tipo de aplicaciones con alto porcentaje de descargas en 2017 fueron aplicaciones para ver las noticias, algunas de estas son NU.NL y NOS.

Las aplicaciones relacionadas con cuestiones financieras también se usan a menudo. Estas aplicaciones son de los diferentes bancos como: Rabo Bankieren, aplicación del banco RABOBANK y la aplicación del banco ING. Prácticamente todos los bancos han desarrollado servicios móviles. El servicio de [Tikkie](#), una aplicación para transferir dinero entre amigos por WhatsApp, ya tiene más de un millón de usuarios.

Cabe mencionar que los Países Bajos es uno de los países con un alto índice de uso de redes sociales. La tabla 3 señala el uso que se le da a las aplicaciones de redes sociales, en primer lugar, está el uso de WhatsApp, seguido de Facebook. Instagram sube en popularidad con los jóvenes, en vez de Facebook, y las aplicaciones de videos como YouTube también van a tener un papel clave en el futuro.

Individuos usando las redes sociales en Países Bajos en 2018 por millones de usuarios



Fuente: [Statista, 2018](#)

1.3 Formas de consumo del servicio

En los Países Bajos existen posibilidades de negocio dentro del mercado de aplicaciones móviles, lo que se debe al aumento del uso de dispositivos móviles y al incremento en la digitalización de empresas y servicios.

Los Países Bajos se encuentra entre los principales países que tienen altos porcentajes de uso de redes sociales, y de internet. El consumidor holandés demanda un buen acceso de información y comunicación en cualquier momento del día. Como consecuencia la penetración de dispositivos móviles en el mercado holandés también es alto.

Porcentaje del uso de dispositivos móviles, en 2017

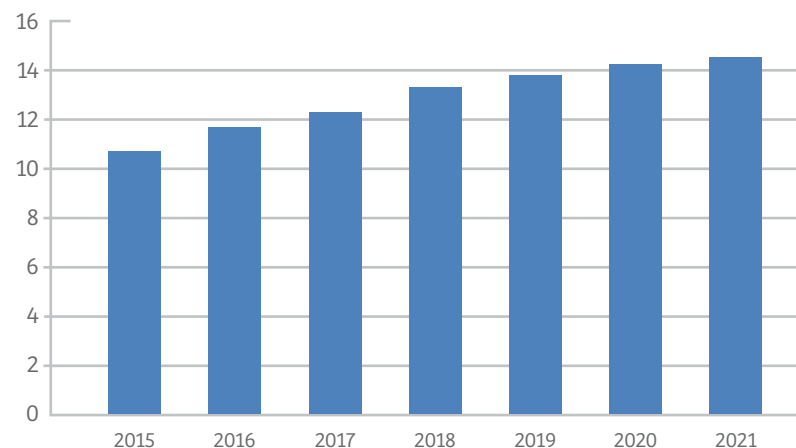
Fuente:	Google	Cbs	Deloitte
Teléfono inteligente	87%	89% (Todos teléfonos móviles)	93%
Laptop	87% (Incl. Desktop)	82%	82%
Tableta	61%	71,7%	64%
Dispositivo 'wearable' (p.Ej. Reloj inteligente)	9%	-	5% (Reloj inteligente)

Fuentes: Google Consumer Barometer en [Hootsuite](#) 2018, [CBS](#) 2018, [Deloitte](#) 2017

De acuerdo a la encuesta [Global Mobile Consumer Company](#) realizada por Deloitte en 2016 la mayoría de los usuarios de un aparato móvil utilizan aplicaciones en lugar del navegador. En ocasiones cuando buscan por ejemplo información para revisar el clima, correo electrónico, hacer

movimientos financieros, jugar juegos, bajar música y/o vídeos utilizan una aplicación en lugar del navegador. Sin embargo, cuando buscan hacer compras en línea o reservar viajes el porcentaje se eleva más del lado del uso del navegador.

Cantidad de usuarios de teléfonos inteligentes en los Países Bajos de 2015 a 2021 en millones



Fuente: [Statista](#)

Las compañías desarrolladoras de aplicaciones en los Países Bajos tienen distintos clientes que venden el producto de las aplicaciones móviles. Entre los sectores importantes son:

- Sector financiero
- Sector salud
- Sector minorista (ej. tiendas de ropa, supermercados, entre otros)
- Sector de viajes y turismo
- Sector de media y entretenimiento (medios sociales, juegos, videos)

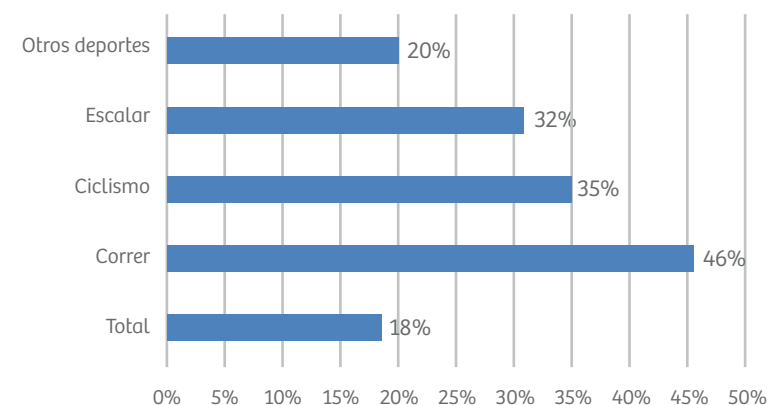
Las aplicaciones se instalan por la tienda de apps. Una app puede estar relacionado a un servicio agregado de una empresa u organización, o ser parte de un modelo de negocio como producto independiente en donde la aplicación tiene un costo para instalar/usar o muestras comerciales.

Dentro del uso por sector se puede encontrar muchos nichos diferentes. Por ejemplo, para la salud hay un uso interesante de aplicaciones móviles a la hora de hacer ejercicios. En la siguiente tabla se

muestra el uso de aplicaciones móviles en 2016 en Países Bajos, indicado por tipo de deporte. Las aplicaciones más conocidas entre los atletas son Running with Euy (36%), Runkeeper (34%) y Runtastic (20%).

Los rastreadores de actividad más conocidos son Nike FuelBand (12%), Garmin Vivoofit (9%), Jawbone y Fitbit (ambos 7%) ([Multiscope](#)).

Uso de aplicaciones móviles en relación con el deporte en Países Bajos en 2016



Fuente: [Statista, 2018](#)

1.4 Perfil de consumidor y tendencias

Penetración de móviles para todas las edades

El uso de teléfonos móviles es más intensivo con las personas jóvenes, lo que también es un buen indicador para el

grupo objetivo con la costumbre de usar aplicaciones. Mientras que el uso se intensifica en la gente joven, son los consumidores de 55 años y más que impulsan el mayor crecimiento de nuevos usuarios.

Uso de un teléfono inteligente en 2017		
Edad	Porcentaje de uso	Uso más que 50 veces al día
18 a 24 años	94%	46%
25 y 34 años	97%	33%
35 y 44 años	94%	28%
45 y 54 años	94%	17%
Mayores de 55	90%	6%

Fuente: Encuesta de [Deloitte](#) 2017

Las tendencias están monitoreadas de cerca por muchos medios en los Países Bajos, como [Frankwatching](#), [Cloudworks](#) y [Emerce](#). Algunas de esas tendencias son las siguientes:

Aplicaciones más inteligentes

Se estima que la facturación de la industria de "Internet of Things" se ha duplicado de 2015 a 2017. El "Internet of Things" (Internet de las cosas) es un concepto que se refiere a la interconexión digital de objetos cotidianos con Internet. Eso significa que hay un aumento en la demanda de aplicaciones de sensores inteligentes. Las nuevas aplicaciones inteligentes separan los sensores y la entrega de contenido y realmente incluyen un aprendizaje automático.

La inteligencia artificial procesa el contexto y la ubicación de una persona o sensor, por ejemplo, para hacer recomendaciones de una película según el gusto del consumidor o dar un consejo de salud personalizado. También los "bots conversacionales" ("chatbots"), programas que simulan una conversación y provee respuestas automáticas, pertenecen a la inteligencia artificial. Este desarrollo implica que empresas buscarán desarrolladores que pueden combinar aplicaciones contextualmente-conscientes con los macrodatos.

Optimizar la experiencia del usuario

La experiencia del usuario (UX) es uno de los factores más importantes para el éxito de una aplicación móvil. En poco tiempo

Las características populares como un fondo difuso se convertirán a ser principios básicos. El fondo difuso ha permitido a los diseñadores hacer que el botón de llamada a la acción sea fácilmente visible y accesible. Los diseñadores gráficos permitirán que la experiencia del usuario se convierta en una verdadera forma de arte.

Aplicaciones de realidad aumentada (AR)

La lista de aplicaciones de realidad aumentada (AR) crece. AR es una combinación de realidad virtual y GPS, como el juego de Pokemon Go. Ya hay muchas aplicaciones móviles de realidad aumentada que van más allá de la diversión y los juegos. Estas aplicaciones están desarrolladas para sectores como el comercio minorista, la industria, las ciencias de la vida y mucho más.

Consumo de video al móvil

El video en línea sigue en aumento y seguirá desempeñando un papel importante para las marcas y los especialistas en marketing. Tenga en cuenta la creciente popularidad de Instagram Stories, el creciente número de personajes influyentes y videoblogs en YouTube, Realidad Virtual. No solo el uso de Youtube y

Vimeo son más populares que nunca, sino también hay un cambio del consumo de video al móvil. Con este cambio también vinieron nuevos formatos de video; vertical y cuadrado. El uso de GIF aumentó y el video social volvió a ser muy popular.

1.5 Licitaciones

Las licitaciones en el sector público y semi-público se puede encontrar en la página de TenderNed: <https://www.tenderned.nl/cms/english>

La contraparte a nivel europeo es Tenders Electronic Daily (TED):

<http://ted.europa.eu/TED/main/Home-Page.do>

Algunos ejemplos recientes de licitaciones con aplicaciones móviles en TenderNed:

- Eurail Group G.I.E.
Desarrollar una aplicación de viajes con características personalizadas y sociales es uno de los objetivos principales para Eurail Group G.I.E. El foco principal de este mercado es identificar posibles partes adecuadas que serán invitadas a hacer una oferta para llevar a cabo la Fase de Descubrimiento para el proyecto PACT (Aplicación Personal para Conectar a los Viajeros).

- Koninklijke Bibliotheek
La aplicación eBook de KB y la aplicación Audiobook (para teléfonos inteligentes y tabletas) se tienen que reemplazar. Los cambios que se necesitan realizar en la llamada final del KB requieren desarrollar nuevas aplicaciones.
- Netherlands Institute for Sound and Vision
Diseño, desarrollo, producción y examinación, listo para ser el repartidor de todas las producciones definidas en el diseño que estén relacionadas con programas de audiovisuales interactivos en combinación con una aplicación.

Fuente: [Tenderned](#)

En algunas ocasiones hay umbrales, por ejemplo el requisito de un mínimo de facturación o un mínimo de recursos humanos. Especialmente para proyectos grandes donde el cliente quiere tener seguridad de la continuidad de la empresa. Por supuesto, al final, un factor decisivo es el precio.

Es recomendable o, en algunos casos, obligatorio tener presencia en Europa o en Países Bajos especialmente. Las licitaciones siempre piden referencias.

Hay una guía que contiene seis pasos que ayudan a inscribirse a una licitación para contratos de adquisiciones públicas a través de TenderNed.

Paso 1. Registro como usuario

Lo primero es registrarse en la página de TenderNed. Se registra gratuitamente y se crea una cuenta personal. Luego se recibe un correo donde se da acceso a un enlace en el cual se crea un perfil donde se puede especificar los intereses. Por medio del servicio de TenderNed, se mostrará las licitaciones disponibles que coincidan con su perfil.

Paso 2. Registro de la compañía

Ya que se tiene el usuario registrado, la compañía se registra sin costo. Después se le enviará una carta a la compañía con un código de seguridad con el nombre de la persona que está registrada. Antes de la inscripción se debe seleccionar los roles dentro de la organización y la autoridad que tendrán. Los administradores locales llamados "Lokaal beheerders" tienen todos los derechos. Esto significa que pueden manejar la información de la empresa, añadir otros administradores locales y tendrán autoridad para invitar a otros para usar TenderNed en nombre de la compañía.

Paso 3. Añadir miembros del equipo

Es importante, como se menciona en el paso dos, considerar qué puestos tendrán los miembros del equipo y para que serán asignados. Hay varias opciones, por ejemplo: ¿Tendrán acceso a realizar preguntas y después enviarlas a las autoridades contratantes? ¿Podrán tener acceso a realizar la oferta final? Los roles que están disponibles son: Gastlid offerte (miembro invitado de la oferta), Teamlid offerte (miembro del equipo), Procesleider (miembro del proceso de la oferta), Administratie onderneming (Administrador) y Lokaal beheerder (administrador local).

Paso 4. Configurar la cuenta de la compañía

Ya que la compañía está registrada, el administrador local podrá configurar la cuenta. Se puede crear un dossier de la empresa y agregar documentos importantes que son usualmente requeridos en un procedimiento de licitación; de esta manera solo se tendrán que agregar los

documentos una sola vez. Configurar el dossier de la empresa adecuadamente ahorrará tiempo cuando se les pida participar o realizar una oferta. También se puede agregar otros sitios u otras ramas a la cuenta de TenderNed de la compañía.

Paso 5. Mostrar interés en una licitación en especial y Paso 6. Participar en un proceso de licitación y enviar una oferta

Para mostrar interés se selecciona aankondigingen (anuncios) para llegar a la lista de anuncios. Para participar en una licitación y hacer una oferta, se necesita buscar la licitación en Mijn aanbestedingen, por el cual se accede al tablero de la licitación.

Estos dos pasos son principalmente técnicos, en ambos se explica y se señala como es el proceso que se desea llevar a cabo. Para obtener esta información se puede acceder al siguiente enlace (en Inglés): <https://www.tenderned.nl/cms/sites/default/files/2018-05/TenderNed-Six-steps-to-bidding-for-public-procurement-contracts-mei2018.pdf>

02

2. Tamaño de mercado

Desarrollo tecnológico en Países Bajos

Países Bajos tiene una población con mucha experiencia en informática y un alto porcentaje con acceso a computadoras, banda ancha y telefonía móvil. La infraestructura de servicios de tecnología es muy alta.

Debido a esta posición avanzada los Países Bajos se ha convertido en un precursor en la economía digital. Las empresas de software representaron ingresos de EUR 23,5 mil millones y un valor agregado de 16,7 mil millones. Eso es 2.8 por ciento del Producto Interno Bruto. ([Nederland ICT](#))

El país tiene un excelente punto de partida por capitalizar las oportunidades creadas por la digitalización. El índice del World Economic Forum llamado "Networked Readiness Index" y en el índice de la Comisión Europea "Digital Economy and Society Index 2016", indican que los Países Bajos junto con Dinamarca, Suecia, y Finlandia son las economías digitales más avanzadas de la Unión Europea ([DESI](#)).

Este ambiente tecnológico ha hecho que sea viable para el desarrollo y crecimiento de compañías innovadoras y consultoras tecnológicas dentro de las áreas de negocio, simulación, movilidad, salud y seguridad. En el país 70% de la innovación tiene relación con el sector de tecnología ([Hollandtradeandinvest](#)).

Sin embargo, hay que considerar que el país debe permanecer cauteloso ya que puede retirarse de este lugar en las estadísticas, principalmente por la escasez de actuales y futuros profesionales de tecnología y por los incrementos en amenazas cibernéticas ([Digital Agenda for the Netherlands](#)).

El éxito de la industria de software

Las empresas que participan en [Main Software 50](#), un top 50 de empresas de software con mejor desempeño según Main Capital Partners, tienen promedio:

- Un crecimiento de 20%,
- Una facturación internacional de 32%,
- Una facturación por empleado de EUR 122 mil.

Países Bajos tiene un sector exitoso de aplicaciones. Según el fundador de la empresa [Shareforce](#) ([BNR](#) 2017) había alrededor de EUR 200 millones en la economía de las aplicaciones móviles. Se estima que en el año 2021 la mayor parte de las compras de productos se realice vía una aplicación.

Reducción de costos y escasez de personas habilitadas

Generalmente las empresas (clientes) con el interés de implementar una aplicación móvil contratan los servicios del desarrollo con empresas especializadas por ejemplo en comunicación y soluciones tecnológicas. Normalmente desarrollan una aplicación dentro del mismo país, pero algunas empresas especializadas también usan recursos humanos en otros países.

La decisión para subcontratar o externalizar los servicios a un proveedor en el exterior ('nearshore' u 'offshore') puede tener diferentes motivos. De acuerdo con el 64% de los ejecutivos uno de los principales motivos es la reducción del costo.

Otro motivo es la escasez de profesionales con habilidades técnicas disponibles en Países Bajos. Debido al rápido crecimiento tecnológico de las innovaciones dentro de este sector, las habilidades de los graduados de TI no siempre encajan con las necesidades del mercado. Países Bajos tiene un porcentaje relativamente grande de 40% de profesionales de TIC que se dedican a la gestión, arquitectura y análisis y no tanto a ejecutar las actividades operacionales principales. Se estima que hay una escasez de 32 000 personas con habilidades de TI en 2018, y crecerá a 34 000 en el año 2020. ([Empírica](#), 2014, [Empírica](#) 2015).

2.1. Exportaciones del Servicio

Los servicios informáticos están entre los servicios tecnológicos más importantes para el comercio internacional, y sobrepasan el valor de los servicios internacionales de telecomunicación e información.

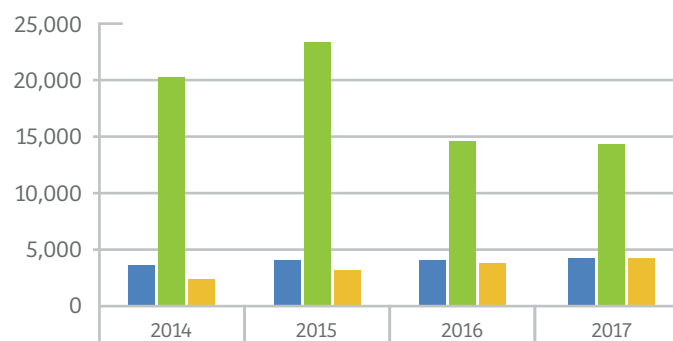
Los servicios informáticos incluyen servicios relacionados con hardware, software y procesamiento de datos:

Asesoramiento sobre hardware, software e implementación.
 Mantenimiento y reparación de computadoras y periféricos.
 Asesoramiento y asistencia con respecto a asuntos relacionados con la gestión de recursos informáticos.
 Análisis, diseño y programación de sistemas listos para usar y asesoramiento técnico con respecto al software.
 Desarrollo y almacenamiento de bases de datos.
 Desarrollo, producción, entrega y documentación de software a medida y/o por encargo incluyendo los sistemas operativos realizados en nombre de usuarios específicos.
 Mantenimiento y otros servicios de apoyo como capacitación.
 Servicios para el procesamiento de datos como la entrada de datos, tabulación y procesamiento según el tiempo compartido.
 La gestión de instalaciones informáticas

Excepciones que no entran dentro del término de servicios informáticos:

La entrega del software empaquetado que no está personalizado/ ordenado.
 Cursos generales de automatización (servicios personales, culturales y recreativos).

Exportaciones de los Países Bajos en EUR millones



	2014	2015	2016	2017
Servicios de Telecomunicaciones	3,495	3,941	3,849	3,976
Servicios de informática	20,256	23,285	14,327	14,185
Servicios de información	2,200	3,066	3,707	3,976

Fuente: [CBS StatLine](#)

El país a donde van la mayoría de los servicios informáticos desde 2014 es al Reino Unido. La exportación de servicios informáticos continúa en crecimiento y el Reino Unido continúa siendo el principal destino para las exportaciones de estos servicios. Alemania y Estados Unidos también son destinos importantes para estos servicios desde Países Bajos.

El principal mercado para las empresas holandesas es el mercado europeo. Algunas empresas como, Global Orange, CENTRIC entre otras, tienen clientes internacionales. Esto da la oportunidad para las empresas peruanas de ver a los Países Bajos como un potencial exportador de sus servicios y así pueden alcanzar a otros clientes por medio de clientes holandeses.

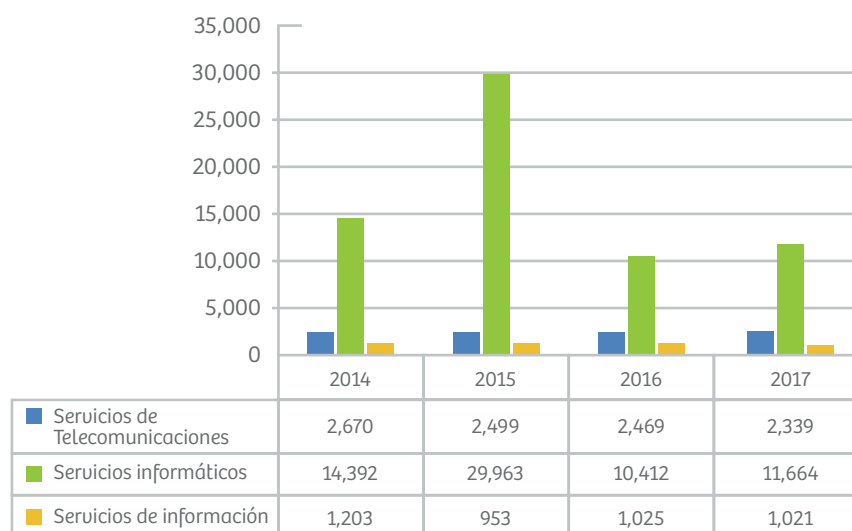
Selección de destinos de los servicios informáticos de Países Bajos en EUR millones

	2014	2015	2016	2017
Reino Unido	2 732	2 518	2 949	2 759
Alemania	1 279	1 287	1 393	1 500
EEUU	2 336	873	2 101	1 138
Francia	848	878	961	956
Bélgica	526	562	648	649
Polonia	101	195	258	271
Rumania	17	41	7	12
China	241	281	307	224
India	191	238	309	-
Malasia	112	139	101	95
Brasil	106	102	52	-

Fuente: [CBS StatLine](#)

2.2. Importaciones del país de destino

Importaciones de los Países Bajos en EUR millones



Fuente: [CBS StatLine](#)

Selección de países de origen de los servicios informáticos en EUR millones				
	2014	2015	2016	2017
EEUU	5 558	2 056	2 101	2 366
Alemania	1 900	1 777	1 995	2 151
Reino Unido	1 501	1 509	1 473	1 804
Irlanda	-	834	997	1 090
Bélgica	497	702	710	881

Selección de países de origen de los servicios informáticos en EUR millones

	2014	2015	2016	2017
Francia	575	614	623	703
Polonia	72	83	97	125
Rumania	36	56	73	93
Hungría	37	44	31	70
República Checa	32	33	40	49
China	66	144	486	465
India	331	281	311	-
Malasia	48	51	79	67
Brasil	5	5	4	-
Colombia	0	0	-	12
Perú	0	0	0	0

Fuente: [CBS StatLine](#)

Los EEUU, Alemania y Reino Unido son los principales proveedores de servicios informáticos a Países Bajos. Irlanda también juega un papel importante en esta industria, aunque es un país más pequeño. Dentro de estos valores el servicio de desarrollar aplicaciones móviles es una parte menor del total.

La capacidad de desarrollo de bajos costos se encuentra por gran parte en Asia

y el este de Europa. Los servicios de, por ejemplo, Polonia, Rumania, Hungría y la República Checa tienen un valor relativamente bajo, pero han aumentado durante los últimos cuatro años. Empresas medianas como [Globalorange](#), [Netrom](#) y [DeepBlue](#) trabajan con desarrolladores en Europa del este, como Rumania. Más al este son China e India que brindan muchos servicios informáticos.

2.3. Región de demanda

Cuando se habla de un servicio como las aplicaciones móviles, no hay una región específica en el país donde se utilicen más las aplicaciones móviles. La concentración del uso de aplicaciones móviles se encuentra en las personas más jóvenes y donde hay mayor porcentaje de empleados ya que el uso es más frecuente en personas con trabajo. Sin embargo, el público objetivo también depende mucho del tipo de la aplicación.

El desarrollo de las aplicaciones móviles es realizado por empresas de todo el País. Se puede decir que ciudades como Ámsterdam, una ciudad creativa y fuerte en marketing, y Delft, por la universidad técnica, son lugares atractivos para empresas que operan en el ámbito del e-commerce, comunicación y soluciones tecnológicas.

2.4. Principales competidores (nacionales y extranjeros) y su participación en el mercado

En situaciones donde se decide subcontratar servicios con otros proveedores normalmente son dentro del mismo país, y cuando se subcontrata al exterior del país una preferencia por "nearshore".

La subcontratación dentro de Países Bajos tiene como ventaja que se trabaja con la misma cultura e idioma y que se puede gestionar mejor el proceso de diseño y desarrollo. Subcontratar en países cercanos puede bajar el costo sin la necesidad de cambiar el horario de trabajo.

Los países de Europa del Este como Polonia y Rumania, son unos de los principales competidores, ya que son elegidos debido a sus bajos salarios y la cantidad de profesionales disponibles. Sin embargo, los precios en estos países se están elevando, así que la oportunidad para nuevos países proveedores incrementará. Los países con los que se compite "offshore" son India y China, y en menor escala con países como Malasia, Brasil, Indonesia, Tailandia, y Filipinas.

Consejos para sobresalir en el campo competitivo:

- Poder competir en costos y calidad con las demás empresas "offshore" y "nearshore" y resaltar dentro del mensaje de marketing lo que hace a la empresa diferente.
- Limitar las desventajas de estar "offshore", proporcionando excelentes habilidades de comunicación, idioma y disponibilidad de acuerdo a la zona horaria.

- Tener altas medidas de seguridad y de privacidad. Además, implementar estándares de calidad y seguridad para mostrar un buen nivel profesional.
- Obtener asociaciones tecnológicas con plataformas y proveedores como Microsoft y trabajar con empleados/ desarrolladores certificados.
- Documentar los proyectos realizados para clientes internacionales y

- compartir las referencias con clientes/ socios potenciales en los Países Bajos.
- Ofrecer más que solo servicios, por ejemplo una cooperación estratégica: Compartir redes de clientes, experiencia o especializaciones, y cubrir más mercados juntos.
- Especializarse en tecnologías específicas y ser innovadores.



03

3. Análisis de la demanda

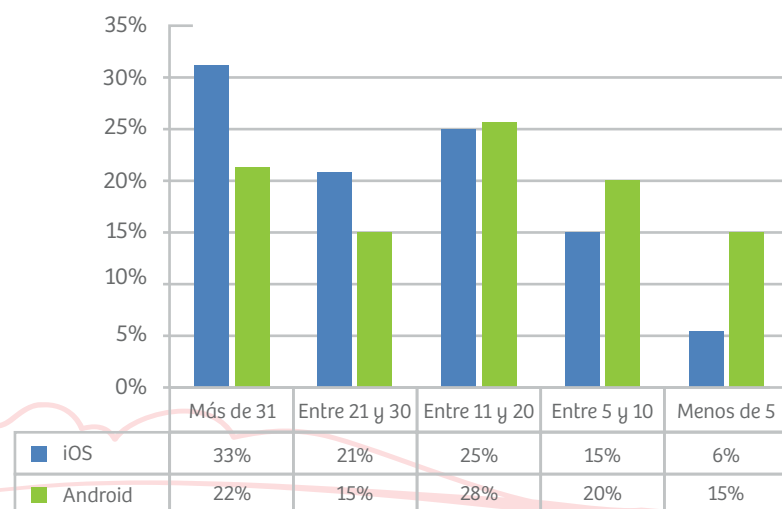
3.1 Perfil de la demanda del consumidor

El sector de aplicaciones móviles es uno de los sectores tecnológicos que está creciendo rápidamente. Se cree que para el año 2019, se espera que se descarguen 33 billones de aplicaciones en la Unión Europea. Los Países Bajos se encuentra junto a Francia, Alemania, Italia, España, Suecia y el Reino Unido representando más del 13% de las descargas a nivel mundial ([O' Grady, 2014](#)).

Usuarios de iOS tienen más apps instaladas que los usuarios de Android

Los usuarios de iOS usan con mayor frecuencia aplicaciones instaladas en sus celulares que los usuarios de Android. Deloitte Global Mobile Consumer publicó una encuesta en la que los entrevistados contestaron que porcentaje de aplicaciones iOS y Android habían instalado recientemente. La gran mayoría de los consumidores usan promedio más que 10 aplicaciones móviles.

La cantidad de apps instaladas por porcentaje de usuarios



Fuente: [Deloitte](#), 2017

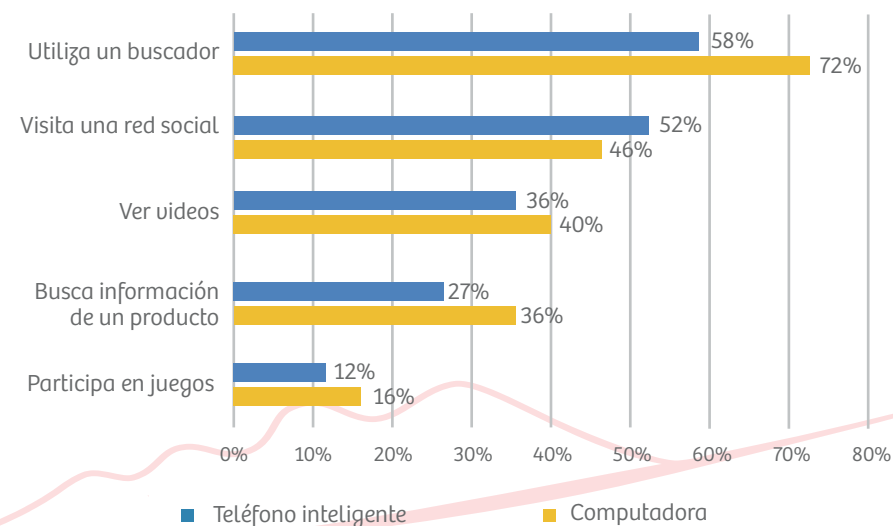
Alto nivel de digitalización da oportunidades para aplicaciones

Según [CBS](#) 99% a 100% de los holandeses entre 12 y 65 años tienen acceso al internet. Además, Países Bajos está entre los países con mayor penetración de teléfonos inteligentes (**más que 90%**). Este alto nivel de digitalización implica que el mercado no puede crecer mucho más en la adopción de dispositivos o internet, pero también significa que hay buenas

oportunidades para nuevas aplicaciones que complementan la vida cotidiana con servicios digitales.

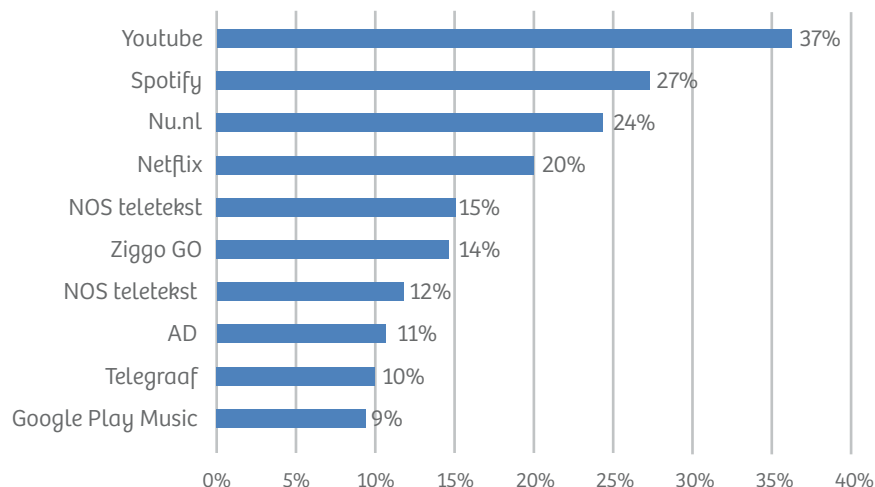
El consumidor holandés valora estar bien conectado a cualquier momento del día. La actividad por dispositivo móvil se está aproximando a la actividad de una computadora. Especialmente medios sociales y multimedia son actividades comunes en el dispositivo móvil.

Actividad semanal por dispositivo móvil



Fuente: Google Consumer Barometer en [Hootsuite](#)

Uso de aplicaciones de (multi)media en teléfonos celulares en Países Bajos, en 2017



Fuente: GfK en [Statista](#), 2018

3.2 Análisis de tendencias

El consumo de mercado incrementó con una tasa de crecimiento anual compuesto (CAGR) de 10.3% entre 2013 y 2017, hasta alcanzar un total de 57 millones de aplicaciones en 2017 ([Deloitte](#), 2017). Las tendencias que impulsan el uso o la oferta de aplicaciones móviles, son los siguientes:

Digitalización de servicios: Es importante mencionar que los Países Bajos está en un proceso avanzado de digitalizar muchos

servicios, tanto de empresas privadas como en el sector público. Empresas de seguros ofrecen aplicaciones para declarar gastos, la oficina de impuestos tiene su propia Mobile Competence Center con 40 profesionales que desarrollan aplicaciones, y además hay iniciativas comerciales para facilitar un servicio público.

Un ejemplo del último es Park-line, servicio de estacionamiento desde una aplicación móvil, las cuales están disponibles para iPhone, Android y BlackBerry. Con esta

aplicación se puede registrar y pagar el estacionamiento por minuto. ([Park-Line](#)).

Redes Sociales: la mayoría de los usuarios acceden a las redes sociales por medio de sus dispositivos móviles, lo que hace que las redes sociales sean una de las tendencias con mayor popularidad. Más aún cuando se espera que para 2020 el 52% de los europeos utilicen las redes sociales. Especialmente es importante recalcar que los Países Bajos es el país con más utilización de redes sociales, así como Escandinavia, y el Reino Unido. También las compañías holandesas utilizan las redes sociales para crear y mostrar su imagen, para la mercadotecnia de sus productos y para interactuar con sus clientes. Cuando el desarrollo de aplicaciones móviles incluye comunicación hacia clientes consumidores, la integración con medios sociales es muy relevante.

Nuevas tecnologías y desarrollos:

- **Computación en la nube:** Una de las grandes ventajas es que los usuarios pueden entrar desde sus navegadores móviles.

- **Big data:** Este sector está creciendo constantemente. Hay una gran demanda de aplicaciones móviles que analicen 'big data' para compañías.
- **Tecnología usable ('wearable'):** como los relojes inteligentes, y el desarrollo de aplicaciones para estos dispositivos.
- **"El internet de las cosas":** objetos que se conectan cada día con las personas y que son accesibles en los dispositivos móviles. Por ejemplo, control remoto para sistemas de seguridad (alarma), calefacción y electrodomésticos.
- **La realidad virtual /aumentada:** estas tecnologías también están aumentando rápidamente, como las aplicaciones para juegos virtuales.
- **Redes de 4G y 5G** que facilitan el uso de aplicaciones pesadas.
- **Contratos celulares accesibles e ilimitados,** y la regularización de la comisión europea para que las suscripciones móviles se puedan usar en toda Europa sin costos adicionales.

04

4. Auditoría del servicio

Aplicaciones por publicador		
Aplicación	Publicado por	Tipo de Aplicación
9292	REISinformatiegroep B.V	Información transporte público
ING	ING Groep NV	Financiera
NU.NL	SANOMA Digital The Netherlands B.V.	Noticias
NS	NS Reizigers B.V.	Transporte público
NOS	Nederlandse Omroep Stichting	Noticias
Datumprikker	Webbeat Products BV	Planificador de eventos
Thuisbezorgd	Takeaway.com	Servicio a domicilio de comida
Marktplaats	Marktplaats BV	Compra/venta
Rabo Bankieren	Rabobank Nederland	Financiera
Buienradar	RTL Nederland Interactief B.V.	Información meteorológica

Aplicaciones por empresa desarrolladora				
Aplicación	Desarrollador	Plataforma	Descripción	Presupuesto
Tata Steel Safety	Fish on Fire	iOS, Android, Windows	Aplicación para notificaciones de aspectos de seguridad	EUR 30 000 – 40 000
Spar University	Moqod Socio: SocialBrothers	iOS, Android, web	Aplicación para ahorrar y pagar en la universidad	EUR 20 000-30 000

Aplicaciones por empresa desarrolladora				
Aplicación	Desarrollador	Plataforma	Descripción	Presupuesto
Duurzaam RWS	2CoolMonkeys	iOS, Android	Aplicación de Realidad virtual para ver proyectos de la agencia de obras públicas y gestión de agua.	EUR 30 000 -40 000
Rdam Routes	YipYip	iOS, Android	Rutas de caminar en la municipalidad de Rotterdam	EUR 50 000 -100 000
NOS	Celox ICT	Android phone & tablet	Aplicación con noticias nieuwsapp	EUR 100 000-100 000+

Fuente: [appspecialisten.nl](#)

Presupuestos para aplicaciones				
Presupuesto	Tipo de aplicación	Ejemplo	Descripción	Desarrollador
EUR 2 500-5 000	Aplicación sencilla, estandarizado	Fun Forest app	Aplicación con información de parques para escalar	MijnMKBapp
EUR 5 000-20 000	Aplicación a medida	Buienalarm	Alarma para lluvia con funciones de mapa y radar	Franklin van Velthuisen
EUR 20 000+	Aplicación a medida avanzada	Couverts	Aplicación que combina fuentes externas de 2 500 restaurantes con funcionalidades avanzadas	Infi
EUR 100 000	Aplicación a medida, combinación de funcionalidades complejas y diseño visual	Rabobank bankieren app	Aplicación bancaria con muchas fuentes de información conectadas, funcionalidades y seguridad	Service2Media (quebró)

Fuente: [appspecialisten.nl](#)

05

5. Atributo y percepción del servicio peruano

En general el servicio peruano de desarrollo de aplicaciones móviles es relativamente desconocido por las empresas en Países Bajos. Las empresas respondían sorprendidas cuando se les cuestionaba si habían trabajado antes con Perú o Latinoamérica en temas relacionados a la tecnología o a las aplicaciones móviles.

Algunas de las empresas holandesas, como **Campagne**, han trabajado con compañías o socios en Brasil y México, pero en un porcentaje muy bajo. Se debe de tomar en cuenta que la mayoría de subcontrataciones que se hacen empezaron en India, después ahora en Europa del Este. Surinam es otro de los países interesantes para el mercado neerlandés ya que es una ventaja por el idioma.

Perú sería un pionero en cuestiones de aplicaciones móviles en Países Bajos. La actitud hacia servicios peruanos es neutral, pero la distancia, el idioma y el desconocimiento del empresario holandés son factores que frenan la cooperación peruana-holandesa. Tomando en cuenta las entrevistas realizadas a las empresas holandesas los retos para Perú a la hora de entrar al mercado van a ser:

- Mercadotecnia: La realización de una fuerte inversión en actividades de mercadotecnia. Se debe de dar a conocer las ventajas y los beneficios que las compañías peruanas pueden ofrecer (en comparación de proveedores en otros países).
- Idioma: Mostrar un buen nivel de inglés para poder realizar el trabajo de cooperación.
- Costos atractivos: Poder competir en costos o poder ofrecer un servicio mucho más llamativo para que las empresas holandesas elijan el socio peruano. Uno de los motivos para subcontratar servicios es por el bajo costo de los sueldos en otros países, tales como en Europa del Este; esa es una de las competencias con las que se puede enfrentar.

El mundo de aplicaciones móviles siempre está en constante cambio ya que se necesita estar actualizando y añadiendo nuevas características, tener conocimiento de las últimas tecnologías y estar al tanto de la competencia. Por lo tanto, las empresas toman en cuenta que los trabajadores sean jóvenes y con ideas frescas.

La especialización también puede jugar un papel importante para una cooperación exitosa.

Recomendaciones:

- Ofrecer precios competitivos, siempre y cuando no se ponga en riesgo la calidad de los servicios.
- Siempre ser transparente con los precios: evitar precios escondidos
- Las características que requieren los proveedores de aplicaciones móviles son:
 - innovadoras
 - diseño limpio
 - "customer friendly"

Panorama competitivo y nuevos destinos de subcontratación

Ahora cuando se trata de la subcontratación y la competencia en Europa, se tiene que tomar en cuenta que hay nuevos proveedores que están entrando al mercado. Para poder estar a la altura de estos competidores, es necesario brindar un servicio de igual o mejor calidad y precios competitivos.

Cuando son nuevos en la industria se tiene que ser profesional y tiene que ganarse la

confianza. Es muy importante probar al cliente que la compañía es profesional y está preparada para invertir en una relación a largo plazo.

Debido a que hay pocos lineamientos legales (impedimentos), es más sencillo para una compañía empezar en Europa. Sin embargo, a pesar del acceso que se tiene, no es muy fácil tener éxito. Muchos de los proveedores en los destinos nuevos para la subcontratación, no se encuentran preparados y no muestran el nivel de profesionalismo que se requiere. Por lo tanto, en muchos casos se encuentra una gerencia holandesa en las empresas fuera de Países Bajos.

Análisis FODA

Para entrar al mercado holandés es necesario como proveedor mostrar que es una empresa profesional y confiable, que mantenga una muy buena y rápida comunicación (la comunicación en Países Bajos es abierta y directa), y respeta los acuerdos y contratos. Una vez que una empresa está preparada para el mercado holandés, se debe tomar en cuenta su posición según el análisis abajo.

06

Fortalezas	Debilidades
<p>Las fortalezas de Perú no están conocidas en Países Bajos</p> <p>Fortalezas potenciales:</p> <p>Ofrecer presencia en América Latina</p> <p>Ofrecer capacidad en otro horario (ofrecer sociedad con servicio potencial a países suramericanos y los EEUU)</p> <p>Estabilidad política</p> <p>Fortalezas que comparten con otros países 'offshore':</p> <p>Costos menores que Países Bajos</p> <p>flexibilidad</p> <p>capacidad extra</p>	<p>Distancia</p> <p>Lenguaje</p> <p>Falta de promover Perú como proveedor potencial de aplicaciones móviles</p>
Oportunidades	Amenazas
<p>Escasez de profesionales tecnológicos en Países Bajos</p> <p>Intercambio de experiencias</p> <p>Crecer mercado</p> <p>Cooperación intercultural</p>	<p>Falta de experiencia con proveedores y conocimiento acerca de proveedores peruanos</p> <p>Empresas holandesas no asocian servicios tecnológicos con la oferta peruana</p> <p>Competencia de Asia y el este de Europa</p> <p>Diferencias culturales</p> <p>Alto nivel de expectativas de calidad y profesionalismo</p> <p>Muchos desarrolladores de aplicaciones en Países Bajos son de tamaño mediano (cooperación con Perú es un paso grande)</p> <p>Costos iniciales para establecer cooperación</p> <p>Outsourcing no es un objetivo sino un medio</p>

6. Condiciones de acceso al mercado

6.1 Impuesto general a las ventas

Opción 1. Vender una aplicación móvil o servicio digital directo al consumidor:

Los servicios digitales como los servicios de telecomunicación, servicios electrónicos, y de radiodifusión están sujetos a diferentes reglas. Los servicios digitales se gravan en el país donde el cliente vive o donde está establecido. Cabe mencionar que no hay diferencia si el cliente es un ciudadano o una empresa. Hay un esquema llamado "mini One Stop Shop" (MOSS) el cual fue introducido para prevenir que las empresas necesitan registrarse en cada país de la Unión Europea (UE) al cual se le va a proveer con algún servicio digital. El esquema hace posible a los emprendedores declarar los impuestos para los servicios digitales que distribuyen a los ciudadanos por un solo país de la UE.

Lo principal es que los servicios digitales, como se menciona antes son agravados en el país donde vive el cliente. (Fuente: [Belastingdienst](#))

Opción 2. Vender el servicio para desarrollar una aplicación a una empresa:

En el caso que solo se suministra un servicio a una empresa en Países Bajos (y no al consumidor), el pago de los impuestos es recargado (reverse-charge) al cliente. Esto significa que el cliente declara y paga los impuestos locales y no la empresa que brinda el servicio. Esto es aplicable en los siguientes casos:

- Si el cliente es un emprendedor, y se encuentra establecido en Países Bajos o está permanentemente establecido en el país.
- Si el cliente tiene una entidad legal y está establecida en Países Bajos (Fuente: [Belastingdienst](#))

6.2 Normas de ingreso al mercado

El principal requisito en tomar en cuenta es la regulación de la Protección de Datos la cual utiliza la Unión Europea para proteger a sus ciudadanos: el GDPR

(Reglamento general de protección de datos) o que se conocen en Países Bajos como “Algemene Verordening Gegevensbescherming” (AVG):

- Se debe de tomar en cuenta el cambio que se realizó en Mayo 2016 ya que para Mayo 2018 se implementaron nuevos cambios: El [Reglamento \(UE\) 2016/679](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la

libre circulación de estos datos deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos).

- Principalmente la nueva regulación indica que la compañía que procese los datos es también responsable por la protección de estos datos. Esta ley también aplica para particulares que no pertenecen a la Unión Europea. En el desarrollo de aplicaciones móviles es importante tomar en cuenta de que no se puede recoger o transferir datos personales sin autorización, sin alguna forma de protección y otras restricciones.

Requerimiento	Descripción
Derechos de autor (copyright)	La directiva de derechos de autor existe para proteger los datos que produce el autor. Esto significa que es ilegal reproducir datos existentes sin el consentimiento del autor.
Protección de datos personales	La Directiva (UE) 2016/680 y la Regulación (EU) 2016/679 son las dos directivas europeas activas para proteger los datos personales de los usuarios europeos de Internet. Se utilizan en la Unión Europea para proteger la libre circulación de datos europeos y están activos desde 2016. Aspectos destacados importantes en las directivas son que los datos personales solo pueden utilizarse después del permiso de ese usuario específico. Cuando se les otorga permiso, todos los datos deben manejarse de manera segura y confidencial, para proteger a cada usuario lo mejor posible. Estas directivas también se aplican para empresas no-residentes en Europa, pero utilizan datos europeos.
Directiva de e-privacidad	Esto se centra específicamente en la protección de los datos relativos a todas las comunicaciones enviadas a través de una plataforma electrónica. Por ejemplo, es ilegal enviar spam a los usuarios y hay un conjunto estricto de reglas que deben tenerse en cuenta al usar 'cookies de internet'.

6.3 Certificaciones y estándares

Las compañías holandesas necesitan aplicaciones móviles que estén dentro de los principales sistemas operativos de Android y iOS. Es importante saber que es considerado como desventaja, si solo se tiene experiencia en una plataforma en particular. Además, dan mucha importancia al nivel de inglés de la empresa.

En base a las entrevistas con las empresas se puede concluir que todavía no requieren estándares específicos a la hora de subcontratar los servicios. Sin embargo, como proveedor nuevo se puede crear una mejor imagen si se muestran algunos estándares de calidad y asociaciones tecnológicas.

Certificaciones de desarrolladores, conocimiento y asociaciones	
	Ejemplos
Asociaciones	Microsoft partner Associate Android Developer (Google)
Certificaciones & entrenamiento	iOS / Apple Developers Program Android / Google Developers Certification Microsoft certification MCSD: App Builder MTA Developer 70-357 Developing Mobile Apps 70-486 Developing ASP.NET MVC Web Applications Kony Development Certification Otro: Java, JavaScript, Xamarin
Métodos	Agile, Scrum

Estándares y certificaciones		
Normas e certificaciones	Categoría	Descripción
ISO 9001:2015	Calidad	ISO 9001: 2015 es el mejor ejemplo de un estándar de gestión de calidad. Asegura que se brinden productos y servicios consistentes y de calidad a cada cliente. Si cumple con la norma ISO 9001: 2015 puede convertirse en una certificación. Esta certificación no es obligatoria cuando se vende en el mercado europeo, pero a menudo se exige a los compradores cuando entran en el negocio con otro socio. Especialmente para compañías 'offshore' y 'nearshore' esto puede ser una forma de probar la calidad del producto o servicio que se brinda.
AQuA	Calidad	App Quality Alliance es un estándar de calidad específicamente para aplicaciones, una iniciativa sin fines de lucro encabezado por miembros y colaboradores del conocimiento, trabajando con la industria para mejorar la calidad de las aplicaciones móviles.
ISO/IEC/IEEE 29119	Específico	El objetivo de la serie de estándares de prueba de software ISO / IEC / IEEE 29119 es definir un conjunto de normas acordadas internacionalmente para las pruebas de software que cualquier organización pueda utilizar cuando realice cualquier tipo de prueba de software.
CMMI	Calidad	CMMI, también conocido como estándar de gestión de capacidades, es otra calificación de gestión de calidad utilizada y podría ser una alternativa para ISO. Específicamente para los servicios es el CMMI for Services que garantiza la calidad de cada servicio brindado.
ITIL / ISO 20000	Calidad	En el sector de TI también las prácticas de ITIL (Information Technology Infrastructure Library) son comunes para los procesos de gestión, especialmente para la gestión de servicios. La norma ISO 20000 está alineado con las prácticas de ITIL. Ejemplo de un enfoque con ITIL para aplicaciones móviles: http://itak.iaitam.org/leveraging-itil-service-strategy-for-mobility-make-mobile-apps-into-strategic-assets/
ISO 27000	Seguridad	Además de la calidad, la seguridad de datos es un gran desafío para muchas empresas. Cumplir con los estándares dentro de la serie ISO 27000 puede ser recomendable.

Estándares y certificaciones		
Normas e certificaciones	Categoría	Descripción
PCI DSS	Específico	El Consejo de estándares de seguridad PCI guía las reglas establecidas para todos los datos que son intercambios con respecto a los datos de la tarjeta de pago. El objetivo de PCI DSS es la protección de información confidencial. PCI DSS puede ser relevante cuando se ofrecen servicios pagados a través una aplicación móvil.
Code of Practise for Cloud Service Providers	Específico	Este código de práctica puede ser utilizado por los proveedores de computación en la nube. Mejora la transparencia en la industria y la calidad de los servicios ofrecidos. Es relevante cuando se ofrece servicios en la nube a través una aplicación móvil.
Normas de RSE y de sostenibilidad	RSE	Países Bajos lidera, con un 29% de los encuestados holandeses que indican que la contratación externa sostenible será una tendencia en el futuro. Esto podría explicarse por el hecho de que el gobierno holandés ha lanzado una agenda de sostenibilidad para estimular a las compañías holandesas a estar altamente enfocadas en la reducción del CO2 y la sostenibilidad. (Fuente: EY, 2013 Outsourcing in Europe) A nivel nacional Países Bajos tiene una escala de desempeño en Responsabilidad Social Empresarial (RSE) , basado en normas de RSE y de sostenibilidad, por ejemplo ISO 26000 e ISO 14001.

07

7. Condiciones para la internacionalización

Residencia temporal para empresarios

Desde 2015 hay mayor oportunidad para empresas, empresarios y emprendedores que no son miembros de la Unión Europea para poder pedir un permiso para tener una residencia por un tiempo en Países Bajos, ese permiso es conocido como "startup visa". Este permiso da la oportunidad a los emprendedores poder financiar un negocio innovador. Entre alguno de los requisitos es que la empresa (startup) tiene que ser guiado por un mentor con experiencia que se encuentre establecido en Países Bajos. Después de un año, el emprendedor tendrá que tener una extensión del permiso de residencia en base al esquema de trabajador por su propia cuenta (independiente).

Tasa de impuesto corporativa competitiva

Países Bajos ofrece un ambiente fiscal favorable para las empresas internacionales. Una de las ventajas es que ofrece una tasa impositiva corporativa competitiva en Europa de 20% en los primeros

EUR 200 000 y 25% a partir de EUR 200 000. Existe una exención de 100% para dividendos calificados y ganancias de capital). Además, no hay retenciones legales sobre los intereses salientes y los pagos de regalías.

Ventaja fiscal para personas expatriadas calificadas

Países Bajos ofrece también a las empresas internacionales una ventaja de 30% en el ingreso de impuestos personales para empleados extranjeros calificados.

Incentivos para empresas innovadoras

Una de las oportunidades que otorga el gobierno holandés son incentivos para los impuestos para promover I+D e innovación, por ejemplo, con el esquema de WBSO. Con el WSBO hay una deducción fiscal de los costos en I+D en la declaración del impuesto a la renta: 32-40% para los primeros EUR 350 000 de los costos, y 14% arriba de 350 000.

WBSO aplica para empresas registradas en Países Bajos:

- Empresarios que emplean funcionarios que realizan trabajos de investigación y desarrollo.
- Las personas que trabajan por su cuenta y son emprendedoras del impuesto a la renta y anualmente realizan 500 horas o más de su propio trabajo de investigación y desarrollo.

Enlace (en holandés):

<https://www.rvo.nl/subsidies-rege-lingen/wbso>

Apoyo para inversiones holandesas en Perú

En Países Bajos existen incentivos que pueden facilitar a una empresa holandesa de empezar y financiar una cooperación con una empresa en Perú. Un ejemplo en concreto es el fondo holandés del buen crecimiento, "Dutch Good Growth Fund" (DGGF).

DGGF ayuda a las PYMES holandesas que desean exportar o invertir en países en desarrollo y mercados emergentes

con servicios a medida. DGGF completa inversiones privadas con garantías y (cofinanciamiento directa) con obligaciones de reembolso hasta EUR 10 millones, tales como préstamos y participaciones en proyectos.

Enlaces (en holandés):

<https://www.rvo.nl/subsidies-rege-lingen/dutch-good-growth-fund-dggf>

<https://www.dggf.nl/wie-kan-aanuragen/nederlandse-onder-nemer-investeren>

Lugares de importancia

Dentro de los parques tecnológicos más importantes de Países Bajos, están:

- Universidad y parque tecnológico de TU DELFT, el cual es una de las locaciones que están liderando el mundo de la investigación y de desarrollo de nuevas tecnologías ([TU DELFT](#)). La universidad incluye carreras en informática y ciencias tecnológicas y la región cuenta con varias empresas especializadas en TI.

08

- Utrecht science park, este a su vez es de interés tanto para empresas nacionales como internacionales e incluye una concentración de varias instituciones de conocimiento. Tiene un enfoque dominante en las ciencias de la vida, salud y sostenibilidad (La vida urbana saludable). Puede ser un lugar para desarrollar también aplicaciones o juegos serios. ([Utrecht Science Park](#)).
- La región de Brainport Eindhoven la cual ganó el voto a la Región más innovadora en el 2015. Es el hogar de empresas innovadores como Philips, VDL y ASML. ([Brainport Eindhoven](#)).
- Ámsterdam es una ciudad que es importante por una gran cantidad de empresas creativas y start-ups. El parque de ciencia en Ámsterdam es donde se encuentra AMS-IX (Amsterdam Internet Exchange) que es el cubo de transporte de información más grande del mundo ([Amsterdam Science Park](#)).

8. Condiciones para el inversionista

La ley comparativa holandesa reconoce a todas las entidades legales extranjeras, excepto los empresarios individuales. Una sucursal de una empresa extranjera que opera en Países Bajos no necesita registrarse como una entidad legal separada, pero si debe aparecer en el registro comercial holandés ([Handelsregister](#)). Si figura en el Registro Comercial, se considera que dirige un negocio holandés. Sin embargo, es posible que no viva ni trabaje en Países Bajos.

En caso de que no sea residente y que no esté establecido en Países Bajos, se considera como propietario de una empresa extranjera y la empresa no tendrá un "establecimiento permanente" en el país.

Puntos importantes a tener en cuenta al empezar un negocio en Países Bajos:

- Elegir la situación o forma legal, por ejemplo:
 - Sucursal: Sucursal con actividades propias y bajo la ley holandesa.
 - Oficina representativa: entidad jurídica extranjera, sin derecho de participar directamente en negocios.
 - Empresa local, eligiendo una forma legal, por ejemplo: Único propietario, sociedad profesional, sociedad de responsabilidad limitada, Sociedad anónima.
- Registrar la empresa
 - Para registrarse como empresa se necesita un nombre comercial y registrarse en la Cámara de Comercio. La Cámara de comercio transmitirá los datos a la oficina de impuestos.
 - El Registro Comercial Holandés y la Administración de Impuesto Holandesa son obligatorios cuando tienen actividades comerciales y tienen obligación de IGV.
- Revisar que se cumplan las condiciones para quedarse en Países Bajos.
 - Los empresarios que tengan la intención de permanecer en Países Bajos deberán solicitar un permiso de residencia temporal y permanente.



09

- Registrarse como empleador de impuestos sobre la nómina y seguro social
 - En la mayoría de los casos una empresa extranjera en Países Bajos, está obligada a registrarse como empleador cuando emplea personas y deducir el impuesto a la nómina del salario de sus empleados.
- Crear registros comerciales
 - Si tiene una empresa en Países Bajos, está legalmente obligado a mantener registros y retenerlos durante al menos 7 años. Debe conservar los datos relacionados con los bienes inmuebles durante al menos 10 años. La obligación también aplica cuando su empresa deja de operar dentro del período especificado.

Fuente: business.gov.nl



9. Canales de comercialización y distribución

En Países Bajos las empresas suelen trabajar en el proceso de desarrollo de aplicaciones móviles dentro de su propia empresa, llevando a cabo todo el proceso "in-house". Hay distintos motivos por el cual deciden llevar a cabo el proceso de esta manera interna.

Tomando en cuenta las entrevistas realizadas para este reporte se puede concluir que uno de los principales motivos de desarrollar aplicaciones únicamente interno es la comunicación y realizar después las correspondientes modificaciones y actualizaciones para las aplicaciones de sus clientes.

Sin embargo, algunas de las empresas con las que se contactó durante el proceso de investigación para este reporte, comentaron que trabajan junto con otras empresas en Europa del Este. Países como Rumania, Lituania, y Ucrania, fueron algunos de los mencionados. Uno de los motivos por el cual deciden trabajar en estos países es por el bajo costo. La mayoría de los clientes de las empresas de desarrollo de aplicaciones móviles son clientes europeos y en algunas ocasiones norteamericanos.

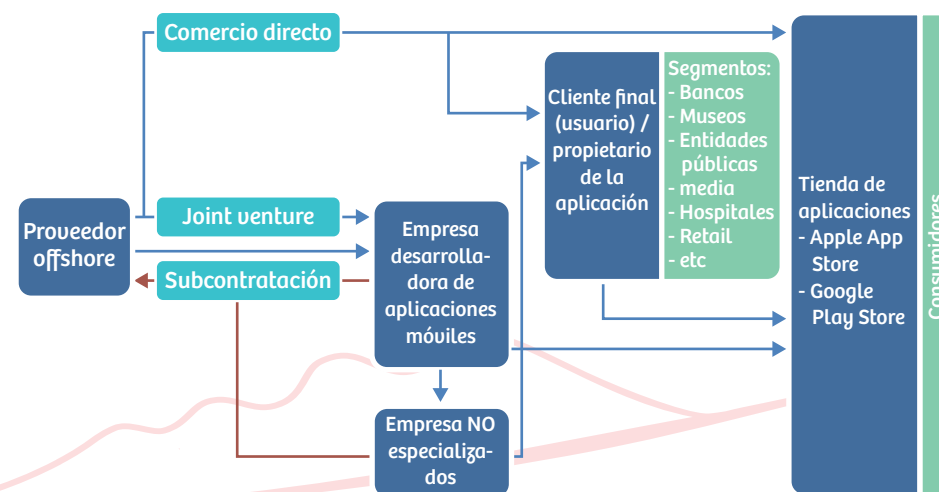


Figura por ICI Business

Dentro de la cadena de comercialización de una aplicación móvil en Países Bajos hay distintos caminos. No todos los caminos son comunes o utilizados con la misma frecuencia. También hay varios factores, que se presentan en los siguientes párrafos, que afectan el proceso dependiendo de las características de cada empresa.

Empresa especializada en aplicaciones móviles

Las empresas que se dedican al desarrollo de aplicaciones móviles tienen la opción de trabajar con un proveedor externo, como en los ejemplos de las empresas entrevistadas algunas tienen a sus proveedores en Europa del Este. Uno de los ejemplos es la empresa holandesa [Global Orange](#), la cual lleva a cabo el proceso de desarrollo de las aplicaciones móviles no solo en Países Bajos, pero también trabajan con empresas en Ucrania y Rumania. Esta estructura les da la flexibilidad en costos y recursos humanos, creciendo hasta un equipo de 50 a 200 desarrolladores.

Pero también hay empresas que activamente promocionan un equipo externo de otro país con lo cual tienen una relación fija (Joint Venture). Por ejemplo la pequeña empresa [Xessable](#) ofrece un equipo en Macedonia, la empresa [Deep-](#)

[Blue](#) trabaja con desarrolladores en el este de Europa y la empresa [Netrom](#) tiene una filial en Rumania.

En principio la empresa especializada en el desarrollo de aplicaciones a medida tiene el mejor perfil para llegar a ser un socio para un proveedor de Perú.

Empresas NO especializadas en aplicaciones móviles

Entre las empresas no especializadas se encuentran por ejemplo agencias con servicios de consultoría de TI, de gestión, de estrategia, de marketing o de comunicación, de soporte técnico de TI, servicios tecnológicos u otras actividades relacionadas.

Las empresas no especializadas en aplicaciones móviles o empresas tecnológicas que no lo tienen como actividad central, muchas veces necesitan subcontratar desarrolladores ya que no tienen suficientes empleados dentro de su empresa que tengan dicha especialización. O en algunos casos son empresas grandes con una gama amplia de servicios que pueden trabajar a nivel internacional con más facilidad.

Un ejemplo de una empresa con un amplio alcance es [Centric](#), una empresa grande

con una gama amplia de servicios tecnológicos. Centric tiene oficinas en Rumania y Lituania donde desarrollan las aplicaciones. En estos países también ayudan con la ciencia de datos. Esta empresa llega por ejemplo a los clientes que se encuentran en el sector financiero, y en el sector comercial como las cadenas minoristas (retail). Otras empresas grandes que pueden ejecutar proyectos móviles, son por ejemplo Ordina y las empresas multinacionales con presencia en Países Bajos como Capgemini, Accenture, Atos.

En el caso de empresas pequeñas por ejemplo en la consultoría de marketing o de gestión, es normal que subcontraten los servicios cuando quieren desarrollar una aplicación para sus clientes, pero muchas veces con la preferencia de un proveedor dentro de Países Bajos. Una excepción es por ejemplo [Campagne](#), una empresa de comunicación que trabaja con socios aliados a [AMIN Worldwide](#).

Clientes finales (venta directa)

La venta directa puede tener dos formas diferentes:

- La venta directa al consumidor (B2C) de una aplicación propia y la venta por la app store: Esta opción requiere creatividad y un modelo comercial, pero en la prác-

tica solo muy pocas empresas tienen ganancias exitosas vendiendo aplicaciones independientes. La mayoría de los consumidores no están dispuestos a pagar para bajar una aplicación.

- La venta directa a una empresa como cliente final (B2B) y el desarrollo de una aplicación según las especificaciones del cliente, sin pasar por un intermediario o servicio de subcontratación:

Los clientes finales pueden ser de muchas industrias diferentes, pero casi siempre cuentan con muchos clientes o usuarios empleados, o tienen una responsabilidad pública. Algunos clientes importantes que desarrollan o contratan para desarrollar aplicaciones móviles incluyen bancos, entidades públicas, museos, minoristas grandes, centros de salud, seguros, etcétera.

La venta directa casi siempre requiere un establecimiento de una sucursal en Países Bajos. Muchas veces clientes finales prefieren tener la seguridad de una entidad local en Países Bajos. Por lo tanto, es común tener una empresa responsable en Países Bajos y no solo representante comercial.

10

10. Cadena de valor de servicio

La cadena de valor muestra el proceso por el cual pasa el desarrollo de la aplicación móvil. Tomando en cuenta el análisis previamente mostrado en la cadena de suministro y la retroalimentación de empresas holandesas se puede identificar dos estrategias para entrar al mercado y añadir valor al desarrollo de una aplicación móvil:

- Añadir valor con especialidad en el desarrollo, y adicionalmente en el diseño y el tiempo de prueba (testing) de la aplicación, por subcontratación del servicio.
- Cubrir toda la cadena del desarrollo de aplicaciones móviles, estando presentes en el mercado.

Añadir valor a la empresa desarrolladora en Países Bajos:

Una de las opciones para Perú podría ser parte del desarrollo de la aplicación desde Perú como proveedor de servicios subcontratados. Para lograr esta cooperación se debe tener muy buen nivel de inglés para comunicarse con los socios de Países Bajos, y tener una comunicación y coordinación eficiente a pesar de la diferencia de horario. Uno de los motivos por el cual las empresas deciden trabajar en otros países es por el bajo costo en los salarios. Es por eso que se debe analizar y presentar un precio competitivo con el de las empresas de Europa del Este que, en el caso de Países Bajos, es de donde se realiza una gran parte de la subcontratación. También se debe tener un alto nivel de calidad en el servicio y los empleados deben estar actualizados con las nuevas tendencias dentro del mercado. Con las empresas holandesas se debe disponer de un enfoque de desarrollar una relación de socios.

Apuntar clientes finales con un servicio completo:

La alternativa es tener una oficina en Países Bajos y trabajar con o para clientes finales o desarrollar aplicaciones independientes para el consumidor holandés. La ventaja de estar presente en el mercado holandés es la posibilidad de cubrir toda la cadena de valor. Se puede adquirir clientes directos y estar involucrado en el proceso desde el principio. Se puede controlar toda la cadena hasta la gestión de las aplicaciones los servicios postventa de mantenimiento, las actualizaciones etc. Esta estrategia requiere una inversión fuerte pero los beneficios son mayores:

1. Conocer el mercado y realizar una investigación de campo de la audiencia a la cual va dirigido el producto.
2. Llevar las negociaciones en persona y trabajar de manera directa con clientes finales.
3. Tener un equipo de profesionales locales en Países Bajos, lo cual mejora el contacto con el cliente y la calidad del producto.

Regulación europea (p. ej. protección de datos personales)						
Certificaciones (p. ej. ISO9001, AQUA)						
Entrenamiento (p.ej. iOS, Android, Java, .NET) Tiendas de apps						
Consultores de gestión o marketing						
	Análisis	Diseño	Desarrollo	Testing	Implementación / distribución	Servicios Post-Venta
Aplicación para cliente	Identificar problema y solución; definir el objetivo de la aplicación	UX (Experiencia del cliente): un proceso de definición, análisis e investigación, diseño visual, diseño de implementación (Construcción), evaluación y optimización	Back end, scripting, desarrollo técnico, base de datos, macrodata, funcionalidades	Probado por su funcionalidad, usabilidad y consistencia	Implementación	Mantenimiento, gestión de las aplicaciones, updates, añadir funcionalidades
Aplicación Independiente	Investigación del mercado, elaborar el concepto				Venta & marketing	

Figura por ICI Business

11

- 4. Seguir realizando las actualizaciones y modificaciones a las aplicaciones después del desarrollo el cual contribuye a la relación sostenible con el cliente.
- 5. Se puede promocionar la propia empresa y construir una reputación con un portafolio de clientes locales.

Estrategia	Ventaja	Desventaja
Subcontratación de los servicios	Estrategia menos costosa	No hay control sobre toda la cadena
Socio (joint venture)	Intercambiar experiencias	Gestión compartida
Oficina local en Países Bajos	Control de toda la cadena	Costoso
Vender aplicaciones propias en la app store	Productos propios	Difícil hacer rentable Inversión en marketing de la aplicación

11. Perfil de compradores



Nombre de la Empresa	Lugar	Página web	Contacto	Red de negocio	Especialización	Facturación	Tipo de cliente
Ambrero	Alkmaar	ambrero.nl	+31 8505414007	Pueden conectar clientes con profesionales en el exterior	Aplicaciones web / software a medida: La empresa combina inventario y consultoría con el desarrollo de aplicaciones a medida	20 empleados, producción de 62 aplicaciones	Ziggo, Malmberg, Gatso, instituciones de salud
Appedemic	Wormer	Appedemic.nl	+31 618423531		Soluciones de software móvil Front- & back-end, 'Internet of things', experiencia del usuario (UX), CMS iOS, Android, Windows		Sweco, Spaces, Lomans, WorldACD, Gemba, NVM, olug
Appetite	Utrecht, Rotterdam y Múnich	Appetite.nl	+31 302271699	Asociado con DeuMob en Rotterdam y Múnich	Desarrollo de aplicaciones móviles Consultoría, concepto, diseño, desarrollo Aplicaciones nativas iOS, Android, Windows	10+ empleados	Bancos: SNS, ING, Moneyou, Rabobank Otros: Philips, Riwal, AudioNova
Calanga	Leiden	Calang.com	+31 718889889	Año fundación: 2000	Soluciones digitales para ventas, marketing y comunicación. Especializado en Microsoft		Haufe-Lexware
Campagne	Rotterdam	Campagne.nl	+31 102928333	Han trabajado con Argentina y Brasil. Trabajan junto con AMIN WORLDWIDE	Enfocado en investigación, estrategia, gestión de contenido y comunidad, conceptos & desarrollo (incluyendo aplicaciones móviles)	13 años de existencia, 27 empleados	Webussen app
Capgemini	multinacional	Capgemini.com/nl-nl/	+31 306890000	Red extensiva	Servicios tecnológicos y consultoría (incl. Diseño & desarrollo de aplicaciones móviles)	190 mil empleados en 40 países, EUR 842,3 millones facturación Países Bajos	Sector público, comercio minorista, sector financiero, entre otros
CENTRIC	Gouda (sede central)	Centric.eu	+31 182648000	Red extensiva	Soluciones de software, TI outsourcing, BPO, recursos técnicos.	4300 empleados, EUR 467,8 millones facturación	Clientes de aplicaciones móviles: ACTION, Rituals, Jumbo (cadenas minoristas)
D-TT	Ámsterdam	en.d-tt.nl	+31 203315848		Desarrollo de apps: iPhone, iPad, Android, HTML5, juegos	21 empleados, fundación en 2010	RIVM, HG, ING, BAM, Philips, municipalidad de Ámsterdam, KPMG
Delta- N	La Haya	Delta-n.nl	+31 854875200		Nube, Dynamics, Sharepoint, DevOps, aplicaciones	60+ empleados, Fundación 1999	Referencias en aplicaciones móviles: Van Eijk groep, Succes Schoonmaak, Mercadonline
Emotion	Apeldoorn	Emotion.nl	+31 555221525		Comunicación, estrategia y tecnología	30 empleados, Fundación 2004	Connexion, Centraal Beheer, Get Work, Sandd, Hogeschool Arnhem Nijmegen, Monuta

Nombre de la Empresa	Lugar	Página web	Contacto	Red de negocio	Especialización	Facturación	Tipo de cliente
Global Orange	Ámsterdam	Globalorange.nl	+31 204204307	Trabajan con oficinas en Ucrania y Rumania.	Desarrollo de software, aplicaciones, Scrum, gestión de aplicaciones, aprendizaje automático	10 años de existencia, 50+ empleados y más de 200 proyectos acabados	TikkiE, Aegon, Municipalidad de Ámsterdam, KLM, Rankabrand
Jstack	Breda, Schiphol, Kontich (Bélgica)	Jstack.eu	+31 767370081		Web responsiva, aplicaciones web, plataformas digitales	25+ empleados	Damen Shipyards, DBM, Beekse Bergen
M2mobi	Ámsterdam	M2mobi.com	+31 203540259		Aplicaciones móviles: iOS, Android, Back-end Architecture, Web front-end, graphic design, UX Design, Quality Assurance	30+ empleados, fundación 2006	AH to go (Tap to go), Heineken (experience app), VGZ (mindfulness app), DFW (airport app), Albert Heijn (Rappie) Dubai airport (airport app), ANWB
VEAMEX	Utrecht	Veamex.nl	+31 850014647	Oficina en India. Tiene socios en Asia y Latinoamérica	E-comercio, CMS, desarrollo web, aplicaciones móviles, front-end, realidad aumentada, juegos, SEO		Swiss-Sense, MediaMarkt, DHL, Phone House
Netrom	Breda	netrom.nl	+31 765420740	Desarrollo en Rumania, gestión holandés-romano	JS, Java, Windows, Android, iOS, php, C++, .NET	300+ especialistas, Fundación 1998	Boskalis, Ziggo, Oblivion, Mimaki Europe
DeepBlue	Rijen	DeepBluesoftware.nl	+31 767115216	Desarrolladores en Europa del este	Software a medida: java, C++, dashboard móvil	30 empleados	TUI, Pathé, Akzo Nobel, KPN, Shell, ING, ministerio de asuntos internos, Ahold, Rabobank
Ordina	Nieuwegein (HQ)	ordina.nl	+31 30 6637000		Diseñador, desarrollador y administrador de aplicaciones TIC (p.ej. también aplicaciones móviles, Realidad virtual)	Facturación: 344,9 millones (254,3 en Países Bajos) 2 650 empleados	virtual reality app: Dayavu, APPLause, Especializado en sector financiero, público, industrial, salud.
Gillz	Alphen a/d Rijn	gillz.nl	+31 172785464		Especializado en el sector de salud: aplicaciones (móviles, iOS, Android, Windows), Mendix, soporte y mantenimiento	18+ empleados	Wolters Kluwer, Pfizer, Subaru, Roche, Mediq, Bayer
Infj	Utrecht, Ámsterdam	infj.nl	+31 302325888		Aplicaciones web, aplicaciones móviles (iOS, Android)	33 empleados, desde 2003	SnappCar, Independer, Pepper, Picnic
Fish on Fire	Ámsterdam, Alkmaar	fishonfire.nl	+31 203039000		iOS, Adroid, web. Enfoque: aplicaciones de empresa, e-learning y marketing, API.	10+ empleados, desde 2008, realizado más que 65 apps	KLM, Tata Steel, Municipalidad de Ámsterdam, Wolters Kluwer, Essent, Tui

12

12. Actividades de promoción

12.1 Ferias, exhibiciones y conferencias

En Países Bajos no existen conferencias o ferias específicas para desarrolladores de aplicaciones móviles. Otras ferias

enfocadas en temas de TIC pueden ser interesantes para conocer, sin embargo, para promover los servicios de aplicaciones móviles se debería usar también otras actividades y mercadotecnia directa.

Feria	Lugar	Fecha	Enlace	Sector
IBC	Ámsterdam	Septiembre (anual)	show.ibc.org	Exposición de medios, entretenimiento y tecnología. 1.700+ expositores relacionados a la creación, gestión y entrega de medios electrónicos y entretenimiento
ICT 2018	Barneveld	Mayo (anual)	ict2018.nl	feria de TIC holandesa con tendencias e innovaciones en la industria
ICT & Logistiek	Utrecht	Noviembre (anual)	ict-en-logistiek.nl	TIC en la logística
Zorg & ICT	Utrecht	Abril (anual)	zorg-en-ict.nl	TIC en la salud
IPON	Utrecht	Febrero (cada 2 años)	ipon.nl	TIC en la educación

A nivel europeo hay más conferencias de TIC, entre ellos también eventos enfocados en el desarrollo de aplicaciones donde se puede esperar también participantes de Países Bajos. Tomando en

cuenta que la industria de aplicaciones móviles todavía es joven, las conferencias o ferias pueden cambiar o desarrollarse de manera rápida.

Feria	Lugar	Fecha	Enlace	Descripción
CEBIT	Hannover	24-28 de junio 2019	cebit.de/en	Negocios para el sector digital y de tecnología (no especializado en aplicaciones móviles): Movilidad futura, inteligencia artificial, realidad virtual, soluciones revolucionarias de TI y aplicaciones innovadoras
Mobile World Congress Barcelona	Barcelona	25 al 28 febrero 2019	mobileworldcongress.com	Congreso para la industria inalámbrica 2400+ expositores
App Promotion Summit	Reino Unido y Alemania	21 de marzo 2019 6 de diciembre 2018	apppromotion-summit.com	Negocio de las aplicaciones y temas de marketing.
Mobile Growth Summit	Berlín	5 y 6 de septiembre	mobilegrowth-summit.com/europe	Conferencia (no de proveedores) para conectarse y aprender de los profesionales de crecimiento y mercadotecnia de la marca. 300 empresas.
TechXLR8	Londres	11-13 de junio 2019	tmt.knect365.com/techxlr8	TechXLR8 es el evento insignia de La London Tech Week, que reúne 8 conferencias, 300 expositores

Feria	Lugar	Fecha	Enlace	Descripción
The White Nights Conference	Diferentes lugares, p.ej. Berlín	Febrero 2019	wnconf.com/en	Conferencia de negocios internacional para la industria de los videojuegos con contenido para dispositivos móviles, PC, consolas, web, AR y realidad virtual.
MobileTech Conference	Múnich	12-14 de marzo 2018	mobiletechcon.de/en	Conferencia para tecnologías móviles en los países de habla alemana.
Agile Testing Days	Potsdam	11-16 de noviembre 2018	https://agiletestingdays.com	712 participantes, 10-15 expositores

Media y publicaciones	Enlace	Descripción
ICT Magazine	ictmagazine.nl	Revista de TIC dirigida a gerentes de TIC
Bereik de ICT	bereikdeict.nl	Plataforma y revista para profesionales de TI en Países Bajos con noticias y artículos sobre desarrollos, innovaciones y conocimientos.
IT Executive	https://itexecutive.nl	Plataforma para tomadores de decisiones a nivel C en las empresas e instituciones más grandes de Países Bajos con afinidad por la tecnología de la información, la digitalización, las compras y el liderazgo.
ChannelWeb	https://www.channelweb.nl	Fuente de información para el revendedor holandés de TI y el canal de distribución.

12.2 Publicaciones

Media y publicaciones	Enlace	Descripción
Computable	computable.nl	plataforma para profesionales de la TIC, con noticias diarias, artículos y opiniones de expertos
Emerge	emerge.nl	Revista con noticias y tendencias en negocios en línea, media y mercadotecnia.
CloudWorks	cloudworks.nu	Revista acerca de soluciones innovadoras en la TIC
Frankwatching	frankwatching.com	Blog y plataforma con artículos, infografías, videos y podcasts acerca de marketing, comunicación, redes sociales y tecnología.
Dutch IT Channel	dutchitchannel.nl	Plataforma y revista acerca de temas como TIC en la nube, movilidad, software, centros de data, etc.

13

13. Oficinas y gremios

A través de varias organizaciones se puede encontrar empresas activas en el sector de TI y el desarrollo de aplicaciones móviles, por ejemplo:

- <https://www.nederlandict.nl/leden>
- <https://www.platformoutsourcing.nl/nl/over/ledenoverzicht>
- <http://www.businessofapps.com/app-developers/netherlands>

Organización	Enlace	Descripción
Nederland ICT	nederlandict.nl	Asociación comercial de más de 550 empresas de TI, telecomunicaciones, Internet y oficinas en Países Bajos
ICT Waarborg	ictwaarborg.nl	Asociación holandesa para las empresas que suministran productos TIC y servicios TIC a consumidores y / o empresas
Platform Outsourcing	platformoutsourcing.nl	Plataforma amplia para todas las partes involucradas en la externalización, incluidos los subcontratistas, las instituciones científicas y universidades y todas las partes involucradas en la externalización de TI y BPO
APP Specialisten	appspecialisten.nl	Directorio de empresas desarrolladores de aplicaciones móviles
Dutch Mobile Community (DMC)	dutchmobilecommunity.nl	Conecta empresarios holandeses de TIC durante el Mobile World Congress (MWC)
Business of Apps	businessofapps.com	Información de empresas, eventos, sector de aplicaciones móviles a nivel internacional

14

14. Fuentes de información

Technopedia - <https://www.techopedia.com/definition/2953/mobile-application-mobile-app>

Bentley, Honiden, Ishikawa - Investigating Country Differences in Mobile App User Behavior and Challenges for Software Engineering, 2015 - http://www0.cs.ucl.ac.uk/staff/S.Lim/app_user_survey/tse_mobile_app_country_differences_lim_et_al.pdf

La Comisión Federal de Comercio, Aplicaciones móviles: Qué son y cómo funcionan, 2011 - <https://www.consumidor.ftc.gov/articulos/s0018-aplicaciones-moviles-que-son-y-como-funcionan>

O'Grady, M., Forrester Research Mobile Application Spending Forecast, 2014 To 2019 (EU-7), 2014 - <https://www.forrester.com/report/Forrester+Research+Mobile+Application+Spending+Forecast+2014+To+2019+EU7/-/E-RES119270>

Statista
<https://www.statista.com/statistics/579626/social-media-penetration-in-the-netherlands-by-social-network/>
<https://www.statista.com/study/42284/mobile-device-usage-in-the-netherlands/>

Google Consumer Barometer en Hootsuite 2018 - <https://www.slideshare.net/wearesocial/digital-in-2018-in-northern-europe-part-1-west-86864045>

CBS, 2018
Estadística de internet; acceso, uso e instalaciones: <http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=-83429ned&D1=0,3-5,15-69&D2=0&D3=0&D4=a&HDR=Te&STB=G1,G2,G3&CHARTTYPE=1&VW=T>
<http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?VW=Te&DM=SLNL&PA=-83429NED&LA=NL>

Importación, exportación de servicios tecnológicos:
<https://opendata.cbs.nl/stat-line#/CBS/nl/dataset/82616NED/table?ts=1527255270586>

Deloitte
Global Mobile Consumer Company 2016 - <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/nl/Documents/technology-media-telecommunications/deloitte-nl-tmt-global-mobile-consumer-survey-2016.pdf>
Global Mobile Consumer Company 2017 - <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/nl/Documents/technology-media-telecommunications/2017%20GMCS%20Dutch%20Edition.pdf>

Tenderned / TED

<https://www.tenderned.nl/cms/english>
<https://www.tenderned.nl/tender-ned-tap/aankondigingen/search/mobile%20app>
<https://www.tenderned.nl/cms/sites/default/files/2018-05/TenderNed-Six-steps-to-bidding-for-public-procurement-contracts-mei2018.pdf>
<http://ted.europa.eu/TED/main/Home-Page.do>

Empirica

Country Report the Netherlands 2014:
http://eskills-monitor2013.eu/fileadmin/monitor2013/documents/country_reports/country_report_the_netherlands.pdf
 Working Paper – Supply demand forecast 2015:
http://eskills-lead.eu/fileadmin/lead/working_paper_-_supply_demand_forecast_2015_a.pdf

Belastingdienst

https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontenten/belastingdienst/business/uat/uat_on_digital_services/digital_services_provided_by_entrepreneurs_in_non_eu_countries/digital_services_provided_by_entrepreneurs_in_non_eu_countries
https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontenten/belastingdienst/business/uat/uat_in_the_netherlands/calculating_uat_reverse-charging_uat

Digital agenda for the Netherlands innovation, trust, acceleration, 2016 - <https://www.government.nl/documents/reports/2017/04/11/digital-agenda-for-the-netherlands-innovation-trust-acceleration>

Main Software 50, editie 2017 - <http://mainsoftware50.com/editie-2017/>

Nederland ICT - <https://www.nederlandict.nl/ledennetwerken/software-plaform/>

Hollandtradeandinvest - <https://www.hollandtradeandinvest.com/key-sectors/high-tech-industries>

Multiscope - Sportend Nederland gek op apps, 2015 - <http://www.multiscope.nl/persberichten/sportend-nederland-gek-op-apps.html>

Frankwatching – 6 belangrijke app trends van 2018 (Las seis aplicaciones más importantes en tendencia del 2018) - <https://www.frankwatching.com/archieve/2017/12/15/6-belangrijke-app-trends-van-2018/>

CloudWorks – De 3 belangrijkste trends in mobile app development van 2017 (Las tres tendencias más importantes/populares de desarrollo de aplicaciones) - <https://cloudworks.nu/2017/01/05/de-3-belangrijkste-trends-in-mobile-app-development-van-2017/>

Emerce – Infographic mobiele apps 2018 - <https://www.emerce.nl/nieuws/infographic-mobiele-apps-2018>

Consultancy.nl – “Smartphone bezit gegroeid naar 93% van Nederlanders, veelvuldig gebruik storend”, 2018 - <https://www.consultancy.nl/nieuws/15292/smartphonebezig-ge-groeid-naar-93-van-nederlanders-veel-vuldig-gebruik-storend>

BNR 2017 - <https://www.bnr.nl/nieuws/ondernemen/10325912/nederlandse-app-economie-een-van-de-grootste>

EUR-LEX – REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, 2016 - <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679>

RVO

WBSO: <https://www.rvo.nl/subsidies-regelingen/wbso>
 DGGF: <https://www.rvo.nl/subsidies-regelingen/dutch-good-growth-fund-dggf>
 DGGF: <https://www.dggf.nl/wie-kan-aanvragen/nederlandse-ondernemer-investeren>
 (TU DELFT).

CBI - Offering mobile applications on the European market, 2017 (ofreciendo aplicaciones móviles en el Mercado europeo, 2017) - <https://www.cbi.eu/market-information/outsourcing/mobile-application-related-services/europe/>

Otras fuentes:

appspecialisten.nl
business.gov.nl
glasdoor.nl
gemiddeld-inkomen.nl
Berekenhet.nl
nfcindex.nl
num.nl
internetten.nl
Energievergelijker.nl
brainport.nl
amsterdamsciencepark.nl

2019



PERÚ

Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo