



# Estrategias de Promoción de Exportación de Servicios

**David Edery Muñoz**

**Coordinador**

**Departamento de Exportación de Servicios**

**[dedery@promperu.gob.pe](mailto:dedery@promperu.gob.pe)**

**[www.promperu.gob.pe](http://www.promperu.gob.pe)**

**[www.siicex.gob.pe](http://www.siicex.gob.pe)**



## Esquema de la presentación

- Situación del comercio mundial de servicios
- Y Perú, tiene capacidad para exportar servicios?
- Programa de promoción de exportación de servicios
- Estrategias y aspiraciones para el sector
- Herramientas de promoción comercial

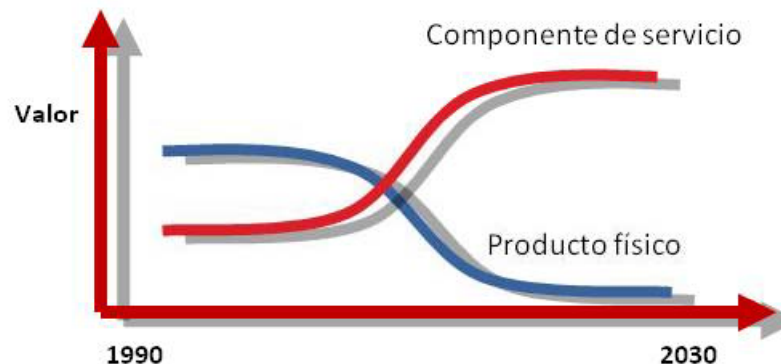
# Situación del Comercio mundial de Servicios

# Aspectos de la Globalización y Oportunidades para los servicios peruanos

## Multilocalización

### Ej. La muñeca Barbie

- Diseñada en el cuartel general MATELL (California)
- Petróleo refinado para convertirlo en etileno y luego en bolitas de plásticos para crear el cuerpo de la muñeca en Taiwán
- Moldes de la muñeca hechos en USA
- Pelo de nylon hecho en Japón
- Pigmentos de pintura para la decoración hechos en USA
- Tejido de algodón y vestido hechos en China
- Montaje en Indonesia y Malasia
- Test de calidad de USA
- Marketing por todo el mundo



**Outsourcing: US\$310 miles de millones**

Freemium	Smartphones
Google	Ipad
Cloud	Andoid
Computer	Twitter
Apple	Facebook
Amazon	

<http://www.unctad.org/Templates/webflyer.asp?docid=9503&intItemID=1634&lang=3>  
<http://www.eclac.org/cgi-bin/getprod.asp?xml=/publicaciones/xml/8/30378/P30378.xml&xsl=/comercio/tpl/p9f.xsl&base=/comercio/tpl/top-bottom.xsl>  
[http://www.wto.org/spanish/news\\_s/news07\\_s/its\\_nov07\\_s.htm](http://www.wto.org/spanish/news_s/news07_s/its_nov07_s.htm)  
[http://www.wto.org/spanish/res\\_s/booksp\\_s/anrep\\_s/world\\_trade\\_report07\\_s.pdf](http://www.wto.org/spanish/res_s/booksp_s/anrep_s/world_trade_report07_s.pdf)

**El comercio de servicios es el más dinámico representa el 19% del comercio mundial**

**US\$ 3,664 miles de millones**

### TASAS DE CRECIMIENTO DEL COMERCIO MUNDIAL

Períodos	Servicios	Bienes
2008	13%	15%
2009	-12%	-22%
2010	8%	22%

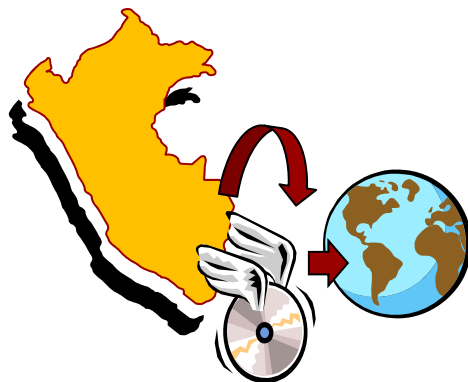
Fuente: OMC, Elaboración: Dpto. Exportación de Servicios

### EXPORTACION MUNDIAL DE SERVICIOS

Rubros	2008	2009	2010
Total servicios comerciales	3.730	3.350	3.664
Servicios de transporte	875	700	783
Viajes	945	870	936
Otros servicios comerciales	1.910	1.780	1.945

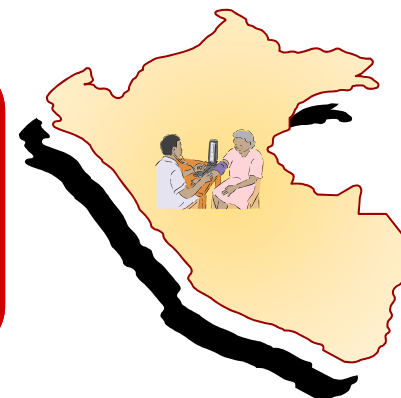
Fuente: OMC, Elaboración: Dpto. Exportación de Servicios

# Modos de Exportación de Servicios

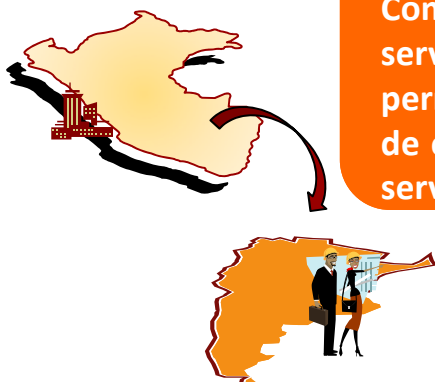


**Modo 1 - Comercio Transfronterizo:** Servicio que se presta desde el territorio del proveedor hacia el territorio del consumidor

**Modo 2 – Consumo en el extranjero:** Cuando el consumidor del servicio se desplaza y lo adquiere en el territorio del proveedor



**Modo 3 - Presencia Comercial:** El proveedor del servicio establece sucursal permanente en el territorio de otro país para prestar un servicio



**Modo 4 - Presencia de personas físicas:** Desplazamiento de personas de un país a otro para prestar un servicio.



Fuente: OMC

# Los países de Latinoamérica están avanzando en desarrollar el comercio de servicios



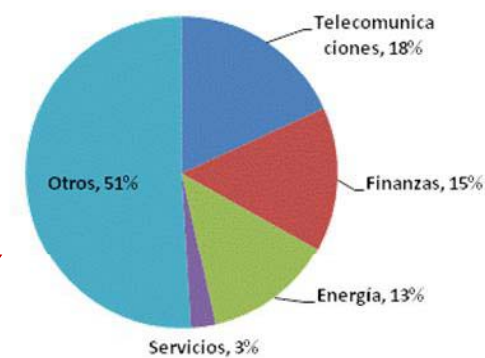
**Y Perú, tiene capacidad para exportar servicios?**



# Clima de negocios

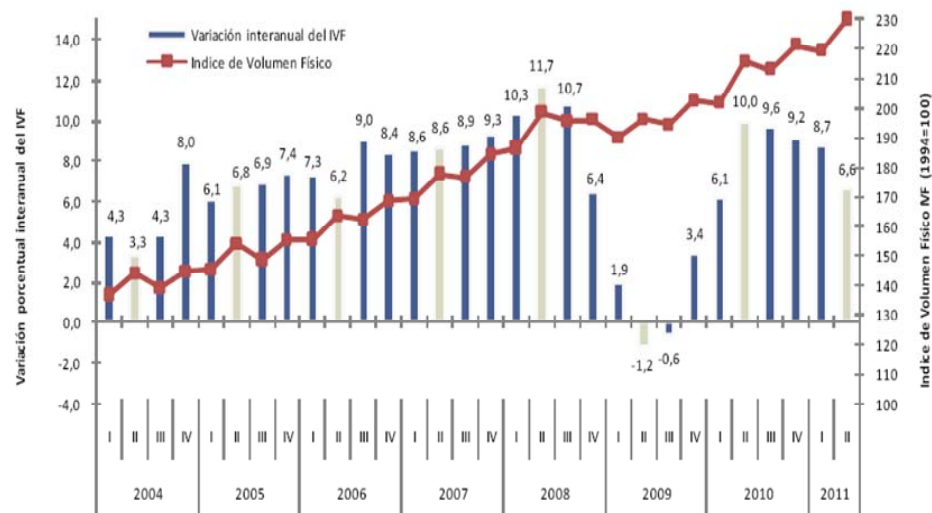
	Perú		Chile	Colombia	México
	2011	2010	2011	2011	2011
Hacer negocios	36	46	43	39	35
Apertura de un negocio	54	103	62	73	67
Manejo de licencias de construcción	97	103	68	32	22
Registro de propiedad	24	28	45	55	105
Pago de impuestos	86	85	46	118	107
Comercio transfronterizo	53	80	68	99	58

**2010: Inversión Extranjera Directa Total US\$ 20,782 millones**



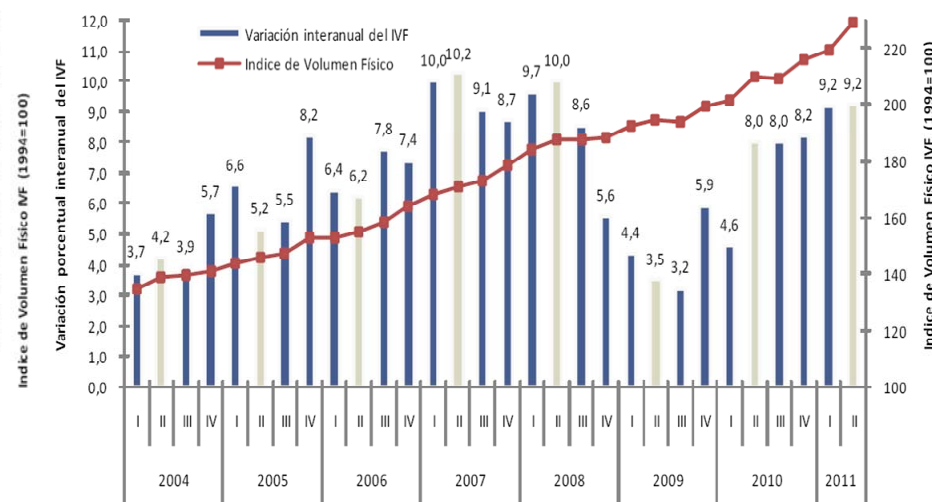
# Importante contribución de los servicios al PBI nacional

Producto Bruto Interno trimestral: 2004\_I - 2011\_II  
(A precios constantes de 1994)



Fuente: INEI - Dirección Nacional de Cuentas Nacionales

Valor Agregado Bruto Trimestral de la Actividad Otros Servicios: 2004-I - 2011-II  
(Año base 1994=100)



Fuente: INEI - Dirección Nacional de Cuentas Nacionales



## Crecimiento Económico Mundial

	2010	2011	2012
Mundo	4%	3%	3%
Estados Unidos	3%	2%	2%
Japón	4%	-1%	2%
China	10%	9%	9%
México	5%	4%	4%
Brasil	8%	4%	4%
Colombia	4%	5%	5%
Chile	5%	6%	5%
<b>Perú</b>	<b>9%</b>	<b>6%</b>	<b>6%</b>

Fuente: MEF, FMI

Transportes y comunicaciones,  
Financiero y seguros,  
Alquiler de vivienda,  
Servicios prestados a empresas,  
Restaurantes y hoteles,  
Servicios prestados a hogares,  
Salud y educación privada, y  
Servicios gubernamentales.

# Perú, plataforma de negocios

## Ranking de Competitividad Global 2011-2012 América del Sur

	2011-2012	2010-2011	Diferencia
Chile	31	30	-1
Brasil	53	58	5
Uruguay	63	64	1
Perú	67	73	6
Colombia	68	68	0
Argentina	85	87	2
Paraguay	122	120	-2

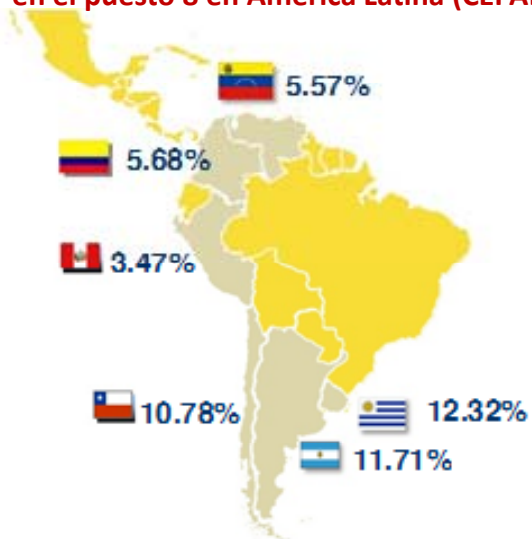
Fuente: WEF

El Perú está en el centro de 5 zonas horarias y comparte la zona horaria con centros de negocios como Miami y Los Ángeles

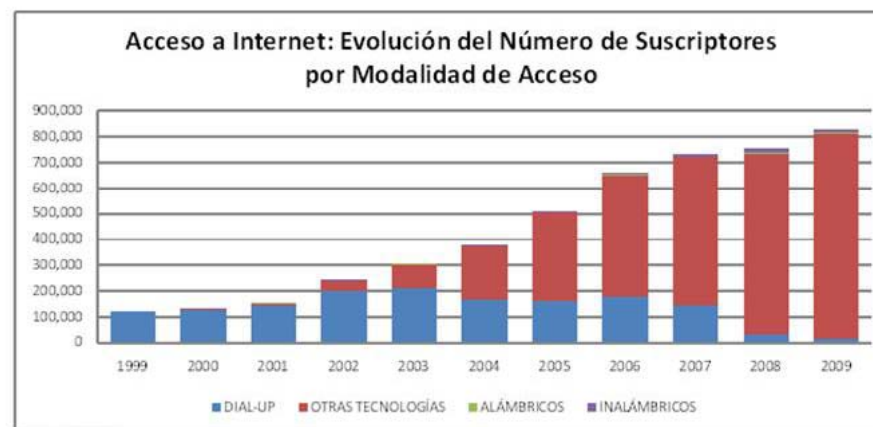
	Nueva York	Washington	Ciudad de México	Buenos Aires	Santiago	Sao Paulo	Los Angeles	Montreal
Lima	(+1)	(+1)	0	(+2)	(+2)	(+2)	0	(+1)
Bogota	0	0	(-1)	(+2)	(-1)	(+2)	(-3)	0
Buenos Aires	(+2)	(+2)	(+3)	0	(+1)	0	(+5)	(+2)
Sao Paulo	(+2)	(+2)	(+3)	0	(+1)	0	(+5)	(+2)
Ciudad de México	(-1)	(-1)	0	(-3)	(-2)	(-3)	(+2)	(-1)

Fuente: World Time Zones

El Perú se encuentra en el orden del 26.92%, ubicándose en el puesto 8 en América Latina (CEPAL).



Para el acceso a Internet se hace más complejo al utilizar tecnologías más actuales como ADSL y Cable módem.



Fuente: Osiptel

# Sector de servicios atractivo para la generación de empleo

**54% PEA en Servicios**

**PEA Ocupada, Según ramas de actividad y tamaño de empresa  
Trimestre móvil: Junio-Agosto 2010 / Junio-Agosto 2011  
(miles de personas)**

<b>Lima Metropolitana</b>	<b>4.326,2</b>	<b>4.404,8</b>	<b>2%</b>
<b>Por actividad</b>			
Manufactura	692,9	735,0	6%
Construcción	324,3	318,7	-2%
Comercio	932,6	933,8	0%
Servicios 1/	2.319,4	2.359,8	2%
<b>Tamaño de empresa</b>			
De 1 a 10 trabajadores	2.702,4	2.700,1	0%
De 11 a 50 trabajadores	447,2	472,8	6%
De 51 y más trabajadores	1.176,6	1.232,0	5%

1/ Incluye actividades como: restaurantes y hoteles (venta de comida ambulatória), transporte y comunicaciones, sector público, salud, educación, etc.

Fuente: INEI, Encuesta permanente de Empleo

# El sector servicios es muy atractivo para la generación de empleo calificado

**PERU URBANO: INGRESO PROMEDIO MENSUAL PROVENIENTE DEL TRABAJO  
SEGÚN ACTIVIDAD Y TAMAÑO DE EMPRESA**  
Nuevos Soles corrientes

	2006	2007	2008	2009	Crec. 09/08
<b>Total</b>	860,60	929,5	1026,1	1097,1	7%
<b>Por actividad</b>					
Agricultura/Pesca/Minería	715,60	800,4	994,7	971,4	-2%
Manufactura	873,80	947,3	1060,3	1124,7	6%
Construcción	1.075,10	884,2	1133,7	1206,1	6%
Comercio	663,20	779,6	798,9	885,1	11%
Transporte y Comunicaciones	843,20	866	982,1	1028,8	5%
Otros Servicios 1/	972,20	1047,8	1129,2	1224,9	9%
<b>Tamaño de empresa</b>					
De 1 a 10 trabajadores	590,80	659,6	731,7	755,3	3%
De 11 a 50 trabajadores	1.110,30	1118,6	1152,1	1298,5	13%
De 51 y más trabajadores	1.496,10	1573,7	1733,2	1854,3	7%

1/ Incluye actividades como: restaurantes y hoteles (venta de comida ambulatória), transporte y comunicaciones, sector público, salud, educación, etc.

Fuente: INEI, Encuesta permanente de Empleo

# Disponibilidad de recursos humanos para el sector de servicios

## PERU: Disponibilidad del Recurso Humano, 2010

Pre-Grado	782.970	
Post Grado	56.358	
II Especialización	7.726	14%
Maestría	44.577	79%
Doctorado	4.047	7%
No especializado	8	0%

Fuente: INEI

Elaborado: PROMPERU

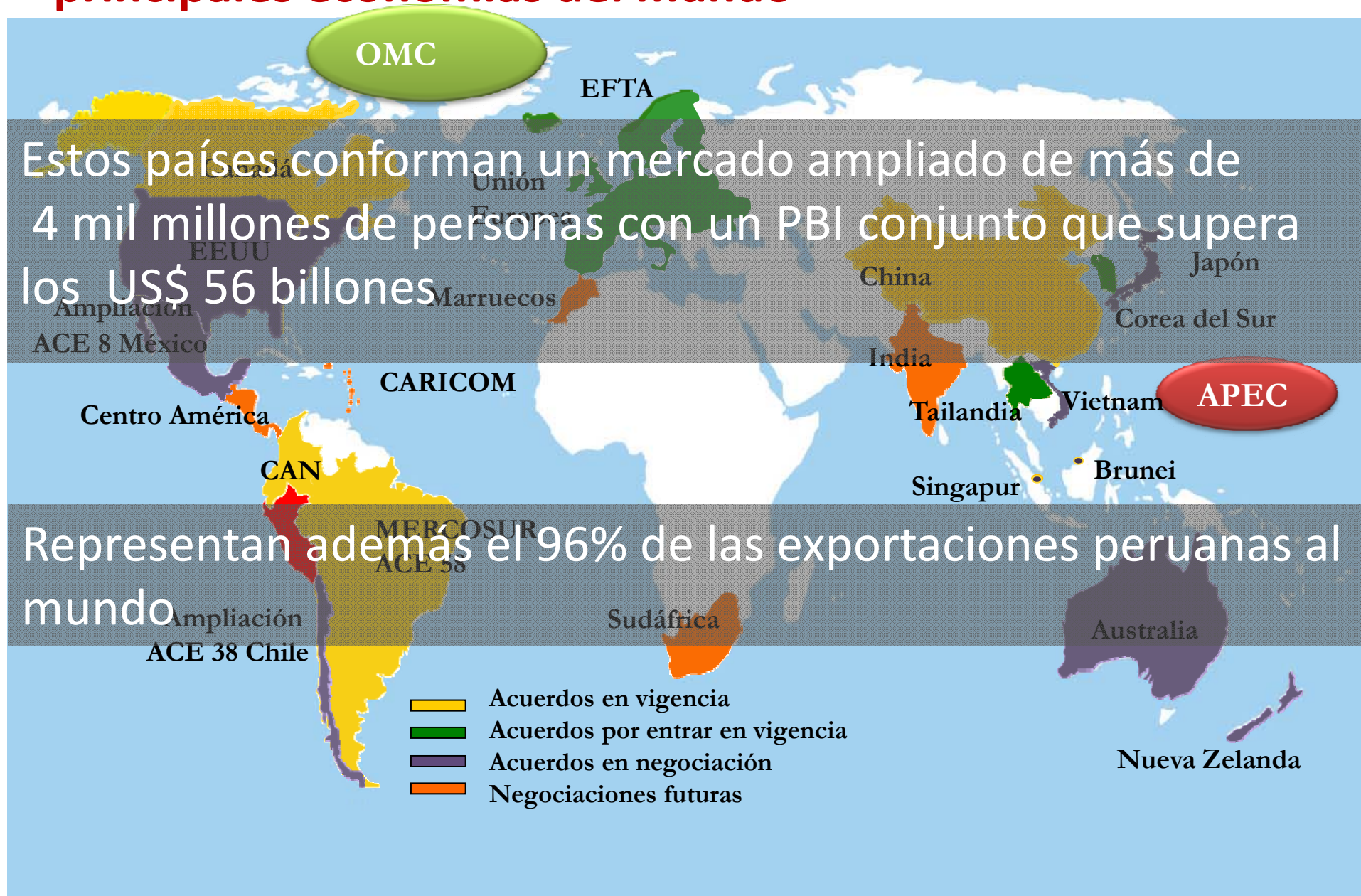
Como se aprecia contamos con un importante inventario para apoyar el desarrollo del sector, el 42% de los estudiantes de postgrado están ligados a los negocios y a la ingeniería.

Pre Grado		
Total	782.970	100%
Administración de empresas	71681	9%
Contabilidad	68241	9%
Ingeniería de Sistemas	46816	6%
Ingeniería Civil	37962	5%
Medicina	37958	5%
Ingeniería Industrial	31442	4%
Otros	488870	62%

Post Grado		
Economía Empresariales y afines	12.014	21%
Ingeniería y Tecnología	5.685	10%
Ciencias Biológicas y Ambientales	4.214	7%
Ciencias básicas	1.259	2%
Arte y Arquitectura	590	1%
Otros	32.596	58%

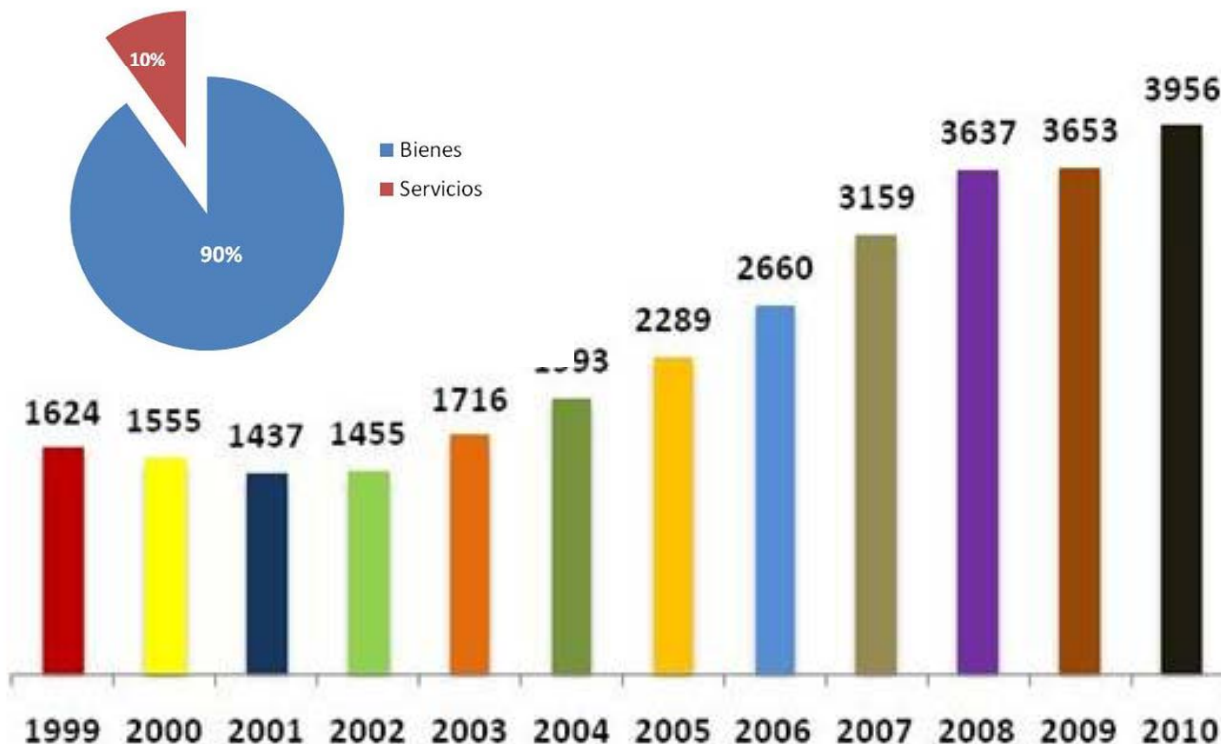


# El Perú tiene Acuerdos Comerciales con las principales economías del mundo



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

**2010: Exportación Total US\$ 39,707 millones**



Año	Servicios, flujo total (mill. US\$)
1999	-588
2000	-735
2001	-963
2002	-994
2003	-900
2004	-732
2005	-834
2006	-737
2007	-1192
2008	-2056
2009	-1144
2010	-2037



# Composición de las exportaciones de Servicios peruanos

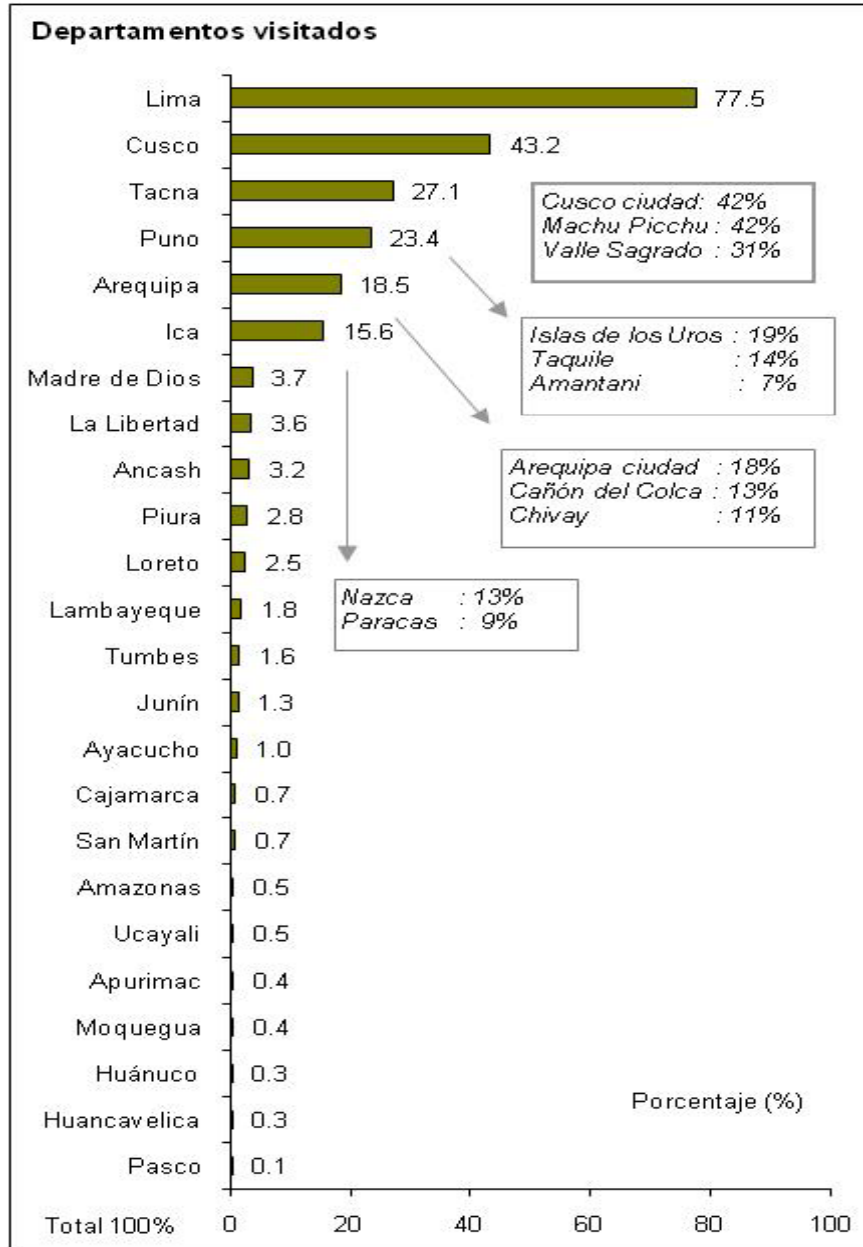
RUBROS	2008	2009	2010
<b>Total de Servicios Comerciales</b>	<b>3,648</b>	<b>3,645</b>	<b>3,956</b>
Transportes	818	758	854
Viajes	1,991	2,014	2,274
Comunicaciones	125	91	102
Seguros y reaseguros	227	271	166
Otros Servicios Comerciales	487	511	560

Fuente: Banco Central de Reserva

Como se aprecia los otros servicios comerciales representan la oferta no tradicional de servicios, foco del trabajo de PROMPERU

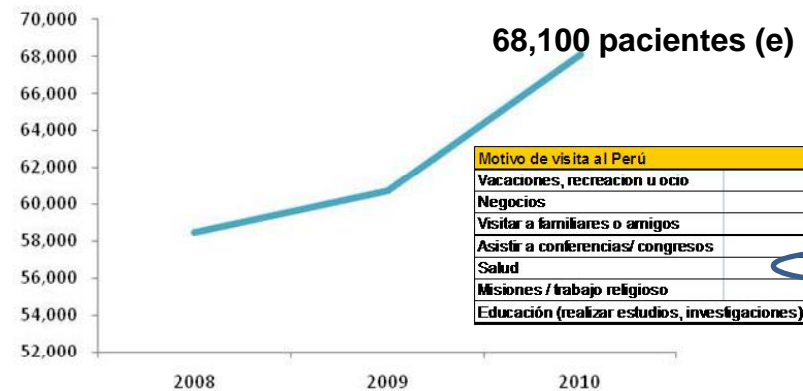
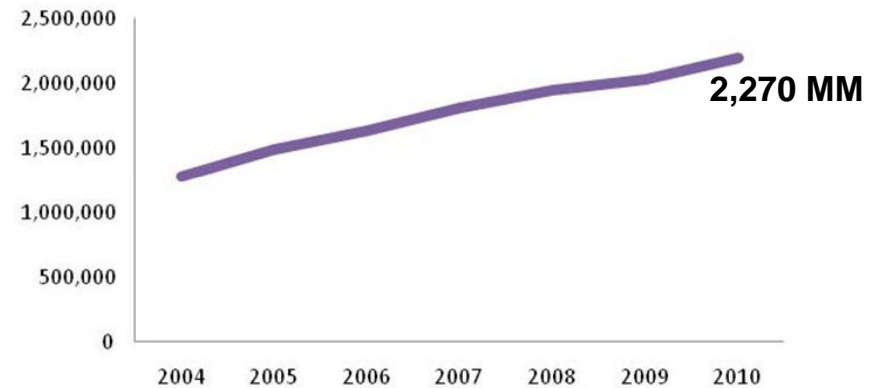
	%
Comisiones no financieras	30,1
Servicios jurídicos, contables y relaciones públicas	14,3
Servicios personales, culturales y recreativas	7,3
Comisiones financieras	7,3
Servicios de turismo	5,9
Servicios de informática	4,7
Servicios de publicidad, investigación de mercado, encuesta de opinión pública	4,2
Servicios de postales y mensajería	3,8
Servicios de arquitectura e ingeniería	3,5
Servicios a la minería y extracción de petróleo	3,2
Regalías y derechos de licencia	1,1
Otros servicios	13,7

# Situación del Sector de Salud



Fuente: Perfil del Turista Extranjero 2009 - PROMPERU

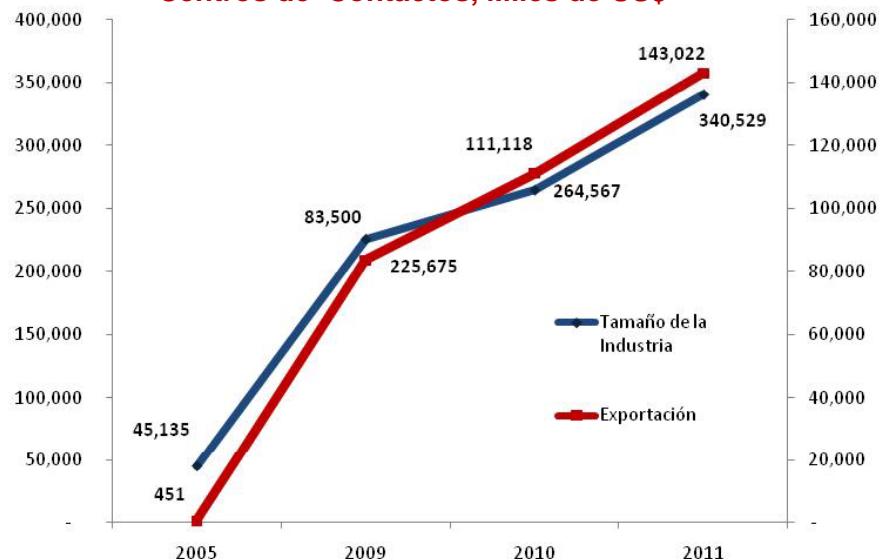
### Evolución del Ingreso de Turistas al Perú



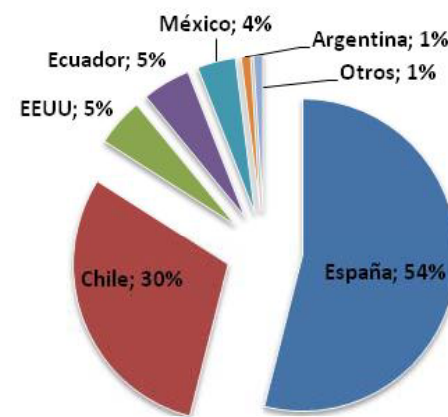
Motivo de visita al Perú	%
Vacaciones, recreación u ocio	61
Negocios	15
Visitar a familiares o amigos	13
Asistir a conferencias/ congresos	4
Salud	3
Misiones / trabajo religioso	3
Educación (realizar estudios, investigaciones)	1

# Situación del Sector de Centros de Contactos

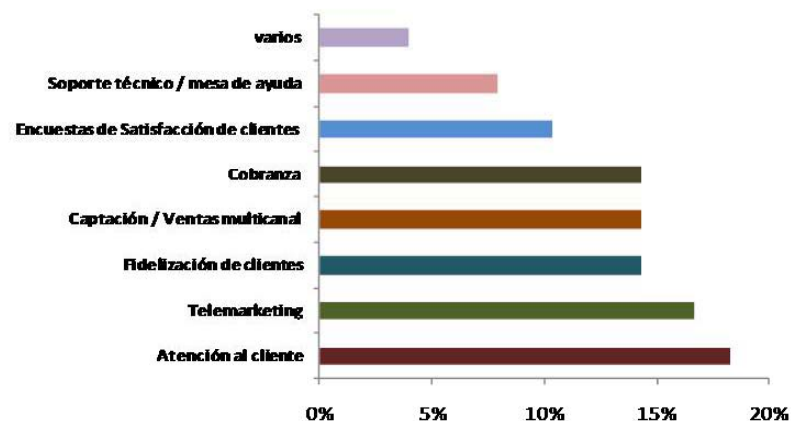
**Tamaño de la industria y Facturación de Exportaciones de Centros de Contactos, Miles de US\$**



**Principales mercados de destino de los Servicios de Centros de Contactos**



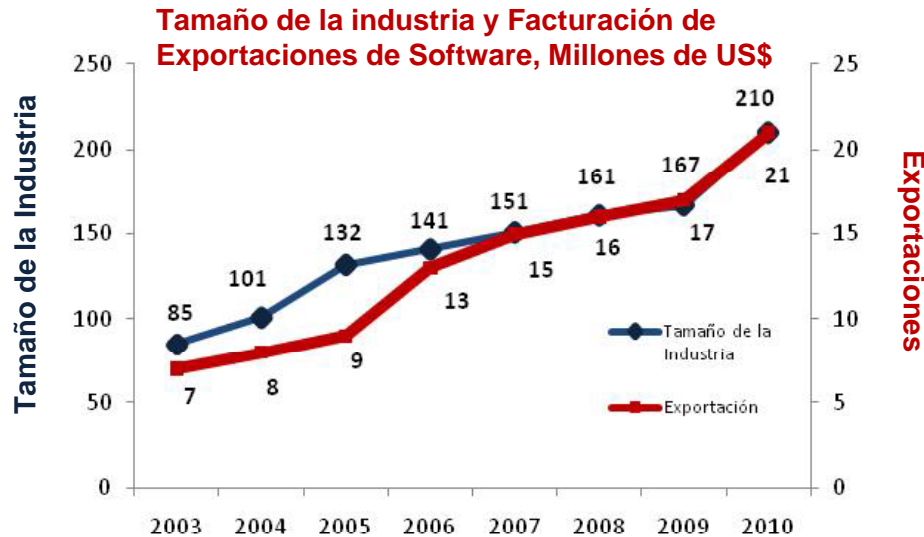
**Principal oferta de los Servicios de Centros de Contactos**



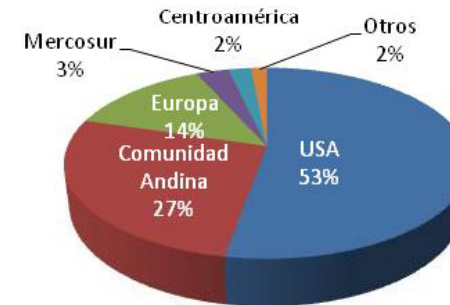
- Industria con 12 años de existencia
- 48 empresas formales
- Aproximadamente 16,000 posiciones
- Genera más de 30,000 puestos de trabajo directo
- En el período 2005-2010 la oferta del mercado se incrementó en 5 veces
- Las ventas al exterior pasaron del 1% al 42% de la facturación total
- Principales clientes del sector de telecomunicaciones, banca y consumo masivo.

Fuente: I Estudio Sectorial de Centros de Contactos de Servicios de Outsourcing 2010  
Muestra: 32 empresas, PROMPERU

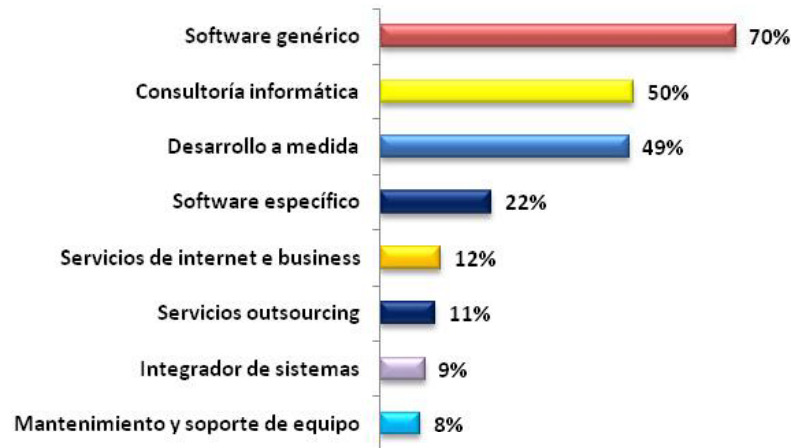
# Situación del Sector de Software



## Principales destinos de exportación



## Principal Oferta de Software



- Industria con 17 años de existencia
- 300 empresas formales
- Aproximadamente 30,000 programadores de sistemas
- Genera 6,000 puestos de trabajo directo, altamente tecnificado. Promedio de 20 personas x empresa
- Además, genera 9,000 puestos de trabajo indirecto (venta de computadoras, instalaciones, cableado, etc.).
- Para el año 2009, la estructura de empresas era 63% microempresas, 27% pequeña empresa, 6% mediana y 4% grande

# Situación del Sector de Franquicias

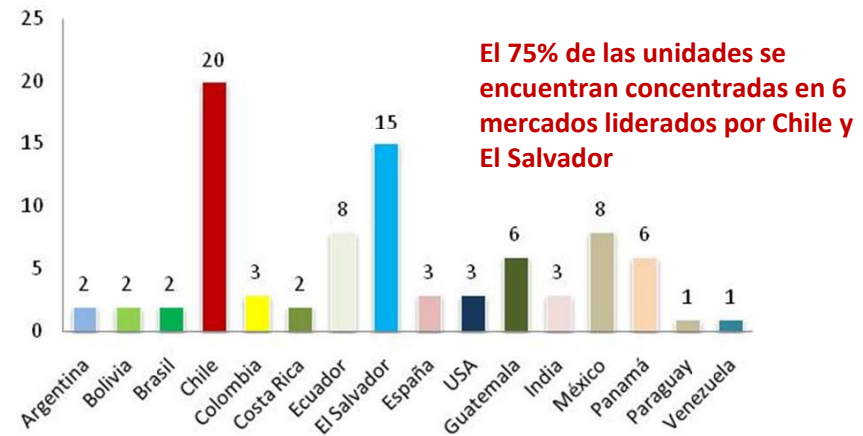


## Principales franquicias que se han internacionalizado



I Censo de Franquicias Peruanas 2009 –PROMPERU  
Reporte de 39 franquicias

## Principales destinos de las franquicias peruanas



- Industria con 17 años de existencia
- 417 unidades distribuidas en el exterior (20%), interior del Perú (15%)
- 16 conceptos peruanos llegan a 16 mercados en el exterior
- Facturación total (2010): US\$625 millones, Peruanas: US\$ 187 millones
- Rentabilidad de las franquicias el 77% se recupera en menos de 2 años.
- Baja inversión: el 88% demanda una inversión menor a US\$ 500,000



# Programa de Promoción de Exportación de Servicios de PROMPERU



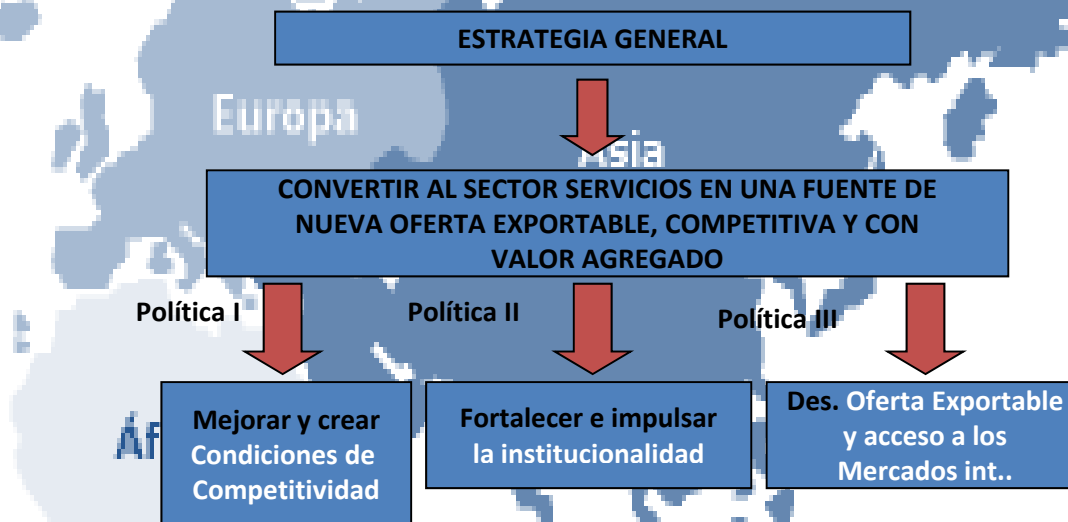
# Compromisos de PROMPERU

Sustentado en una estrategia sectorial del Plan Operativo Exportador de Servicios de MINCETUR



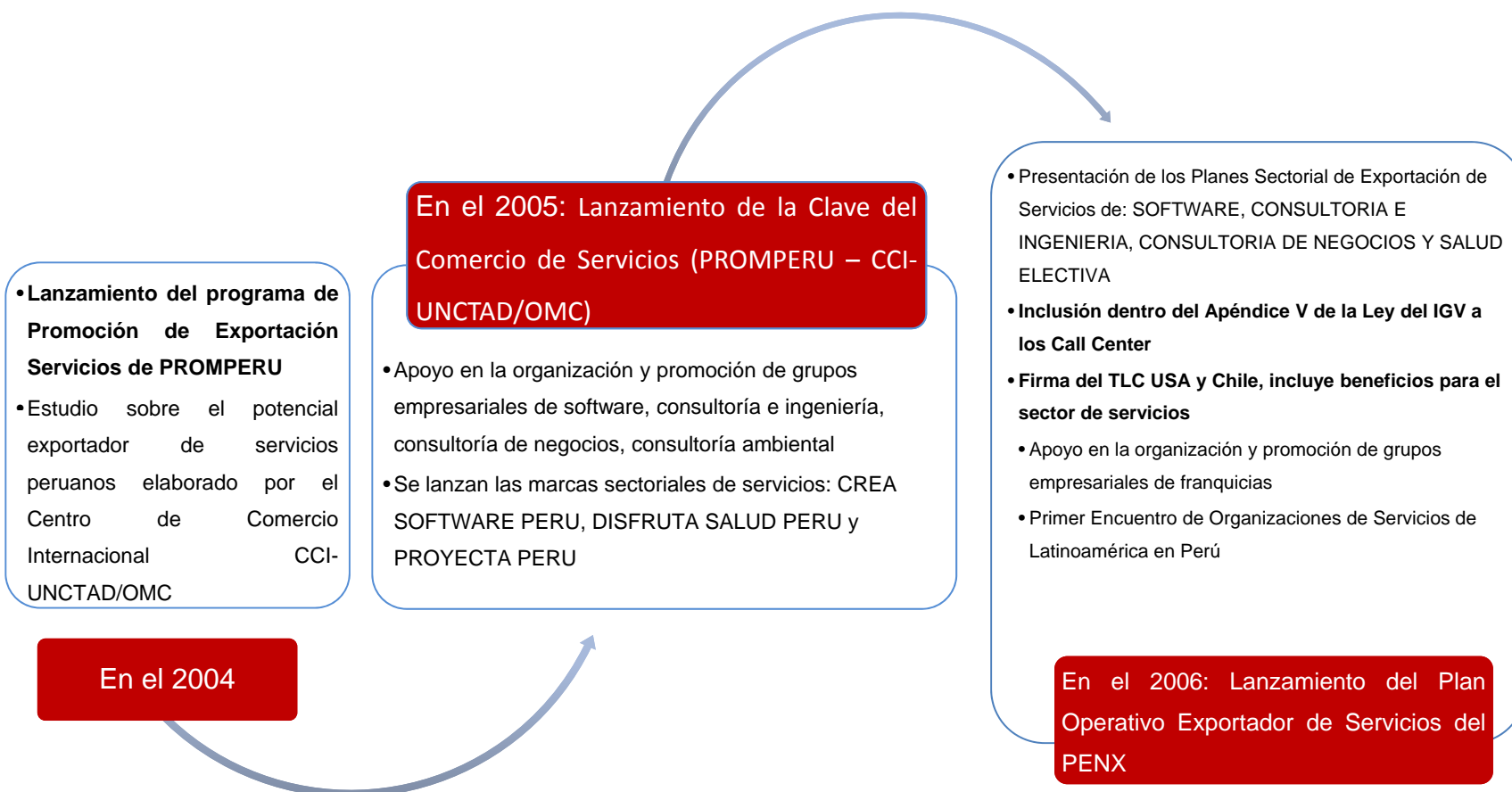
Plan Operativo Exportador - POS de Servicios

Plan Estratégico Regional Exportador – PERX de Tacna



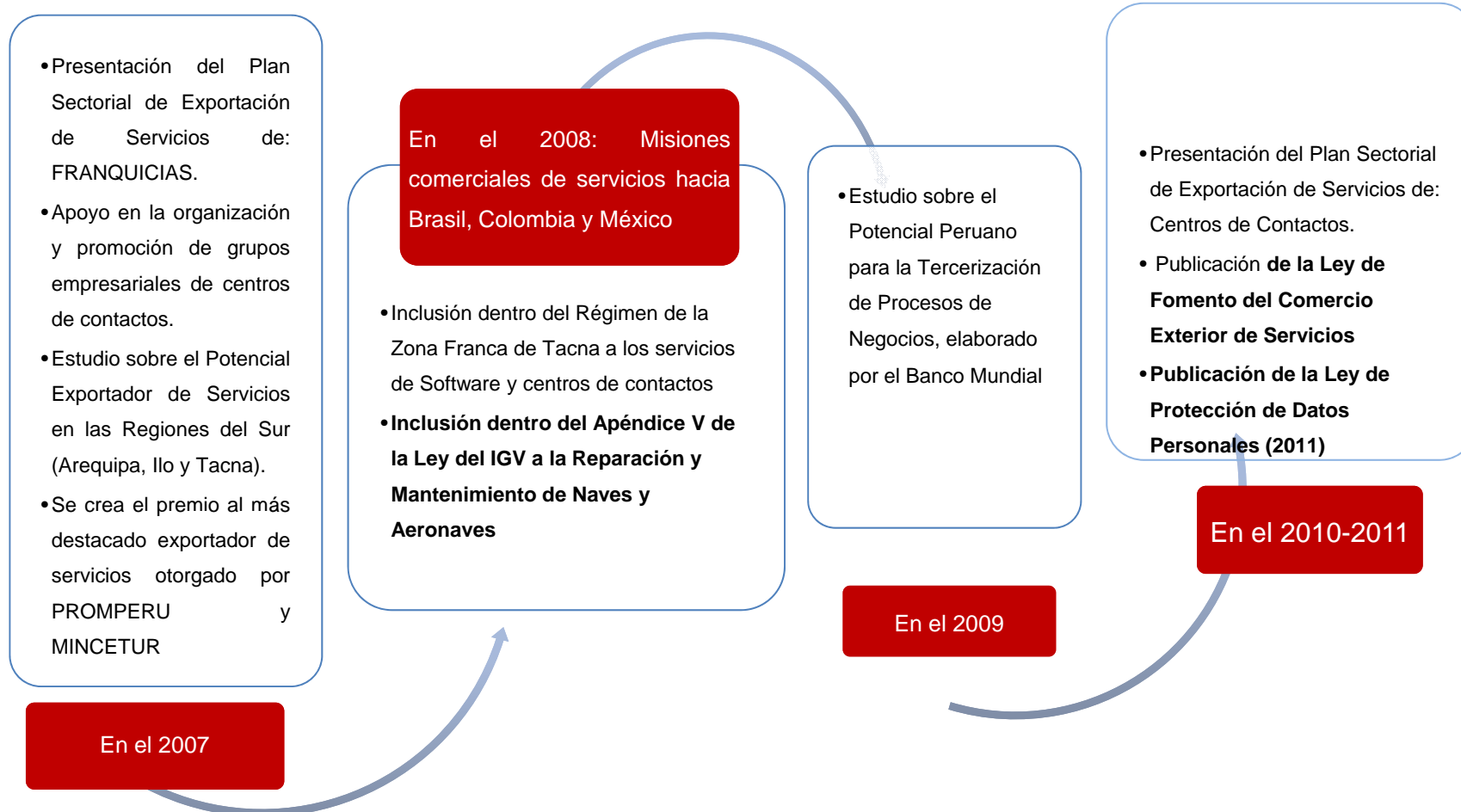
Planes Estratégicos y Operativos de Servicios de Salud Electiva, Software, Ingeniería y Consultoría, Consultoría de Gestión, Franquicias y Centro de Contacto

# 2004 el sector promueve el desarrollo del sector de exportación de servicios a través de...





# 2004 el sector promueve el desarrollo del sector de exportación de servicios a través de...



# Aportes de la Ley de Fomento al Comercio Exterior de Servicios

Se elimina los Sobrecostos Tributarios

**Aquellos que enfrentan las exportaciones de servicios por una inadecuada aplicación del impuesto general a las ventas**

Se estandariza el criterio de exportación de servicio

Considera la exportación de servicios de aquellos que se consumen en el país por un no domiciliado

Se reconoce los 4 modos de exportación de servicios

**Clasifica a la exportación de servicios en cuatro literales,** cada uno de ellos con sus requisitos, actividades permitidas y tratamiento tributario

Se establece la incorporación de nuevas actividades de servicios

**Incorporar nuevos rubros de servicios de exportación** en el Apéndice V, estableciendo la potestad de una entidad administrativa que califica a los servicios como exportación –como es el MINCETUR y el MEF-

# Oferta de Servicios

## Servicios priorizados (2008-2010):

- Software
- Centros de contactos
- Franquicias
- Salud

**BPO,  
KPO**

## Servicios priorizados (2012-2014)

### • Servicios de Tecnología e Industrias Creativas:

- Soluciones para móviles (Software )
- BPO (externalización de servicios)
- Animación 3D
- Videojuegos

### • Servicios Profesionales

- Ingeniería y Consultoría
- Consultoría de Negocios
- Arquitectura

### • Servicios Culturales

- Editorial
- Audiovisuales

### • Servicios Especializados





- Salud y Laboratorios
- Reparación y mantenimiento de naves y aeronaves

**Franquicias (oferta transversal)**

# Oportunidades comerciales

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





# Tecnología e Industrias Creativas: Casos Empresariales Peruanos con salida al exterior

	Nombre	Nacionalidad	Fecha de Inicio	Sector	Servicio	Sector al que se dirige	Facturación	Clientes en otros países	COMENTARIO
	NOVATRONIC	Peruana	1991	Tecnologías e Industrias Creativas	Software especializado	Bancario y Financiero	US\$ 2.2 millones (locales) y US\$ 500 mil (exportaciones)	Venezuela, Colombia, Bolivia, Ecuador, Chile, México	Actualmente brinda sus soluciones financieras "en la nube". Esto permite a las Pymes y al sector no bancarizado, contar con productos que faciliten los servicios de pago electrónico de bajo costo y de manera sencilla en múltiples puntos de atención e inclusive desde su propio celular.
	HDEC	Peruana	2003	Tecnologías e Industrias Creativas	Tercerización de Procesos de Negocios (BPO)	Tranversal y Legal	US\$ 6.9 millones (locales) y US\$ 100 mil (exportaciones)	España y Chile	Esta empresa se inicia en el sector de centros de contacto y en la gestión de cobranza judiciales, lo cual les ha permitido incursionar a servicios de mayor valor agregado como el poder brindar asesoría jurídica en temas legales.
	ARONNAX	Peruana		Tecnologías e Industrias Creativas	Animación 3d	Entretenimiento	US\$ 90 mil (locales) y US\$ 10 mil (exportaciones)	EEUU, Israel, España	Esta empresa se ha unido con 2 empresas internacionales del sector para producir la primera serie de dibujos animados hecha en el Perú, basada en los Gogo's Crazy Bones (juego de 85 personajes coleccionables)
	HOLOSENS	Peruana		Tecnologías e Industrias Creativas	Videojuegos	Entretenimiento	US\$ 5 mil (locales) y US\$ 3 mil (exportaciones)	Por internet	MAPI LLAMAS es un proyecto que propone el desarrollo de un videojuego para tablets y smartphones, el cual tiene alusión a la conmemoración de los 100 años del descubrimiento al mundo de Machu Picchu.

# Servicios Profesionales: Casos Empresariales Peruanos con salida al exterior

	Nombre	Nacionalidad	Fecha de Inicio	Sector	Servicio	Sector al que se dirige	Facturación	Clientes en otros países
	ACRUTA Y TAPIA SAC	Peruana	1995	Consultoría e Ingeniería	Supervisión de Obra	Sector Gobierno	US\$ 13,000,000	Centro America
	GMISA	Peruana	1993	Consultoría e Ingeniería	Supervisión de Obra	Sector Gobierno	US\$ 40,000,000	Ecuador, Colombia, Chile
	CONSULTORA METROPOLIS S.A.C.	Peruana	1995	Estudio de Arquitectura	Diseño Arquitectónico	Centros Comerciales	US\$ 8,000,000	Argentina, Colombia, Chile
	DE LA PIEDRA CONSULTORES S.A.C.	Peruana	1999	Estudio de Arquitectura	Diseño Arquitectónico	Estadios Deportivos	US\$ 4,000,000	Ecuador, Colombia
	APOYO CONSULTORIA S.A.C.	Peruana	1994	Consultoría de Negocios	Gestión Estratégica	Infraestructura, servicios, agroindustria, comercio y manufactura	US\$ 20,000,000	Colombia, Bolivia, Chile, Argentina
	MACROCONSULT S A	Peruana	1993	Consultoría de Negocios	Gestión Estratégica	Sector empresarial, financiero, telecomunicaciones y gobierno	US\$ 10,000,000	Colombia, Chile, Argentina
	RAMIREZ ENRIQUEZ Y ASOCIADOS	Peruana	1993	Estudio Contable	Outsourcing contable	Pymes	US\$ 8,000,000	Ecuador, Argentina
	ASESORIA CONTABLE & EMPRESARIAL SRL	Peruana	2002	Estudio Contable	Outsourcing contable	Pymes	US\$ 1,000,000	Estados Unidos, Colombia

# Servicios culturales: Casos Empresariales Peruanos con salida al exterior

	Nombre	Nacionalidad	Fecha de Inicio	Sector	Servicio	Sector al que se dirige	Facturación	Clientes en otros países
	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL PERU FONDO EDITORIAL	Peruana	1920	Editorial	Edición de títulos académicos en áreas de historia, derecho, sociología, psicología, educación, economía, comunicaciones, filosofía e ingeniería.	Académico- Investigación: Universidades, Instituciones de investigación	US\$ 500,000 Total US\$ 40,000 Exportaciones	Estados Unidos, Japón, España, Chile, México
	INSTITUTO DE ESTUDIOS PERUANOS - IEP	Peruana	1964	Editorial	Edición de títulos académicos en áreas de historia, sociología, psicología, educación.	Académico- Investigación: Universidades, Instituciones de investigación	US\$ 40,000 Total US\$ 20,000 Exportaciones	Estados Unidos, España, Chile, Argentina
	APU PRODUCTIONS	Peruana	2009	Audiovisual	Servicios de Producción, ubicación de locaciones, apoyo en logística interna e internacional, sonido de Post- Producción	Entretenimiento	US\$ 139,000 Total US\$ 125,000 Exportación	Estados Unidos, Alemania, Bélgica, Francia, España
	ARGOS PRODUCCIÓN AUDIOVISUAL	Peruana	1996	Audiovisual	Producción de largometrajes, documentales, series, para tv y cine	Festivales de Cine y Televisión Europeos	US\$ 250,000U venta/película (US\$10,000 aprox/año)	Estados Unidos, Alemania, Bélgica, Francia, España

# Estrategias y aspiración para el sector



## Lineamientos estratégicos del sector

- Impulso de la Ley de Fomento al Comercio Exterior de Servicios
- Promover servicios de alto valor agregado, de acuerdo a la tendencia de la demanda mundial, con prioridad a los mercados regionales (CAN, MERCOSUR, Chile), Centroamérica, USA y España
- Mayor participación de pequeñas y medianas empresas
- Participación de la oferta de regiones del país: Arequipa, Tacna, Cuzco, Puno, Chiclayo, Trujillo y Huancayo (en una primera etapa)
- Apoyar el fortalecimiento de la gestión empresarial de las empresas de servicios
- Mesa de trabajo para la internacionalización de las empresas de servicios, formada por COFIDE, SUNAT, Colegio profesional, gremio especializado, PROMPERU, MINCETUR
- Consolidar el PERU SERVICE SUMMIT y alentar la nueva oferta exportable
- Impulso de los Consorcio de Exportación y Fortalecimiento de la cadena productiva de exportación

# Estrategias para impulsar el sector

**Incursionar con mayor fuerzas en el mercado internacional (nichos de mercado) promoviendo servicios de calidad, estandarizado y competitivo en costos**

**Desarrollar** acciones de promoción y de inteligencia en Estados Unidos, Europa y Latinoamérica con potenciales clientes que tengan como factor de decisión la competitividad de costos.

**Fortalecer** la oferta local de servicios priorizados para su salida al mercado internacional (gestión empresarial, estándar de calidad, competitividad precio y asociatividad)

**Formalizar la comisión público - privada que gestione ante las autoridades legislativas y ejecutivas del Perú.**

**Impulsar** medidas de facilitación para el desarrollo de los servicios (incentivos tributarios, aprobación de las ZEE, financiamiento, registros y desarrollo del clúster tecnológicos)

**Elevar** la competitividad de los mandos medios con impacto directo en lo operativo y de gestión.

Establecer acuerdos de capacitación básica para la oferta laboral juvenil

Elevar la capacidad del bilingüismo

# Objetivos estratégicos del sector

## Concepto



Los clientes preferirán el servicio y/o productos, por la calidad del trabajo y por la buena relación calidad / precio.

Promoción del Sector

- Economía sólida
- Ley de Fomento al Comercio Exterior de Servicios
- Ley de Protección de datos Personales
- Zonas Franca
- ZEE y Parques Tecnológicos

## Oferta Actual

Software, Centro de Contactos, Salud

- Networking con empresas de USA, España y LA
- Reorientar hacia servicios de mayor valor

## Nueva Oferta

Servicios de outsourcing BPO

- Organizar y desarrollar oferta (Consortios de Exprtación)
- Desarrollar mercados y buscar su consolidación (Red de contactos comerciales)
- Desarrollar un modelo de modelo de gestión (gobierno, empresa y academia)

Servicios más especializados KPO

# Aspiraciones por mercados para el sector

## Estados Unidos

- Promocionar oferta de video juegos, animación 3D, software, centros de contactos, BPO, editoriales
- Herramientas perfiles de mercados, prospecciones, ferias, misiones comerciales y PERU SERVICE SUMMIT, Base de datos de contratantes y evolución del sector
- Networking con partners, brockers y cliente final
- Contar con representantes comerciales

## Latinoamérica

- Promocionar oferta de software, centros de contactos, BPO, arquitectura, ingeniería y consultoría, consultoría de negocios, editoriales, audiovisuales, franquicias
- Chile, Argentina, Colombia, Ecuador, Venezuela, Panamá, El Salvador, y México.
- Herramientas perfiles, prospecciones, ferias, misiones comerciales y PERU SERVICE SUMMIT. Base de datos de contratantes y evolución del sector
- Networking con partners, brockers y cliente final

## Europa

- Promocionar oferta de video juegos, animación 3D, software, centros de contactos, BPO, audiovisuales, franquicias
- Alemania, Francia, España
- Herramientas perfiles, prospecciones, ferias, misiones comerciales y PERU SERVICE SUMMIT
- Networking con partners, brockers y cliente final
- Contar con representantes comerciales en España

# Instrumentos de promoción comercial

# Instrumentos



- Sensibilización en las regiones del país
- Información de mercados, vía SIICEX propios y/o externos
- Seminarios sobre oportunidades en el sector
- Diagnóstico y mapa de competitividad
- Organización interna de la empresa

- Misiones de prospección y tecnológicas
- Programa de gestión de la calidad de servicios
- Programa de mercados de exportación de servicios – PROMEX
- Identificación de contrapartes
- Misiones y/o ferias regionales
- Portafolios

- Formación especializada
- Información de nuevos mercados
- Seminarios especializados
- Misiones de prospección y accesos a nuevos mercados
- Identificación de nuevos socios comerciales
- Misiones comerciales de compradores y vendedores
- Establecimiento de Oficinas en el exterior
- Consorcios

## Alianza Público Privada

Son las marcas que distinguen a la oferta exportable de software, salud electiva, consultoría y franquicias con calidad de exportación. Cuenta con el respaldo del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR, PROMPERU y gremios



## Portafolios de la oferta de Servicios



Centros de Contactos: 54 empresas

Software: 80 empresas

Franquicias: 45 empresas

Promocionadas en 21 países de  
Latinoamérica, USA y Europa





# SIICEX [www.siicex.gob.pe](http://www.siicex.gob.pe)

¿Qué es el SIICEX? Preguntas Frecuentes Glosario Herramientas de Análisis Buscar Partida

Sistema Integrado de Información de Comercio Exterior

www.peru.info

14 de septiembre del 2011 Cifras Oficiales Informes de las exportaciones peruanas por sectores

Regiones

Sectores Productivos

Calidad

Regulaciones

Facilitación

Acuerdos Comerciales

Aranceles Preferenciales

Exporta Fácil

Inteligencia de Mercados

Directorios

Enlaces de Interés

Calendario de Actividades

Comuníquese

INGRESO

USUARIO

CLAVE

Ingresar

Olvídate tu clave | Regístrate

PRODUCTO / MERCADO

Búsqueda de producto

Búsqueda por mercado

ESTADÍSTICAS

Nacionales

PromperuStat

Internacionales

CAPACITACIONES

Capacitaciones Organizadas por PROMPERU

Miércoles del Exportador

Talleres Especializados ADOC-PERU

Programa Exporta Perú - PLANEX

Aprendiendo a Exportar

Información de Mercados

ESTUDIOS Y PERFILES DE MERCADO

Ingrese el nombre del Estudio a buscar:

Búsqueda Avanzada

¿Qué es el SIICEX? Preguntas Frecuentes Glosario Herramientas de Análisis Buscar Partida

Sistema Integrado de Información de Comercio Exterior

www.peru.info

14 de septiembre del 2011 Cifras Oficiales Informes de las exportaciones peruanas por sectores

Regiones

Sectores Productivos

Calidad

Regulaciones

Facilitación

Acuerdos Comerciales

Aranceles Preferenciales

Exporta Fácil

Inteligencia de Mercados

Directorios

Enlaces de Interés

Calendario de Actividades

Comuníquese

INGRESO

USUARIO

CLAVE

Ingresar

Olvídate tu clave | Regístrate

Servicios

Presentaciones

Portafolios del Sector:

- Portafolio Software
- Portafolio Franquicias Gastronómicas
- Portafolio de Centros de Contacto

Perfiles de Mercado:

- Perfil mercado de Franquicias en Colombia **Nuevo**
- Perfil mercado de Franquicias en Costa Rica **Nuevo**
- Perfil mercado de Franquicias en Ecuador **Nuevo**
- Perfil mercado de Franquicias en Guatemala **Nuevo**
- Perfil mercado de Franquicias en México **Nuevo**
- Perfil mercado de Franquicias en Panamá **Nuevo**
- Perfil mercado de Software en Chile **Nuevo**
- Perfil mercado de Software en Ecuador **Nuevo**

Plan Estratégico y Operativo del Sector de Servicio

Salud Electrónica PERU

Programa de Promoción de Exportación de Servicios

Programa Crisis Software Perú

Programa Difusión Salud Perú

Programa Mailku Franquicias Perú

Italoandino Negocios con:

- Argentina
- Colombia

Desayuno Empresarial I: "Oportunidades de Negocio en el Mercado de Costa Rica"

- Costa Rica: Mercado a Intermedio
- Inversión en Costa Rica
- Promoción Comercial
- Régimen de Zona Franca

Desayuno Empresarial II: "Oportunidades de Negocio en el Mercado de Colombia"

- Sector de TI en Colombia
- Presentación Proexport
- Inversión extranjera en Colombia
- Colombia la transformación de un país
- Promoción de la franquicia en Colombia

Desayuno Empresarial III: "Características del mercado de Call Center en Colombia y Argentina"

- BPO&O - Agregando Valor a Distancia

Síguenos en:

f t

# Misiones Comerciales

## Objetivo

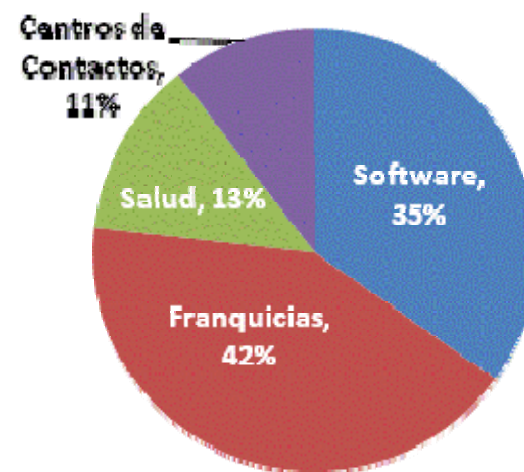
Generar espacios comerciales y alianzas estratégicas para que las empresas peruanas logren establecer contactos comerciales con clientes del exterior

## Componentes:

- Foro Empresarial: Desayuno con empresarios interesados en el sector
- Rueda de Negocios: Agendas de Negocios
- Visitas de validación del mercado

## Participantes:

- Empresas del sector
- Compradores internacionales e Inversionistas
- Gremios especializados del sector



(12 eventos en España, USA, México, Colombia y Chile)

# Misión Comerciales: algunas fotos



Foro Empresarial



Rueda de Negocios



Entrevistas



Visitas



# Programa de Implementación de Sistemas de gestión de la calidad

## Objetivo

Lograr la implantación del modelo de gestión de calidad en la ISO 9001 en empresas de software, franquicias, salud y centros de contactos

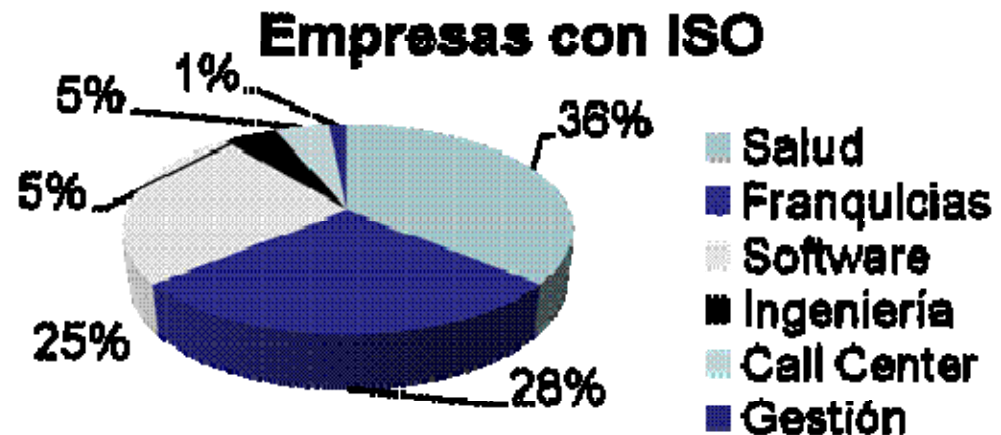


### Financiado por la EMPRESA

- ✓ Diseño y Elaboración de la Base Documental
- ✓ Implementación y puesta en marcha del Sistema
- ✓ Auditoria Interna
- ✓ Levantamiento de no conformidades
- ✓ Revisión por la Dirección
- ✓ Apoyo en la auditoria de certificación

### Financiado por PROMPERU

- ✓ Diagnóstico ISO 9001:2008
- ✓ Charlas de Sensibilización ISO 9001: 2008
- ✓ Cursos de Formación de Auditores
- ✓ Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad
- ✓ Diseño y Elaboración del Tablero de Control





# Peru Service Summit: [www.peruserVICESUMMIT.COM](http://www.peruserVICESUMMIT.COM)

## Objetivo

Posicionar al Perú como una Plataforma de Negocios para los Servicios, donde la demanda internacional puede encontrar una oferta de calidad y evaluar su probable localización.

### Componentes:

- Rueda de Negocios: Agendas de Negocios
- Primer Foro Internacional de Exportaciones de Servicios
- Talleres especializados Temáticos de Exportación de Servicios
- Ceremonia de premiación a exportadores de servicios

### Participantes:

- Empresarios del sector de exportación de servicios
- Compradores Internacionales
- Inversionistas nacionales e internacionales
- Gremios especializados del sector
- Interesados en el sector de servicios



Franquicias • Software • Centros de Contacto

Perú Service Summit 2011  
LIMA, 13 y 14 DE OCTUBRE

EL PERÚ SERVICE SUMMIT, ofrece un espacio de interrelación comercial con la oferta peruana de servicios de calidad y competitivos, siendo un canal directo para concretar negocios.

Podrá encontrar:

- Software especializado para la banca y finanzas, retail, industria farmacéutica y naviera, turismo, industria minera y medioambiente.
- Software de gestión para toda la industria.
- Servicio de desarrollo de contenidos web.
- Servicios de outsourcing y desarrollo a medida.
- Servicio de integración con clientes.
- Servicios de centros de contacto para atención al cliente, telemarketing y cobranzas.
- Franquicias de gastronomía.

INFORMES  
(51-1) 616 7400 anexo 2261 / 2418  
[info@perusericesummit.com](mailto:info@perusericesummit.com)

INSCRÍBETE  
[www.perusericesummit.com](http://www.perusericesummit.com)

CIERRE DE INSCRIPCIONES: 16 de setiembre

prom. perú



# Muchas Gracias

**David Edery Muñoz**  
**Coordinador**

**Departamento de Exportación de Servicios**  
**dedery@promperu.gob.pe**