

SERVICIOS AL
EXPORTADOR

información

2013

Guía de Mercado

Venezuela



prom
perú

Contenido

- 1. Resumen ejecutivo**
- 2. Información General**
- 3. Situación económica y de coyuntura**
 - 3.1. Análisis de los principales indicadores macroeconómicos**
 - 3.2. Evolución de los principales sectores económicos**
 - 3.3. Nivel de Competitividad**
- 4. Comercio exterior de bienes y servicios**
 - 4.1. Intercambio comercial Venezuela – Mundo**
 - 4.1.1. Intercambio comercial de bienes**
 - 4.1.2. Intercambio comercial de servicios**
 - 4.2. Intercambio comercial Perú – Venezuela**
- 5. Acceso a mercados**
 - 5.1. Barreras Arancelarias**
 - 5.2. Barreras no - arancelarias**
 - 5.3. Propiedad Intelectual y Propiedad Industrial**
 - 5.4. Distribución y transporte de mercaderías**
- 6. Cultura de negocios**
- 7. Oportunidades comerciales**
 - 7.1. Consumo en Venezuela por líneas de productos**
 - 7.2. Tendencias en el mercado de servicios**
 - 7.3. Oportunidades en el sector software**
 - 7.4. Oportunidades en el sector editorial**
 - 7.5. Oportunidades en el sector de centros de contacto**
 - 7.6. Oportunidades en el sector de servicios de arquitectura**
 - 7.7. Oportunidades en el sector de servicios logísticos**
 - 7.8. Oportunidades en el sector de franquicias**
- 8. Acuerdos comerciales de Venezuela**
- 9. Links de interés**

1. Resumen ejecutivo

La economía venezolana es la quinta más importante en PBI (US\$ 338 billones en 2012) y sexta en cuanto a población (29.8 millones) en América Latina. En el 2012, el PBI de Venezuela aumentó 5.5%, con lo cual esta economía tuvo un desenvolvimiento positivo por segundo año consecutivo, y los sectores que más contribuyeron con este crecimiento fueron finanzas (32.9% de variación), construcción (16.8%), comercio (9.2%) y comunicaciones (7.2%).

Este país cuenta con ingresos y reservas de divisas importantes al ser el quinto productor de petróleo en el mundo; lo cual permite que los venezolanos tengan un poder de compra (US\$ 12,956 PBI per cápita) mayor al promedio de América Latina. Sin embargo, esta situación genera, también, una alta dependencia de la industria petrolera, al representar la mitad de los ingresos totales del gobierno, alrededor de una cuarta parte del PBI, y en 2012 significó el 93% de las exportaciones.

La economía de Venezuela solo crecerá 0.1% en 2013, debido al aumento de la inflación (27.3%) y a la devaluación de la moneda nacional (El Bolívar). En febrero de 2013, el Bolívar se depreció 32% frente al dólar, con lo cual se produjo la quinta devaluación desde que el gobierno venezolano empezó a controlar el tipo de cambio en 2003. Por otro lado, se proyecta que el PBI de este país aumentará 2.3%, tanto en 2014 como en 2015.

Las importaciones venezolanas de servicios, en total, sumaron US\$ 18,073 millones en 2012, es decir 63.6% más que el año anterior; mientras que en los últimos cinco años, estas compras aumentaron en promedio anual de 16.5%. En el caso de las importaciones de otros servicios (comunicaciones, seguros, servicios financieros, licencias, servicios culturales y recreativos y servicios gubernamentales) totalizaron US\$ 5,303 millones en 2011 (1.9% más que en el año 2010).

El sector servicios venezolano muestra múltiples oportunidades, por ejemplo en arquitectura y diseño hay un importante crecimiento del sector construcción y se espera que se prolongue hasta 2019, gracias a la meta del gobierno de construir más de 2 millones de viviendas. Los servicios logísticos (transporte y almacenamiento) representaron 4.1% del PBI venezolano y aumentaron 6.6% en 2012; lo cual devela oportunidades más aun cuando se tiene oferta insuficiente de transporte de carga.

En Venezuela, la inversión en software fue de US\$ 350 millones en 2011, lo cual significó 14% de variación respecto al año anterior. Los subsectores de software que registraron mayor dinamismo fueron herramientas de desarrollo (19% de variación), aplicaciones (12%) e infraestructura (8%). En 2011, la producción editorial venezolana alcanzó los 3,517 libros, y las importaciones fueron US\$ 39 millones, de los cuales más de la mitad provino de países de América Latina.

En 2011, Venezuela fue el cuarto mercado latinoamericano con mayor cantidad de franquicias, al registrar un total de 434. Este sector contribuyó con el 2.3% al PBI venezolano, y agrupa a 11,465 establecimientos que generan 86,640 puestos de trabajo en todo el país.

2. Información general



Venezuela posee una superficie de 916,445 km² y ejerce soberanía sobre unos 800,000 km² del Mar Caribe bajo el concepto de Zona Económica Exclusiva.

La República Bolivariana de Venezuela se divide en 23 Estados Federales, el Distrito Capital que comprende a la ciudad de Caracas, las Dependencias Federales conformadas por más de 311 islas y cayos, y el territorio de la Guayana Esequiba (zona reclamada por Venezuela).

Los recursos naturales con los que cuenta son petróleo, gas natural, hierro, oro y diamantes. Los recursos pesqueros son abundantes en la parte caribeña y atlántica; los recursos forestales y las extensiones agrícolas y pecuarias se hallan en los llanos y en la zona andina.

En 2012, la población de Venezuela se estimó en 29.8 millones de habitantes. Los estados con mayor densidad poblacional son el Distrito Capital y los estados de Lara, Carabobo, Aragua y Nueva Esparta. El 93% de las personas residen en áreas urbanas, y las ciudades más importantes por su población son Caracas con 3 millones de habitantes, Maracaibo con 2.2 millones, Valencia con 1.7 millones, Barquisimeto con 1.2 millones y Maracay con 1 millón.

La distribución de la población por edades es como sigue, el 29% se ubica entre los 0-14 años, el 65% entre 15-64 años y el 6% entre 65 años a más.

El castellano es el idioma oficial de Venezuela. Por lo general, se usa el inglés en los negocios.

3. Situación económica y de coyuntura

3.1. Análisis de los principales indicadores macroeconómicos

La economía venezolana es la quinta más importante en PBI (US\$ 338 billones en 2012) y sexta en cuanto a población (29.8 millones) en América Latina¹. En el 2012, el PBI de Venezuela aumentó 5.5%, con lo cual esta economía tuvo un desenvolvimiento positivo por segundo año consecutivo, y los sectores que más contribuyeron con este crecimiento fueron finanzas (32.9% de variación), construcción (16.8%), comercio (9.2%) y comunicaciones (7.2%)².

Este país cuenta con ingresos y reservas de divisas importantes al ser el quinto productor de petróleo en el mundo; lo cual permite que los venezolanos tengan un poder de compra (US\$ 12,956 PBI per cápita) mayor al promedio de América Latina. Sin embargo, esta situación genera, también, que la economía tenga una alta dependencia de la industria petrolera, al representar la mitad de los ingresos totales del gobierno, alrededor de una cuarta parte del PBI, y en 2012 significó el 93% de las exportaciones³.

¹ Fondo Monetario Internacional - FMI

² Instituto Nacional de Estadística – INE 2013

³ Euromonitor International.

Cuadro N°1

Principales indicadores macroeconómicos de Venezuela						
	2008	2009	2010	2011	2012	2013*
Crecimiento real del PBI (%)	5.3	-3.2	-1.5	4.2	5.5	0.1
PBI per cápita (US\$)	11,380	11,689	13,754	10,886	12,956	11,527
Tasa de inflación (%)	30.4	27.1	28.2	26.1	21.1	27.3
Tasa de desempleo (%)	7.4	7.9	8.5	8.2	7.8	7.8

Fuente: Fondo Monetario Internacional (FMI) *Estimado

Según el Fondo Monetario Internacional (FMI), la economía de Venezuela solo crecerá 0.1% este año, debido al aumento de la inflación (27.3%) y a la devaluación de la moneda nacional (El Bolívar). Solo en el mes de febrero de 2013, el Bolívar se depreció 32% frente al dólar, con lo cual se produjo la quinta devaluación desde que el gobierno venezolano empezó a controlar el tipo de cambio en 2003.

Por otro lado, se proyecta que el PBI de este país aumentará 2.3%, tanto en 2014 como en 2015. Además, de acuerdo al FMI la inflación se mantendrá por encima del 25%, lo cual significa que los venezolanos seguirán teniendo la tasa de inflación más alta de la región, record que ostenta desde 2005.

- **Nivel de desempleo**

El desempleo fue 7,8% el año pasado y para el 2013 se registrará una tasa similar. Cabe agregar que más de la mitad de las personas empleadas trabajan en la economía informal, y muchos de los nuevos empleos se han generado en el sector público⁴.

- **Tipo de cambio**

La unidad monetaria del país es el Bolívar venezolano (VEF). Las equivalencias monetarias en términos del dólar norteamericano USD (Unidad Monetaria de los Estados Unidos) y de los nuevos soles PEN (Perú) se indican en cuadro adjunto⁵.

Acceso a divisas por parte del importador venezolano

Los importadores venezolanos para acceder a divisas y pagar las compras que efectúan a proveedores del extranjero, puedan optar por las divisas otorgadas por la Comisión de Administración de Divisas (CADIVI) o al Sistema oficial de subastas de divisas

CADIVI

En febrero de 2003 se estableció en Venezuela el control cambiario, y para ello se creó la Comisión de Administración de Divisas (CADIVI) con el propósito de Administrar, coordinar y controlar la ejecución de la política cambiaria del Estado venezolano.

Según los datos del año 2011, las divisas CADIVI fueron entregadas fundamentalmente a los importadores de bienes prioritarios y/o estratégicos (alimentos, salud entre otros) y a grandes empresas; y el tipo de cambio actual para el dólar CADIVI es de 6.3 Bs/US\$⁶.

Información adicional sobre CADIVI, puede ser consultada en la página web de esta institución <http://cadivi.gov.ve/>

⁴ Euromonitor International.

⁵ Para mayor información: www.xe.com

⁶ Cámara Colombo Venezuela

Sistema oficial de subastas de divisas

Este nuevo mecanismo está dirigido a los empresarios privados con necesidades de divisas adicionales a las determinadas por CADIVI.

Para acceder a los dólares del SICAD, los empresarios deben estar inscritos en el Registro de Usuarios del Sistema de Administración de Divisas – RUSAD. Además, para el otorgamiento de divisas, el SICAD utiliza el método de subasta Vickrey, el cual consiste en que los participantes deben realizar sus ofertas sin conocer las del resto. En este tipo de subasta gana quien ofrece el mayor precio; sin embargo, el ganador, paga el segundo valor ofrecido más alto.

Luego, las agencias bancarias emiten una carta de crédito de acuerdo con el monto autorizado a la empresa (s) ganador (as) de la subasta. Por último, el Órgano verifica que lo importado a Venezuela, objeto de la adquisición de divisas, cumpla con los términos de calidad, cantidad y precio solicitado.

En la última subasta realizada por SICAD, la máxima oferta fue fijada a un precio de 15 bolívares por dólar, es decir 8.7 bolívares por encima de la tasa oficial, mientras que el precio promedio ofrecido por las empresas se situó entre 13 y 14 bolívares por dólar.

Otro mecanismo para la adquisición de divisas en Venezuela es el Convenio ALADI para compra de divisas. A diferencia de las operaciones de importación ordinarias, en las cuales hay que tramitar la compra de divisas a través de CADIVI, en el Convenio ALADI, no existe un desembolso de dólares como tal, ya que los flujos de dinero se manejan directamente entre el Banco Central de Venezuela y los Bancos Centrales Extranjeros, a través de un mecanismo de compensación cuatrimestral o de liquidaciones extraordinarias de saldos deudores. De esta manera, los importadores locales cancelan las operaciones en bolívares a la tasa de cambio vigente a la fecha en la que el Banco Central de Venezuela debite a la cuenta del Banco (Operador cambiario autorizado para operar ante CADIVI y bajo el Convenio ALADI).

3.2. Evolución de los principales sectores económicos⁷

La industria petrolera es el pilar económico de Venezuela, y representa cerca de la mitad de los ingresos totales del gobierno y aproximadamente un cuarto del PBI. Mientras que los servicios representan el 41.8% del PBI venezolano; y en el caso del turismo, los ingresos que genera aumentaron en 5.7% en 2012 y se espera que supere el 6.6% en 2013.

La participación de las manufacturas en el PBI ha disminuido constantemente desde hace cinco años en Venezuela. Esto debido a múltiples problemas que enfrentan los fabricantes como la falta de acceso a las divisas, la escasez de energía y las políticas erráticas implementadas por el gobierno. En la actualidad el sector manufacturero representa el 12.3% del PBI y genera el 11.1% del empleo total.

La agricultura emplea alrededor del 7.9% de la fuerza laboral, y los cultivos más extendidos son el algodón, café, cacao, arroz, azúcar, tabaco y banano, tanto para consumo interno como para exportación. El sector agricultura carece de inversión tanto privada como estatal; además existe una enorme desigualdad en la distribución de tierras, el 1% de todas las fincas venezolanas controlan el 46% de las tierras cultivables, sin embargo, en 2013, se espera que el proceso de expropiación de tierras se acelere como parte de la “Revolución Bolivariana”.

⁷ Euromonitor International

3.3. Nivel de Competitividad

Según la clasificación global del *Doing Business* (Facilidad de hacer negocios), entre 185 economías, Venezuela se encuentra en la posición 180. Con este resultado, Venezuela disminuyó una posición con respecto a 2012, debido principalmente a la pérdida de competitividad en temas como apertura de negocios (bajó 5 posiciones) y cumplimiento de contratos (bajó una posición).

Cuadro N°2
Ranking Doing Business (2013) Perú – Venezuela

Doing Business	Perú	Venezuela
Hacer negocios	43	180
Apertura de un negocio	60	152
Manejo de permisos de construcción	86	109
Acceso a electricidad	77	160
Registro de propiedades	19	90
Obtención de crédito	23	159
Protección de inversores	13	181
Pago de impuestos	85	185
Comercio transfronterizo	60	166
Cumplimiento de contratos	115	80
Cierre de una empresa	106	163

Fuente: Doing Business – 2013 Elaboración: PROMPERU

En los últimos años, la industria venezolana ha perdido competitividad notablemente debido a la mayor influencia y control del Estado en la economía. Actualmente, el gobierno controla por lo menos la cuarta parte del sistema bancario, ha confiscado alrededor de tres millones de hectáreas de tierras de cultivo y ha expropiado una serie de empresas privadas.

La regulación de precios por parte del gobierno es otro problema importante para las empresas privadas. Actualmente, el gobierno regula el precio de más de 100 productos alimenticios, lo cual ha llevado a la escasez de leche, pollo, carne, café y aceite de cocina.

El sistema judicial venezolano está controlado por el sistema ejecutivo y la corrupción también está extendida; y por otro lado, el país enfrenta una crisis energética grave, que lleva a continuos cortes del fluido eléctrico.

En general, el ambiente de negocios es muy deficiente ya que el estado continúa ampliando su control sobre la economía a través de expropiaciones, controles de precios y de cambio.

4. Comercio Exterior de Bienes y Servicios

4.1. Intercambio Comercial Venezuela - Mundo

4.1.1. Importaciones de Venezuela

En 2012, el comercio exterior de Venezuela sumó US\$ 139,624 millones, 33.8% más que en 2011, y tuvo una balanza comercial superavitaria de US\$ 45,998 millones. Tanto las

exportaciones como las importaciones venezolanas, en 2012, registraron variaciones positivas importantes de 41.2% y 21.2%, respectivamente.

Las importaciones de Venezuela aumentaron en 2012, después de dos años consecutivos de decrecimiento, y en el último quinquenio, tuvieron una variación promedio anual de 0.1%. Estas adquisiciones sumaron US\$ 46,813 millones en el último año, y Norteamérica (32.5% del total), Latinoamérica (29%) y Asia Pacífico (20.3%) fueron las principales regiones proveedoras de este mercado.

Cuadro N°3

Intercambio de Bienes Venezuela - Mundo (Cifras en millones de US\$)							
Indicadores	2008	2009	2010	2011	2012	Var. % 12/11	Var. % Prom
Exportaciones	69,980	95,021	57,603	65,745	92,811	41.2	7.3
Importaciones	46,660	50,971	39,646	38,613	46,813	21.2	0.1
Balanza	23,320	44,050	17,957	27,132	45,998	-	-
Intercambio Comercial	116,640	145,992	97,249	104,358	139,624	33.8	4.6

Fuente: Euromonitor International Elaboración: PROMPERU

En el caso de las exportaciones, estas ventas sumaron US\$ 92,811 millones en 2012, mostrando un crecimiento del 41.2% respecto al año anterior, y casi en su totalidad fueron de petróleo (93.4% del total). Las principales regiones de destino fueron Norteamérica (39.5% del total), Asia - Pacífico (31.5%) y Latinoamérica (12.8%).

4.1.2. Intercambio comercial de servicios

En 2012, el intercambio comercial de servicios de Venezuela con el mundo ascendió a US\$ 20,267 millones, es decir 57% más que en el año 2011; mientras que el déficit de servicios (US\$ -15,879 millones) fue notablemente superior al registrado en años previos, debido al mayor incremento de las importaciones (63.6% de variación) en comparación con las exportaciones (18.1%).

Las importaciones venezolanas de servicios sumaron US\$ 18,073 millones en 2012, con lo cual en los últimos cinco años registraron un aumento promedio anual de 16.5%.

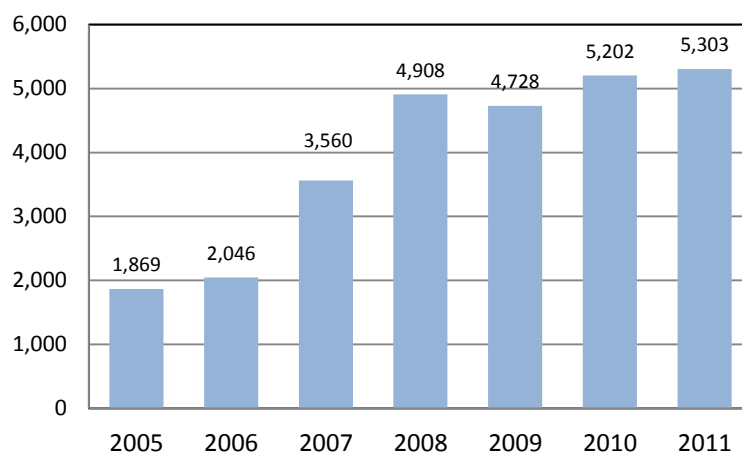
Cuadro N°4

Intercambio de Servicios Venezuela - Mundo (Cifras en millones de US\$)							
Indicadores	2008	2009	2010	2011	2012*	Var. % 11/10	Var. % Prom
Exportaciones	1,844	2,170	2,227	1,857	2,194	18.1	4
Importaciones	9,804	11,958	10,724	11,048	18,073	63.6	16.5
Balanza	-7,960	-9,788	-8,497	-9,191	-15,879	-	-
Intercambio Comercial	11,648	14,128	12,951	12,905	20,267	57.0	14.9

Fuente: UNCTAD Elaboración: PROMPERU

Según cifras de la UNCTAD, las importaciones venezolanas de otros servicios (comunicaciones, seguros, servicios financieros, licencias, servicios culturales y recreativos y servicios gubernamentales) totalizaron US\$ 5,303 millones en 2011 (1.9% más que en el año 2010), y representaron 41.7% de las importaciones totales de servicios de este país.

Gráfico N° 2
Importaciones venezolanas de otros servicios
(comunicaciones, seguros, licencias, servicios financieros, culturales, recreativos, gubernamentales)
Millones de US\$



Fuente: UNCTAD Elaboración: PROMPERÚ

4.2. Comercio entre Perú y Venezuela

El intercambio comercial de bienes entre Perú y Venezuela sumó US\$ 1,409 millones en 2012, lo cual representó 27.7% más que el año 2011. Este comercio ha sido permanentemente superavitario para el Perú y, en el último año, tuvimos una balanza positiva de US\$ 1,009 millones (78% del intercambio comercial), principalmente por el incremento de las exportaciones de prendas y complementos de vestir de punto (38% del total exportado).

Entre los años 2008 y 2012, las ventas peruanas a Venezuela aumentaron en 2.9% en promedio anual; y el último año estas exportaciones ascendieron a US\$ 1,209 millones, 31% más que el año anterior. El 97% del total exportado a este país, en 2012, correspondió a productos no tradicionales, al registrar estos productos envíos por US\$ 1,176 millones, es decir 31.7% más que el año 2011.

Cuadro N°5

Intercambio Comercial Perú - Venezuela							
(Cifras en millones de US\$)							
Indicadores	2008	2009	2010	2011	2012	Var. % Prom	Var. % 12/11
Exportaciones	1,079	615	514	923	1,209	2.9	31
Importaciones	314	235	88	181	200	-10.7	10.8
Balanza	765	380	426	742	1,009	---	---
Intercambio Comercial	1,394	850	603	1,103	1,409	0.3	27.7

Fuente: SUNAT. Elaboración: PROMPERÚ

Los sectores textil (US\$ 708 millones), químico (US\$ 160 millones), sidero-metalúrgico (US\$ 102 millones) y metal mecánico (US\$ 56 millones) fueron los que más ventas tuvieron a Venezuela el año 2012. Mientras que el sector que registró el mayor incremento de exportaciones a este país fue el textil (77.3% de variación), con ello Venezuela se convirtió en

el principal mercado de destino para este sector al representar 32.5% de sus exportaciones. Otro sector que mostró un importante crecimiento de las ventas a Venezuela fue el pesquero (72.5%), gracias al aumento de las exportaciones de pota y calamares congelados por más de US\$ 17.5 millones.

Cuadro N°6

Exportaciones a Venezuela por sectores económicos			
(Cifras en millones de US\$)			
	2011	2012	VAR % 12/11
Tradicional	30	35	19.2
Mineros	12	13	4.8
Zinc	9	8	-7.9
Cobre	2	3	100.8
Estaño	1	1	-37.8
Plomo	0.3	0.3	5.2
Pesquero	4	8	93.6
Harina de pescado	4	7	65.5
Aceite de pescado	0.1	1	906.4
Petróleo y gas natural	13	14	8.9
Petróleo derivados	13	14	8.9
No Tradicional	893	1,176	31.7
Textil	399	708	77.3
Químico	226	160	-29.1
Sidero - Metalúrgico	92	102	10.4
Metal-mecánico	41	56	35.4
Pesquero	26	45	72.5
Agropecuario	40	36	-9.9
Maderas y papeles	35	35	0.2
Minería no metálica	24	24	2.9
Varios (inc. Joyería)	9	9	5.7
Total	923	1,211	31.3

Fuente: SUNAT. Elaboración: PROMPERU

Nueve de los diez principales productos no tradicionales exportados a Venezuela, en 2012, fueron del sector textil. El producto con mayores ventas a este mercado, el año pasado, fue t-shirts de punto de algodón, al registrar ventas superiores a los US\$ 94 millones y tener un aumento de 50.8% respecto al año 2011.

Otras prendas de vestir que tuvieron un desempeño sobresaliente en sus ventas a Venezuela fueron las blusas de punto de fibras sintéticas (US\$ 42 millones de ventas y 192.3% de variación), las blusas de punto de algodón (US\$ 40 millones / 6.2%), telas fieltros de tejido plano (US\$ 38 millones / 441.3%), conjuntos de punto de algodón para mujeres (US\$ 29 millones /40.4%), polos de punto de algodón para niños (US\$ 29 millones / 13.5%) y tejidos de punto con hilados de elastómeros (US\$ 24 millones / 163.8%).

Por otro lado, desde 2009, Venezuela se ha consolidado como el segundo mercado de destino de las exportaciones peruanas de alambre de cobre, producto que sumó ventas por US\$ 75 millones el último año.

Cuadro N°7

Principales productos no tradicionales enviados a Venezuela								
Millones de US\$								
Partida	Descripción	2008	2009	2010	2011	2012	Var. % Prom	Var. % 12/11
6109100039	Polos de punto de algodón	73	57	24	62	94	6.4	50.8
7408110000	Alambre de cobre refinado	30	13	41	66	75	26.1	14.6
6106200000	Camisas y blusas de punto de fibras sintéticas para mujer	21	12	10	14	42	18.0	192.3
6106100090	Blusas de punto de algodón para damas	62	29	22	38	40	-10.2	6.2
5911310000	Tejidos planos de peso inferior a 650 gm/m ²	0	0	0	7	38	-	441.3
6104220000	Conjuntos de punto de algodón para niñas	31	9	7	21	29	-1.0	40.4
6109100049	Polos de punto de algodón para niños	20	14	8	26	29	9.6	13.5
6004100000	Tejidos de punto de anchura > 30 cm.	23	25	10	9	24	1.5	163.8
6109909000	Polos de punto de fibras sintéticas y algodón	6	1	1	6	23	42.9	297.1
6109901000	Polos interiores de punto de fibras acrílicas o modacrílicas	3	6	6	15	19	53.0	25.2
	Resto	702	420	360	630	763	2.1	21.1
TOTAL		971	586	488	893	1,176	4.9	31.7

Fuente: SUNAT; Elaboración: PROMPERU.

La cantidad de empresas peruanas que exportaron a Venezuela tuvieron un aumento importante de 22.9% en 2012 respecto al año anterior, y pasaron de 1,034 a 1,271. De acuerdo al tamaño, las empresas pequeñas fueron las exportadoras más numerosas con 550, mientras que las microempresas sumaron 405. En tanto, las empresas grandes apenas fueron 13 pero representaron el 21% del valor FOB exportado a este mercado.

Cuadro N° 8

Tamaño	Nº de Empresas	Nº de Empresas	Var. %
	2011	2012	2012 - 2011
Grande	15	13	-13.3
Mediana	179	303	69.3
Pequeña	430	550	27.9
Micro	410	405	-1.2
TOTAL	1,034	1,271	22.9

Fuente: SUNAT; Elaboración: PROMPERU

5. Acceso a Mercados

5.1. Barreras arancelarias

Desde julio de 2012, Venezuela se convirtió en miembro pleno del MERCOSUR, bloque que agrupa además a Brasil, Argentina, Paraguay y Uruguay. En ese sentido, Venezuela está adoptando el arancel externo común del MERCOSUR (AEC) para los productos originarios de países no miembros de este sistema de integración, de forma gradual y según el siguiente cronograma:

- A partir del 5 de abril de 2013: para 2,829 partidas arancelarias
- A partir del 5 de abril de 2014: para 1,839 partidas arancelarias
- A partir del 5 de abril de 2015: para 1,580 partidas arancelarias
- A partir del 5 de abril de 2016: para 3,781 partidas arancelarias

Cabe señalar que la importación de bienes provenientes de países con los cuales Venezuela tiene tratados, convenios o acuerdos, está sujeta a los aranceles que se establecen en los referidos acuerdos.

Tratamiento a los productos peruanos

Los productos peruanos continúan ingresando con arancel cero al mercado de Venezuela, en vista de que el gobierno venezolano ha prorrogado este beneficio a los productos peruanos hasta que entre en vigencia el acuerdo comercial suscrito entre el Perú y Venezuela en enero de 2012.

El 22 de abril de 2006, Venezuela se retiró de la Comunidad Andina (CAN), y de acuerdo a la normatividad de ese sistema de integración Venezuela mantuvo por cinco años los derechos y obligaciones adquiridos, como el arancel cero para los productos de los países con los cuales formaba parte de la CAN. Desde que se cumplió el referido plazo, Venezuela prorrogó sucesivamente este beneficio y finalmente se dejará sin efecto, para el caso peruano, cuando entre en vigencia el acuerdo firmado entre el Perú y Venezuela.

El Perú y Venezuela suscribieron, el 7 de enero de 2012, un Acuerdo de Alcance Parcial de naturaleza comercial, en el marco de ALADI, el cual actualmente se encuentra en revisión legal para que posteriormente entre en vigencia. Este acuerdo implica el otorgamiento de preferencias arancelarias a las importaciones de productos originarios de Perú y Venezuela.

De acuerdo a lo publicado por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), este Acuerdo de Alcance Parcial adopta las reglas de origen de la CAN (Decisión 416 de la CAN), lo cual facilita la continuidad del flujo comercial que tenemos con Venezuela, dado que las condiciones de acceso se mantienen, en gran medida, respecto a lo que se tenía anteriormente.

Información sobre el Acuerdo de Alcance Parcial de naturaleza comercial, consultar en la página web del MINCETUR:

http://www.acuerdoscomerciales.gob.pe/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=171&Itemid=190

Además de los aranceles las importaciones de productos peruanos en Venezuela están sujetas al pago del IVA (12%) y de la Tasa por Servicio Aduanero (1%).

Los aranceles y requisitos exigidos por Venezuela a los productos importados pueden ser consultados en la página web del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT):

http://www.seniat.gob.ve/portal/page/portal/MANEJADOR_CONTENIDO_SENIAT/04ADUANAS/4.7CLASIFICACION_ARAN/4.7.2ARANCEL

5.2. Barreras no arancelarias

El Ministerio del Poder Popular para la Salud tiene a su cargo la emisión de los registros sanitarios para alimentos, bebidas, medicamentos, drogas, cosméticos y otras sustancias con impacto en la salud. <http://www.mpps.gob.ve/>

Los certificados fitosanitarios y zoonosanitarios son otorgados por el Ministerio del Poder Popular para la Agricultura y Tierras. Cabe señalar que los certificados sanitarios de productos pesqueros y acuícolas están a cargo del Instituto Socialista de la Pesca y Acuicultura (INSOPESCA), que depende del Ministerio del Poder Popular para la Agricultura y Tierras.

<http://www.mat.gob.ve/>.

http://www.insopesca.gob.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=489&Itemid=114

El Servicio Autónomo de Normalización, Calidad, Metrología y reglamentos Técnicos (SENCAMER), institución que depende del MINCOMERCIO (Ministerio del Poder Popular para el Comercio), tiene a su cargo la elaboración de las normas técnicas venezolanas, las cuales deben ser cumplidas obligatoriamente o, en algunos casos, voluntariamente por los productos comercializados en ese país.

Además, SENCAMER maneja el Registro Obligatorio de Fabricantes Nacionales e Importadores de Calzados, y el Registro Obligatorio de Fabricantes Nacionales e Importadores de Prendas de Vestir (Textiles).

<http://www.sencamer.gob.ve/>

Venezuela aplica licencias de importación a algunos productos alimenticios (leche, quesos, maíz, sorgo, aceite) y a vehículos (tractores, automóviles, motocicletas, remolques). Estas licencias están a cargo el Ministerio del Poder Popular para la Alimentación en el primer caso, y del Ministerio del Poder Popular para el Comercio en el segundo.

Otro grupo de productos están sujetos a permisos de importación como los siguientes:

- Permiso del Ministerio del Poder Popular para la Salud
- Permiso del Ministerio del Poder Popular para la Ciencia, tecnología e Innovación.
- Permiso del Ministerio del Poder Popular para la Defensa.
- Permiso del Ministerio del Poder Popular para el Ambiente.
- Permiso del Ministerio del Poder Popular para el Petróleo y la Minería.
- Permiso del Ministerio del Poder Popular para la Alimentación.
- Permiso del Ministerio del Poder Popular para la Industria
- Permiso del Ministerio del Poder Popular para la Energía Eléctrica.

Ver toda esta información en el arancel de aduanas de Venezuela; el cual se puede encontrar en la página web del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT):

http://www.seniat.gob.ve/portal/page/portal/MANEJADOR_CONTENIDO_SENIAT/04ADUANAS/4.7CLASIFICACION_ARAN/4.7.2ARANCEL

Por otro lado, en Venezuela está prohibida o reservada al Ejecutivo Nacional la importación de algunos productos. Mientras que el gobierno de Venezuela estableció como requisito, para que CADIVI autorice la adquisición de divisas para el pago de importaciones a un grupo importante de productos, la presentación de un Certificado de Insuficiencia o un Certificado de No Producción Nacional. Estos certificados son emitidos por el Ministerio venezolano que tenga competencia en el tipo de producto que requiere el certificado.

5.3. Propiedad Intelectual y Propiedad Industrial⁸

La ley de Propiedad Intelectual y Propiedad Industrial de Venezuela ampara de igual manera a los derechos de los autores venezolanos y extranjeros domiciliados en el país. Establece, a su vez, que los autores extranjeros no domiciliados en el país gozan de la protección que les sea reconocida en las convenciones internacionales tratadas que Venezuela ha suscrito y puestas en vigencia. Entre otras, las convenciones más importantes que sirven como plataforma legal para la protección de la propiedad industrial e intelectual en Venezuela son:

- Convención de Berna (Obras literarias)
- Convención de Ginebra (Fonogramas)
- Convención Universal sobre Derechos de Autor
- Convenio de París (Propiedad Industrial)
- Decisión 344 sobre Propiedad Industrial de la Comisión del Acuerdo de Cartagena
- El Acuerdo sobre los Aspectos de los Derechos de Propiedad Intelectual Relacionados con el Comercio (ADPIC - TRIP'S) de la OMC.

La cautela de la propiedad intelectual e industrial en Venezuela está a cargo del Servicio Autónomo de Propiedad Intelectual – SAPI (<http://www.sapi.gob.ve/>). El SAPI se encarga de todo lo referente al registro de propiedad intelectual, lo que comprende la administración de la concesión de derechos a los inventores sobre sus creaciones, a través de las patentes de invención, mejoras, dibujos y diseños industriales; a los comerciantes o personas naturales sobre los signos que utilizan para distinguir sus productos y servicios en el mercado, mediante las marcas, denominaciones comerciales y lemas comerciales; el registro, fiscalización e inspección sobre los derechos de autor y los derechos conexos, en el ámbito administrativo.

Cabe agregar, en el caso específico de la propiedad industrial, el SAPI no ha autorizado ninguna patente desde hace nueve años pese a la existencia de 1,622 solicitudes de registro solo en 2012.

Registro de Marcas⁹

El registro de marcas se realiza ante el ente competente, en este caso, el Servicio Autónomo de Propiedad Intelectual (SAPI). En primer lugar, una vez seleccionado el signo o marca que se pretende proteger, el solicitante deberá efectuar una búsqueda en la que se genera un informe de los antecedentes que existen sobre la marca o signo en cuestión. El costo del informe emitido por SAPI es de 139 bolívares (US\$ 22 aproximadamente) para marcas fonéticas y 93 bolívares (US\$ 14.8 aprox.) para marcas gráficas.

En segundo lugar, el requirente deberá adquirir en las oficinas del SAPI la Planilla FM-02, la carpeta dependiendo de lo que desee registrar (producto, servicio, lema comercial o denominación comercial) y, finalmente, deberá cancelar la tasa por concepto de solicitud de

⁸Servicio Autónomo de Propiedad Intelectual – SAPI 2013

⁹Servicio Autónomo de Propiedad Intelectual 2013

marca igual a 0.1 U.T.¹⁰ Los documentos que debe contener la solicitud de registro de marcas son:

- Timbre Fiscal nacional (0.02 U.T.)
- Comprobante de pago por concepto de solicitud de marca.
- Planilla FM-03 (Bs. 69 / US\$ 11)
- Carpeta de producto y/o servicio o lema o denominación comercial (Bs. 57 / US\$ 9.1)
- Un poder, de ser apoderado, en original y una copia. Si fuese internacional, legalizado y traducido por un intérprete público.
- Informe de búsqueda de antecedentes.

Por último, si la solicitud tuviera alguna omisión o no cumpliera con los requisitos estipulados, será devuelta al interesado con el fin que sea subsanada en un plazo no mayor de 30 días hábiles, a partir de su difusión en el Boletín de Propiedad Industrial vigente¹¹.

5.4. Distribución y transporte de mercaderías¹²

La distribución no se encuentra limitada a ninguna ley y no está sujeta a ninguna regulación. Se puede contar con la presencia de un representante del fabricante o agente de comisión, con un distribuidor/importador mayorista, importador minorista o importador directo a fin de llegar al consumidor final.

No se exige ninguna licencia específica para una empresa local o individual que desee importar. Muchos minoristas manejan sus propias importaciones, y algunas veces se puede enviar las mercaderías a través de agentes o se puede comprar directamente de abastecedores extranjeros.

La franquicia es permitida debido a la existencia de leyes de inversión extranjera. Los acuerdos de pago concerniente a las franquicias, regalías, patentes o asistencia técnica deben ser registrados, pero no están sujetos a nuevas negociaciones u otros controles. Ciertos pagos para el uso de derechos de franquicia deben estar sujetos a impuestos diferidos.

En cuanto al transporte de mercaderías, Venezuela tiene pocas líneas ferroviarias como Puerto Cabello – Barquisimeto y el tramo Yaritagua – Acarigua y otra línea ferroviaria para el transporte de hierro hasta el Puerto Ordaz.

Existen 84,959 km de carreteras, de las cuales 29,954 km son asfaltadas y 24,720 km pavimentadas. Las ciudades más importantes de Venezuela se encuentran conectadas mediante una amplia red de carreteras asfaltadas, de las cuales podemos mencionar: la autopista Caracas-La Guaira, Caracas-Valencia, Valencia-Puerto Cabello, Ciudad Bolívar-Upata, Autopista Centro Occidental, entre otras.

El río Orinoco es el único río navegable, el cual tiene un relativo tráfico de minerales como hierro y bauxita. Los principales puertos son: Puerto Cabello, Puerto Ordaz, Puerto de Guanta, Puerto del Litoral Central (La Guaira), Puerto de Maracaibo, Puerto Pesquero Internacional de Güiria, Puerto internacional El Guamache y Puerto de Anzoátegui.

En cuanto al sistema aéreo, sólo 40 aeropuertos se utilizan con propósitos comerciales. Los aeropuertos se encuentran bajo el control central del Gobierno. Los principales aeropuertos son: Aeropuerto Internacional Simón Bolívar (Maiquetía), Aeropuerto General José Antonio

¹⁰ Unidad Tributaria 2013: 107 Bolívares

¹¹ Para más información sobre registro de marcas: <http://www.sapi.gob.ve/>

¹² PROMPERU: Guía de Mercado Venezuela 2011

Sucre (Anzoátegui), Aeropuerto Internacional La Chinita (Maracaibo), Aeropuerto Arturo Michelena (Valencia), Aeropuerto Alberto Carnevali (Mérida) y Aeropuerto Internacional General Santiago Mariño (Nueva Esparta).

6. Cultura de negocios¹³

Caracas es una de las ciudades más peligrosas de América Latina. Es por ello que la seguridad personal debe ser priorizada por los empresarios, específicamente, por aquellos que no tengan un conocimiento profundo del país. Se recomienda ser precavido con en el aeropuerto con el equipaje y en el desplazamiento por la ciudad, es de trascendental importancia la contratación de una línea de taxi. No se recomienda vestir de manera ostentosa por las calles de la ciudad; sin embargo, usar camisa y corbata es aconsejable para reuniones de trabajo.

De preferencia se debe evitar viajar entre las quincenas de diciembre y enero debido a que tanto las entidades de gobierno como las empresas privadas suelen tomarse vacaciones en este periodo. Otras fechas no recomendables son la semana de carnavales y Semana Santa.

Debido a la actual situación de polarización y tensión política que atraviesa Venezuela, es preferible no emitir opiniones personales sobre política, debido a que, probablemente, el empresario deba relacionarse con ambos puntos de vista (oficialistas y opositores). Por ello, se debe procurar limitarse a temas específicamente profesionales del negocio.

Los empresarios venezolanos suelen ser muy receptivos y abiertos con los foráneos y, en el momento de comenzar una negociación, rara vez dirá que no. En cuanto a valoración del tiempo, las negociaciones suelen ser lentas y, al estar las empresas muy jerarquizadas, las decisiones necesitan de un tiempo prudencial para articularse. Además, los trámites con las entidades financieras y el gobierno pueden ser largos y complejos, por ello la paciencia es vital. Se debe resaltar, sin embargo, la existencia de una “regla de oro”: habiendo pasado un tiempo razonable, si no se observa un interés real de la contraparte, es que no está interesada realmente en el negocio en cuestión.

Se debe mencionar, también, que gran parte de los empresarios venezolanos suelen exagerar acerca de la red de contactos que dicen tener, tanto en el sector privado como en el estatal.

7. Oportunidades comerciales

Venezuela es un mercado de 29.8 millones de consumidores (6º a nivel latinoamericano), el cual tiene un mayor poder de compra que el mercado peruano (US\$ 13,242 de PBI per cápita – PPA, estimación 2013)¹⁴. Este país brinda importantes oportunidades de negocio a los productos peruanos debido al idioma común y la cercanía geográfica y cultural.

Además, en 2012, Venezuela fue el segundo mercado a nivel mundial para las exportaciones con valor agregado del Perú, y se constituyó en el principal destino de los textiles peruanos, el cuarto de los productos metalmecánicos y siderometalúrgicos, y el quinto de los químicos.

Según proyecciones de Euromonitor International, las principales oportunidades de exportación que vislumbra el mercado venezolano a futuro se dan en el sector metal-mecánico, específicamente, en los equipos industriales, así como en maquinarias autopropulsadas para el

¹³ ICEX: Guía País Venezuela 2012

¹⁴ FMI. PBI per cápita PPA Venezuela: US\$ 13,242 PBI per cápita PPA Perú: US\$ 10,679

sondeo y perforación, esto debido al notable impulso que han tenido los sectores construcción, minería y petróleo en los últimos años.

Por otro lado, el sector de proveedores de maquinarias y servicios ligados a la construcción (diseño, ejecución de obras entre otras) muestra grandes oportunidades en Venezuela, debido a la presencia de importantes proyectos de edificación de viviendas sociales y mejoramiento de la infraestructura ferroviaria y portuaria.

7.1. Consumo en Venezuela por las principales líneas de productos y servicios

El consumo privado en Venezuela ascendió a US\$ 171,637 millones en 2012, con lo cual registró un aumento del 31.6% con relación al año anterior. Mientras que para el periodo 2012 - 2008 este consumo se incrementó en 31.2% en promedio anual.

Se proyecta que el consumo privado en Venezuela continuará creciendo y, este año alcanzará los US\$ 221,829 millones, con lo cual registrará un importante crecimiento de 29.2%, con respecto al año anterior. Además, se calcula que los rubros que experimentaran mayor crecimiento serán comunicaciones (34% de variación), hoteles y catering (33.1%) y bienes y servicios varios (31.1%).¹⁵

Cuadro Nº 9
Consumo en Venezuela
Millones de US\$

Categorías	2009	2010	2011	2012	2013*
Alimentos y bebidas no alcohólicas	18,159	21,430	26,174	33,422	41,194
Bebidas alcohólicas y tabaco	2,770	3,557	4,723	6,194	8,009
Ropa y calzado	4,075	5,172	6,883	9,165	11,950
Vivienda	10,723	13,544	17,145	22,460	28,920
Artículos y servicios para el hogar	5,357	6,739	8,420	10,904	13,858
Productos de salud y servicios médicos	4,783	6,261	7,860	10,682	13,964
Transporte	9,494	12,477	16,379	21,907	28,691
Comunicaciones	5,443	7,502	9,885	13,260	17,772
Recreación y ocio	4,607	6,163	8,050	10,814	14,050
Educación	1,845	2,293	2,879	3,725	4,853
Hoteles y catering	9,339	12,369	15,974	20,959	27,893
Bienes y servicios varios	3,565	4,763	6,090	8,145	10,675
Consumo Privado	80,160	102,270	130,460	171,637	221,829

Fuente: Euromonitor International Elaboración: PROMPERU *Estimaciones

En cuanto a subcategorías, dentro de recreación y ocio, los gastos en productos editoriales (revistas, periódicos, libro, etc.) han mostrado un gran crecimiento, en 2012, de 35.3%, con lo cual sumaron US\$ 2,488. Así también, los gastos en mantenimiento y reparación de hogares sumaron US\$ 1.770 millones, mostrando un gran dinamismo con una tasa media de crecimiento de 11.2% para el periodo 2012 – 2007. Los gastos en compra de hardware y software totalizaron US\$ 460 millones, y se espera que para 2013 aumenten en 28.3%.

7.2. Tendencias en el mercado de servicios

- Software

¹⁵ Business Monitor International.

- La mayoría de grandes empresas en Venezuela se encuentran actualmente en un proceso de repotenciación y actualización de sus plataformas de software.
 - Sectores de software con mayor dinamismo son herramientas de desarrollo (19% de variación), aplicaciones (12%) e infraestructura (8%).
 - Existe preferencia por contratar con servicios de proveedores no venezolanos. El 60% de la demanda de esta clase de servicios es cubierta por empresas extranjeras.
 - Los rubros con mayor demanda en la actualidad son adaptación de personalizaciones de software, oferta de servicios de software, soluciones de última tecnología y consultorías de actualización.
- **Editorial**
- Preponderancia de las importaciones (US\$ 39 millones) sobre las exportaciones (US\$ 300 mil) de textos.
 - El 50% de los libros importados por Venezuela provienen de Latinoamérica.
 - Venezuela es el tercer mercado con mayor porcentaje de lectores en América Latina. En 2012, más del 50% de venezolanos leyó al menos un libro.
 - Tiene niveles de lectura similar a los de Brasil. Los venezolanos leen entre 2 y 4 libros per cápita al año.
 - El 62% de los venezolanos escoge un libro por el tema o materia a tratar.
- **Centros de Contacto & BPO**
- Rígida normativa laboral y falta de capital humano capacitado impide el desarrollo del sector.
 - Poca presencia de las principales empresas del sector a nivel internacional.
 - Algunos servicios Inbound que actualmente se vienen ofreciendo en el mercado venezolano son atención al cliente, help desk, inscripciones para eventos, gestión de incidencias y reclamaciones, afiliaciones de nuevos clientes entre otras
 - En cuanto a servicios Outbound resalta la oferta de telemarketing, seguimiento de clientes, investigación de mercados, fidelización y retención de clientes (CRM), encuestas de satisfacción, mystery shopper, etc.
- **Arquitectura y diseño**
- El sector construcción muestra gran dinamismo por el lanzamiento del programa gubernamental “Gran Misión Vivienda Venezuela”, cuyo objetivo es saldar el déficit habitacional del país que bordea los 2.7 millones de viviendas.
 - Existe una demanda insatisfecha en cuanto a servicios profesionales de arquitectura y diseño. Actualmente, Venezuela posee alrededor de 13,000 arquitectos en condiciones de ejercer la profesión
- **Logística**
- Los servicios de transporte y almacenamiento representaron el 4.1% del PBI venezolano y experimentaron un crecimiento importante de 6.6% en 2012, con relación al año anterior, con lo cual sumaron su segundo año de crecimiento sostenido.
 - El crecimiento ha generado un aumento de la demanda de operadores logísticos, de manera especial, en zonas portuarias.
 - Existe una demanda insatisfecha de operadores logísticos en el país, debido a las insuficientes empresas que brindan dichos servicios; de las cuales, gran parte poseen flotas obsoletas y con altos costos de operación.
- **Franquicias**
- Venezuela, junto con México, Brasil y Argentina, conforman el grupo de países con mercados maduros en cuanto a franquicias.

- Actualmente, el mercado de franquicias venezolano se encuentra sumido en un “boom” para empresas internas debido al resguardo patrimonial que el gobierno les ofrece.
- Las franquicias foráneas han experimentado un estancamiento debido a las políticas hostiles y de reacción hacia el inversionista extranjero.
- En 2011, Venezuela fue el cuarto mercado latinoamericano con mayor cantidad de franquicias registrando un total de 434.

7.3. Oportunidades en la línea de software¹⁶

Las oportunidades en el mercado venezolano son amplias, siempre y cuando se brinde un software de calidad, a su vez, el cliente se halla en constante búsqueda de proveedores que le ofrezcan soluciones de manera rápida y efectiva para adaptar sus sistemas a los estándares actuales del mercado. Una gran oportunidad representa el actual proceso de repotenciación y actualización de las plataformas de software que vienen experimentando gran parte de las empresas venezolanas de gran tamaño y prestigio. En promedio se utiliza una solución de software durante 4, para posteriormente evaluar la pertinencia de efectuar actualizaciones parciales o totales mediante licitaciones, donde se estudia propuestas de actuales o nuevos proveedores. Otra importante oportunidad representa la aparición de nuevas empresas que requieren adquirir nuevas tecnologías de software, para programar y estandarizar sus procesos y estar a la par de la competencia. Cabe resaltar que cada vez son más las empresas venezolanas pequeñas y medianas que se arriesgan a contratar estos servicios con el fin de optimizar el tiempo, aumentar sus ganancias y ser más eficientes.

Las inversiones venezolanas en Tecnologías de la Información (TI) en el año 2011 sumaron 20 mil millones de bolívares, lo cual significó un incremento de 28% en relación a 2010. Del total de inversiones en TI, en 2011, el 7% correspondió al sector software con aproximadamente US\$ 350 millones, presentando así un crecimiento de 14% con respecto al año anterior. Los subsectores de software que registraron mayor dinamismo en relación a la inversión fueron: herramientas de desarrollo (19% de variación), aplicaciones (12%) e infraestructura (8%). Sin embargo, una barrera importante para el desarrollo del software en Venezuela es la limitación en la adquisición de divisas por parte del CADIVI, lo cual eleva el precio final de los productos (pago de licencias principalmente) y desmotiva el interés privado en la innovación.

De acuerdo a la Cámara Venezolana de Empresas de Tecnologías de la Información (CAVEDATOS), el mercado de software en Venezuela se encuentra compuesto por más de 280 empresas, de las cuales un aproximado de 120 tienen como giro la venta retail de software; gran porcentaje de estas operan en la ciudad de Caracas. Con relación a los principales clientes de software para ventas detallistas, podemos encontrar grandes, medianas y pequeñas empresas que operan en los sectores de salud, alimentación, construcción entre otros. Por otro lado, los factores determinantes al momento de contratar un servicio de software es la reputación de la empresa, de acuerdo a referencia de su cartera de clientes; otro punto de notable importancia que se toma en cuenta es el servicio de actualización o complementación, que de acuerdo a los requerimientos de la empresa se puedan solicitar ante la compañía de software. La atención rápida y eficaz, así como el servicio post-venta son otros factores decisivos a la hora de adquirir un servicio de software en Venezuela¹⁷.

En cuanto a distribución de los servicios de acuerdo al origen, se estima que el nivel de demanda cubierta por proveedores no venezolanos fue de alrededor de 60%, debido a que los clientes más importantes de software prefieren elegir una empresa de alta experiencia a nivel nacional e internacional, pero que, asimismo, brinde un buen servicio postventa de soporte técnico para poder actualizar y adaptar módulos de datos ya existentes. De acuerdo a

¹⁶ ProChile: Estudio de Mercado de Servicios de Software Aplicable a la Industria Retail en Venezuela 2012

¹⁷ CAVEDATOS 2012

CAVEDATOS, las empresas extranjeras proveedoras de software más resaltantes con presencia en el mercado venezolano actualmente son ORACLE, SAP y Microsoft.

Actualmente algunos rubros que muestran gran demanda y generan expectativa en el mercado venezolano de software son:

- Adaptación de personalizaciones de software que se ciña a las necesidades del cliente de manera eficiente.
- Oferta de servicios de software que abarquen soluciones a las diferentes áreas existentes en una organización (administración, logística, control de inventarios, etc.), ya que usualmente las empresas solicitantes se encuentran con proveedores que presentan esta debilidad. Se debe brindar soluciones innovadoras acorde a los requerimientos específicos del cliente.
- Soluciones de última tecnología (soluciones táctil).
- Consultorías de actualización.

Se recomienda el establecimiento de una sede de operaciones en Venezuela, o la presencia de un profesional representante del proveedor con residencia permanente o parcial en Venezuela, para brindar una mayor credibilidad y confianza a los actuales o futuros clientes en el mercado. Además, se debe tomar en cuenta el establecimiento de convenios de asociación con empresas locales que actualmente se encuentren presentes en el mercado, preferentemente con intermediarios consolidados en el rubro.

Impuesto al Software

El gobierno venezolano, hace algunos años, eliminó los aranceles de importación para los productos de software. Además, las compañías que operan dentro de la denominada Zona Libre Cultura, Científicos y Tecnológicos en el Estado de Mérida están exentas de destinar capital al pago de Impuestos Arancelarios de Importación, Tasa Aduanera, Impuesto al Valor Agregado, Impuesto Sobre la Renta e Impuesto a los Activos Empresariales; esto con el fin de motivar la inversión en software y el desarrollo de un clúster nacional de esta clase de productos¹⁸.

7.4. Oportunidades en la línea editorial

El sector editorial en Venezuela posee un desarrollo medio y un mercado interno pequeño, pero en constante crecimiento. En 2011, la producción editorial venezolana alcanzó los 3,517 libros, con lo cual se ubicó en el séptimo lugar a nivel latinoamericano con una participación de 2.1%, solo superando a Uruguay (1,995 libros), Bolivia (1,225 libros) y Paraguay (1,168 libros). A su vez, en cuanto a comercio exterior, las exportaciones venezolanas de textos sumaron apenas US\$ 300,000 en 2011, mientras que sus importaciones fueron superiores a los US\$ 39 millones. A diferencia de la mayoría de mercados sudamericanos, a excepción de Ecuador, más del 50% de los libros importados por Venezuela provienen de algún país de Latinoamérica. Así pues, los principales proveedores regionales de libros a Venezuela, en 2011, fueron Colombia (US\$ 16 millones), México (US\$ 2 millones), Panamá (US\$ 2 millones), Argentina (US\$ 742 mil) y Chile (US\$ 244 mil)¹⁹.

¹⁸ Para más información: <http://www.zonalibremerida.gob.ve/>

¹⁹ CERLALC 2012

En cuanto al mercado interno, según el Centro Nacional del Libro (CNL), Venezuela es el tercer mercado con mayor porcentaje de lectores en Latinoamérica, más del 50% de venezolanos leyó algún libro en 2012. Los venezolanos leen en promedio entre 2 y 4 libros per cápita, similar a Brasil, lo cual pone a Venezuela por encima de otros países como Colombia y México, con lectura per cápita entre 2.2 y 2.9 publicaciones en promedio anual, respectivamente. Este índice puede verse acrecentado con la puesta en marcha de los distintos programas del gobierno venezolano para promover el hábito de la lectura entre sus pobladores, es por ello que este 2013 ha sido declarado por el Ministerio de Cultura Venezolano como el Año de la Lectura.²⁰

Sin embargo, uno de los factores importantes que restringen el acceso al libro son los precios altos, debido a las dificultades que tienen los editores y librerías asentados en Venezuela para la adquisición de divisas para importar libros y materiales para la impresión en el país, ya que desde 2008 los productos editoriales fueron excluidos de la lista de bienes prioritarios para la compra de dólares del CADIVI. Esto ha generado un importante descenso en las importaciones editoriales de US\$ 422 millones en 2008, a tan solo US\$ 93 millones en 2011. Así también, mientras que un “título del año” de un sello español costaba 300 bolívares en 2008, para 2012 alcanzó 700 bolívares; es decir, registró un incremento de 133.3%

En cuanto a hábitos de compra, la mayoría de venezolanos que lee entre 2 y 4 títulos anuales los adquiere de los catálogos de editoriales privadas, nacionales o extranjeras, sea en librerías o ferias; la asistencia a bibliotecas es muy reducida. Además, la motivación principal que impulsa a los venezolanos a leer es la actualización cultural y la adquisición de conocimientos generales (43%), la lectura espontánea por gusto y/o placer aún se encuentra muy poco desarrollado. A su vez, el 62% de los venezolanos suelen escoger el libro por el tema o la materia a tratar; los títulos preferidos por los lectores venezolanos, en 2012, fueron la Biblia (9.9%), Doña Bárbara (7.3%), Cien Años de Soledad (3.6%), La Culpa es de la Vaca (3.5%) y Don Quijote de La Mancha (2.9%). Cabe agregar que cuatro de los cinco títulos en mención fueron publicados por editoriales privadas; las editoriales con mayor participación en el mercado venezolano fueron Santillana, Editorial Panapo e Intermedio.

Por último, en cuanto a exportaciones peruanas de libros y otros productos editoriales a Venezuela, estas sumaron US\$ 670,000 en 2012, con lo cual registraron un crecimiento en ventas de 45.7% en comparación con el año anterior. Asimismo, 19 empresas exportaron libros a Venezuela en 2012, las principales fueron Empresa Editorial El Comercio (73% de participación), Distribuidora Bolivariana S.A. (7%), El Mundo de los Minilibros E.I.R.L. (4%), Asociación Árbol de la Vida (4%) y Ediciones Mirbet S.A.C. (3%). Cabe resaltar que una oportunidad para promocionar y poner en vitrina a las empresas editoriales peruanas en Venezuela es la Feria Internacional del Libro de Caracas, la cual se realiza anualmente en marzo, y que en su última edición registró más de 235 mil visitas²¹.

Impuesto a los libros

En la búsqueda de democratizar la lectura, el Gobierno de Venezuela exonera el pago de IVA a la compra y venta de libros en el país.

7.5. Oportunidades en la línea de centros de contacto²²

²⁰ Centro Nacional del Libro (CNL) 2012

²¹ SUNAT 2012

²² Instituto Nacional de Estadística – INE 2013

Venezuela posee un mercado menos desarrollado en lo relativo a call centers y servicios BPO en comparación con otros países latinoamericanos como Colombia, Perú, Chile y Argentina; la rígida normativa laboral venezolana y la falta de capital humano capacitado son dos de los principales problemas para el desarrollo de una industria nacional de esta clase de servicios. Sin embargo, también existen oportunidades importantes como el fácil acceso al mercado por poca presencia de competidores, así como recursos humanos con potencial para ser desarrollados.

El mercado laboral Venezolano posee una ancha base de población joven (15 – 29 años), los cuales, según el último Censo de Población y Vivienda 2011, sumaron alrededor de 4 millones. De los cuales el 45%, sobrepasa los 10 años de escolaridad (secundaria completa), con lo cual se puede observar un mercado laboral potencial de poco menos de dos millones para las empresas de servicios BPO y centros de contacto.

Cabe agregar que el 60% de los jóvenes entre 18 y 24 años se encuentran actualmente empleados, principalmente, en empleos referentes a servicios y al comercio minorista (dependientes de tienda, vendedores por catálogo, etc.); en otras palabras, más de la mitad de la oferta laboral venezolana de jóvenes posee experiencia en cuanto a servicio al cliente, por lo cual podría tomar menos tiempo la capacitación en cuanto a temas específicos de BPO y contact center.

Algunos servicios *Inbound* que actualmente se vienen ofreciendo en el mercado venezolano son atención al cliente, help desk, inscripciones para eventos, gestión de incidencias y reclamaciones, afiliaciones de nuevos clientes entre otras. En cuanto a servicios *Outbound* resalta la oferta de telemarketing, seguimiento de clientes, investigación de mercados, fidelización y retención de clientes (CRM), encuestas de satisfacción, mystery shopper, etc. A su vez, los principales contratistas de servicios de contact center en Venezuela son empresas con enfoque al cliente, instituciones financieras, agencias de publicidad y entidades gubernamentales.

7.6. Oportunidades en la línea de servicios de arquitectura

Las oportunidades para los servicios de arquitectura y diseño en Venezuela son múltiples debido, principalmente, al gran número de proyectos que busca implementar el gobierno para los próximos años, los cuales van desde viviendas sociales hasta megaproyectos de mejora de infraestructura, principalmente, de puertos y ferrovías. El sector construcción en Venezuela, en 2012, ha experimentado su segundo año de crecimiento consecutivo a una tasa de 16.8%; además, significó el 1.2% del PIB total del mismo año²³.

Este crecimiento se ha visto impulsado, de gran forma, por el lanzamiento e implementación del programa gubernamental “Gran Misión Vivienda Venezuela”, cuyo objetivo es saldar el déficit habitacional del país que bordea los 2.7 millones de viviendas. Como resultado, entre abril de 2011 y diciembre de 2012, se han logrado construir 346,700 viviendas y se tiene previsto como meta para 2013 la edificación de 380,000 casas adicionales. Además, para el periodo 2019 – 2013, el gobierno tiene planeado construir 2’750,000 viviendas sociales más para alcanzar su objetivo de que no haya familias sin hogar en 2019. Esto garantiza un crecimiento sostenido a futuro de la construcción en Venezuela, además de abrir nuevas oportunidades para profesionales del sector, así como para proveedores de maquinaria, equipos, insumos y materiales²⁴.

²³ Instituto Nacional de Estadística – INE 2013

²⁴ Ministerio del Poder Popular para Vivienda y Hábitat (MVH) 2013

Gracias al notable crecimiento que viene mostrando el mercado venezolano existe una demanda insatisfecha en cuanto a servicios profesionales de arquitectura y diseño. Actualmente, Venezuela posee alrededor de 13,000 arquitectos en condiciones de ejercer la profesión; sin embargo, tiene uno de los porcentajes más bajos a nivel latinoamericano en cuanto a arquitectos por mil habitantes siendo de 0.54%, mientras que en Argentina y Chile estas proporciones alcanzan 1.07% y 0.59%, respectivamente. Algunas de las temáticas arquitectónicas más solicitadas en Venezuela son: infraestructuras públicas y construcciones horizontales, urbanizaciones exclusivas, centros de turismo, viviendas populares, “edificios verdes”, entre otros²⁵.

De acuerdo al Colegio Profesional de Arquitectura de Venezuela el mercado de construcción y arquitectura se divide visiblemente en obra privada y obra estatal. Las obras privadas de gran tamaño son manejadas por estudios de arquitectos consolidados e integrados por profesionales de mediana edad. Los arquitectos jóvenes son empleados en dichos estudios. En tanto, las obras estatales son otorgadas a empresas privadas, debido a que el gobierno no posee recursos y personal idóneo para poder desarrollar estas obras. Además, desde hace unos cuantos años se ha puesto en marcha un intenso programa de rescate de edificios gubernamentales que ha logrado crear muchos puestos de trabajo para arquitectos.

En cuanto a regulación, el gobierno venezolano establece como regla general que los arquitectos extranjeros no pueden ejercer la profesión, salvo adquieran una licencia temporal para el ejercicio profesional basada en el análisis del título y las calificaciones del arquitecto por parte del Colegio Venezolano de Arquitectos. Sin embargo, no es necesaria la obtención de la licencia temporal siempre y cuando el arquitecto foráneo celebre un acuerdo de colaboración con algún arquitecto local, lo cual parece la mejor alternativa. Cabe agregar, para participar en cualquier proceso de licitación o de contratación entre empresas gubernamentales y empresas privadas, se exigirá como requisito indispensable que las empresas estén solventes con el Colegio Venezolano de Arquitectos, y además deberán presentar sus informes técnicos para cualquier obra ante este organismo.

7.7. Oportunidades en la línea de logística

El sector logístico tiene gran importancia en el desarrollo del país, debido a que es pieza clave en la cadena de valor de la industria petrolera venezolana de exportación, motor de la economía del país. Los servicios de transporte y almacenamiento representaron el 4.1% del PBI venezolano y experimentaron un crecimiento importante de 6.6% en 2012, con relación al año anterior, con lo cual sumaron su segundo año de crecimiento sostenido. Esto es resultado del notable incremento del intercambio comercial venezolano, específicamente, de las importaciones las cuales alcanzaron una cifra histórica US\$ 59,339 millones. El crecimiento ha generado un aumento de la demanda de operadores logísticos, de manera especial, en zonas portuarias como Puerto Cabello, La Guaira, Maiquetía y Maracaibo para servicios logísticos de importación, y Puerto Ordaz y Guanta para servicios logísticos de exportación²⁶.

En cuanto a infraestructura, Venezuela posee una de las redes viales más desarrolladas de la región, teniendo 29,954 km asfaltados, cifra por encima de otros países de la región como Chile (14,516 km), Colombia (13,620 km) y Perú (10,051 km). Sin embargo, más del 50% del sistema carretero venezolano se encuentra deteriorado (en estado crítico o de colapso) a causa de un deficiente control de alturas y pesos, así como un mantenimiento inadecuado²⁷.

²⁵ Colegio de Arquitectos de Venezuela 2013

²⁶ Asociación Logística Venezolana (ALV) 2013

²⁷ Asociación de Logística de Venezuela: Algunas Estadísticas de Interés 2013

Por el lado de la oferta logística, existe una demanda insatisfecha de operadores logísticos en el país, debido a que existen insuficientes empresas que brindan dichos servicios; de las cuales, gran parte poseen flotas obsoletas y con altos costos de operación. El servicio logístico con mayor requerimiento por parte de las empresas venezolanas es el transporte de carga pesada, el cual se ha visto mermado a partir del 2008, pasando de una oferta de 33,590 vehículos a 31,617 en 2012. Por todo lo expuesto, gran parte del servicio logístico ofrecido actualmente en Venezuela posee una deficiente calidad y genera una baja confiabilidad entre los demandantes.

Otra oportunidad importante se da en cuanto al transporte de carga líquida suelta y peligrosa, debido a las numerosas exportaciones de petróleo y derivados por parte de Venezuela. En la actualidad existen limitadas empresas que se encargan de brindar esta clase de servicios debido a la insuficiente oferta de camiones tanqueros y a personal idóneo en manejo de carga inflamable y normas IMO.

7.8. Oportunidades en la línea de franquicias

Según la Federación Iberoamericana de Franquicias, en 2011, Venezuela, junto con México, Brasil y Argentina, conforman el grupo de países con mercados maduros en cuanto a franquicias. Actualmente, el mercado de franquicias venezolano se encuentra sumido en un “boom” para empresas internas debido al resguardo patrimonial que el gobierno ofrece a sus connacionales; sin embargo, el panorama no es el mismo para las franquicias foráneas, las cuales han experimentado un estancamiento debido a las políticas hostiles y de reacción hacia el inversionista extranjero. Ello explica, pues, que el 56% de las franquicias en Venezuela sean locales y un 44% de capitales extranjeros.

En 2011, Venezuela fue el cuarto mercado latinoamericano con mayor cantidad de franquicias registrando un total de 434, ubicándose únicamente por detrás de Brasil (1,855 franquicias), México (954 franquicias) y Argentina (500 franquicias). Además, el mercado de las franquicias en Venezuela posee alrededor de 11,465 establecimientos y se estima que generan 86,640 puestos de trabajo en todo el país, aportando en 2.3% al PBI venezolano, lo cual demuestra la gran importancia de este sector para la economía del país.

En cuanto a inversión, según la Cámara Venezolana de Franquicias, se estima que el 60% del mercado se encuentra compuesto por franquicias con un monto de inversión inicial entre 500,000 y 2'000,000 bolívares (US\$ 79,500 – US\$ 320,000) y cuyo retorno de inversión promedio es de 36 a 38 meses. Asimismo, se calculó que para incursionar en las “Franquicias de Gran Formato” se necesita una inversión inicial superior a los 2'000,000 bolívares (US\$ 320,000 aproximadamente) y se tiene un periodo de retorno de inversión promedio de 50 a 60 meses. Por último, para las denominadas “Minifranquicias” se requiere de una inversión por debajo de los 500,000 bolívares (US\$ 79,500 aproximadamente), con un retorno esperado de 16 a 20 meses²⁸. A su vez, el riesgo de las franquicias en Venezuela, para todos los casos, es menor en comparación con otros modelos de negocio, ya que mientras que el 85% de los negocios venezolanos no llega a los tres años de vida comercial, solo el 10% de las unidades franquiciadas no logra superar este periodo.

El mercado venezolano de franquicias se concentra en dos sectores principalmente de acuerdo a su actividad. El 24% de las franquicias que se encuentran en Venezuela se dedican al giro gastronómico, de las cuales doce tienen presencia en el exterior. El caso más significativo es la franquicia venezolana “Churromanía” la cual cuenta con 95 establecimientos en total, de los cuales 65 son puntos franquiciados localmente y 30 en el exterior (incluido el Perú). En

²⁸ Cámara Venezolana de Franquicias

segundo lugar, las franquicias de moda y confecciones representan el 21% del sector en Venezuela, de las cuales ocho ya tienen presencia en otros países de la región. Le siguen en orden, las franquicias relacionadas a estética, perfumería y cosmética (6%), construcción e inmobiliario (6%), servicios para autos (4%), salud y farmacia (4%), centros de enseñanza (4%), entre otros²⁹.

Por otro lado, en 2012, las principales franquicias existentes en el mercado venezolano fueron Farmacia SAAS (inversión mínima: US\$ 1'900,000) dedicada a la venta retail de medicamentos y productos farmacéuticos, con 194 establecimientos únicamente dentro del país. En segundo lugar, se ubicó la firma especializada en la venta de cosméticos Perfumes Factory (inversión mínima: US\$ 235,000) la cual registró 139 establecimientos en total, de los cuales 21 fueron puntos propios, 89 puntos franquiciados y 29 puntos en el exterior. Otras franquicias importantes fueron Para Inteligente (Inversión mínima: US\$ 60,000), proveedora de servicios con 125 establecimientos; Botiquería (Inversión mínima: US\$ 680,000) con 113 puntos en total y Bienplanchao (Inversión mínima: US\$ 120,000) con 111 puntos de venta. Cabe agregar, que, en muchos casos, a este monto de inversión se le debe sumar el respectivo canon de entrada que varía dependiendo de la franquicia.

El Perú aún tiene muy baja presencia en cuanto a franquicias en el mercado venezolano, solamente Astrid y Gastón poseen uno de sus restaurantes franquiciados en ese país. Una vitrina importante para las franquicias peruanas en Venezuela podría ser la "Feria de Franquicias 2013", la cual se realizará en Caracas en octubre este año, organizada por la Cámara Venezolana de Franquicias.

8. Acuerdos comerciales

Perú y Venezuela suscribieron en enero de 2012 un Acuerdo de Alcance Parcial en el marco de ALADI; sin embargo, aun no hay una fecha estipulada para la entrada en vigor del acuerdo, el cual busca restablecer, en parte, las concesiones arancelarias perdidas por ambos países, con la salida de Venezuela de la CAN y por ende de la Zona de Libre Comercio Andina. Para mayor información sobre este acuerdo consultar el siguiente link: http://www.acuerdoscomerciales.gob.pe/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=171&Itemid=190

Cuadro Nº 10

Acuerdos Comerciales de Venezuela		
Acuerdos Comerciales no vigentes y en negociación		Fecha de suscripción
Acuerdo de Alcance Parcial	Perú	07-ene-12

Fuente: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo – Venezuela y SICE-OEA. Elaboración: PROMPERU

Cuadro Nº 11

Acuerdos Comerciales de Venezuela	
Acuerdos Comerciales en Vigor	Fecha de suscripción

²⁹ América Economía

Acuerdos multilaterales	Miembros de la OMC	01-ene-95 (Parte contratante del GATT 1947 desde 31 agosto 1990)
Uniones Aduaneras	MERCOSUR	08-dic-05
Acuerdos de Alcance Parcial	MERCOSUR- Colombia, Ecuador y Venezuela (ACE 59)	18-nov-04
	Chile	02-abr-93
	CARICOM - Venezuela	13-oct-92
	Colombia	28-nov-11
	Trinidad y Tobago	04-ago-89
	Nicaragua	15-ago-86
	Costa Rica	21-mar-86
	El Salvador	10-mar-86
	Honduras	20-feb-86
	Guatemala	10-oct-85
	Guyana	27-oct-90

Fuente: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo – Venezuela y SICE-OEA. Elaboración: PROMPERU

9. Contactos de Interés

Asociación de Logística de Venezuela (ALV)

<http://www.alv-logistica.org/>

Asociación Venezolana de Exportadores (AVEX)

<http://www.avex.com.ve/>

Banco Central de Venezuela

<http://www.bcv.org.ve/>

Banco de Comercio Exterior

<http://www.bancoex.gov.ve/web/>

Cámara de Comercio de Caracas

<http://www.lacamaradecaracas.com/>

Cámara de Comercio de Mérida

<http://www.canacomerida.net/>

Cámara de Comercio de Puerto Cabello

<http://ccpc.org.ve/portal/>

Cámara Venezolana de la Construcción

<http://www.cvc.com.ve/portal/MainView.php>

Cámara Venezolana de Franquicias

<http://www.profranquicias.com/>

Cámara Venezolana del Libro

<http://www.cavelibro.org/>

Centro Nacional del Libro

<http://www.cenal.gob.ve/cenal2011/>

Colegio de Arquitectos de Venezuela

<http://cav.org.ve/cms/>

Embajada de Venezuela

<http://peru.embajada.gob.ve/>

Instituto Nacional de Estadística

<http://www.ine.gov.ve/>

Ministerio del Poder Popular para el Comercio (MINCOMERCIO)

<http://www.mincomercio.gob.ve/>

Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT)

http://www.seniat.gob.ve/portal/page/portal/PORTAL_SENIAT

Zona Libre de Mérida

<http://www.zonalibremerida.gob.ve/>