

Preparado especialmente para la Comisión Multisectorial para el desarrollo del comercio de servicios

Plan de Promoción de Exportaciones



David Edery Muñoz
Coordinador General
Departamento de Exportación de Servicios
Marzo 2011

dedery@promperu.gob.pe

www.promperu.gob.pe

www.siicex.gob.pe



El comercio de servicios es el más dinámico representa el 21% del comercio mundial

US\$ 3,350 millones

TASAS DE CRECIMIENTO DEL COMERCIO MUNDIAL

Períodos	Servicios	Bienes
2000-09	9%	8%
2008	13%	15%
2009	-12%	-23%

Fuente: OMC Elaboración: Dpto. Exportación Servicios

EXPORTACION MUNDIAL DE SERVICIOS

Rubros	2008	2009	Part.
Total servicios comerciales	3.730	3.350	100%
Servicios de transporte	875	700	21%
Viajes	945	870	26%
Otros servicios comerciales	1.910	1.780	53%

Fuente: OMC Elaboración: Dpto. Exportación Servicios

El mercado del Offshore, clasificación:

ITO

Tecnologías de información
55%

• Aplicaciones (86%)

- ✓ Soporte técnico remoto vía help desk
 - ✓ Desarrollos Web
- ✓ Pruebas de volumen y carga
- ✓ Monitoreo de desempeño
 - ✓ Documentación
- ✓ Parches y pruebas de usuarios

• Infraestructura y Sistemas (14%)

- ✓ Manejo ciclo de vida de computadores, aparatos móviles, impresoras, etc.
- ✓ Captura y procesamiento de datos

- EE.UU. demanda el doble que Asia y Europa juntos
- BPO crecerá en un 25% entre 2005 y 2010
- ITO crecerá a un 26% anual
- KPO segmento mas dinámico: 58% entre 2005 y 2010

Fuente: CGGC basado en The Boston Consulting Group (2007).

BPO

Procesos de Negocios
30%

• Centros de contacto (50%)

- ✓ Procesamiento de ordenes
 - ✓ Telemarketing
 - ✓ Televentas

• Contabilidad, finanzas y servicios de pago (46%)

- Recursos humanos
(2%)
 - ✓ Administración de nómina
- ✓ Administración info. empleados

• Compras y logística (2%)

- ✓ Manejo de inventarios
- ✓ Manejo ordenes de compra

KPO

Procesos de Negocios más complejos (15%)

• Servicios financieros (65%)

• Investigación y Análisis de Mercados (23%)

• Servicios Legales (6%)

• Diseño y Servicios de Ingeniería (3%)

• Investigación Farmacéutica (3%)

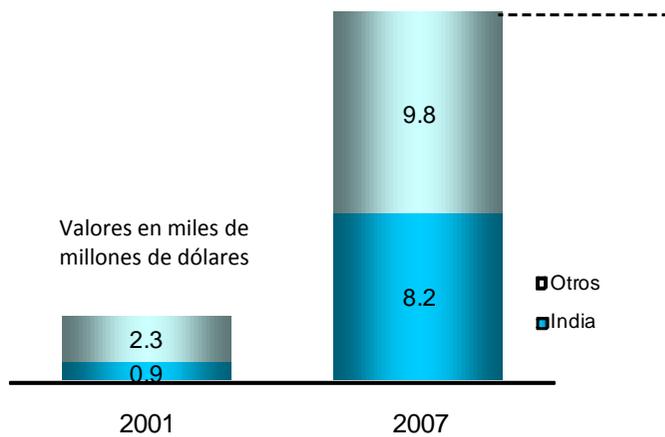
Actividades Verticales Especializadas

Servicios para:

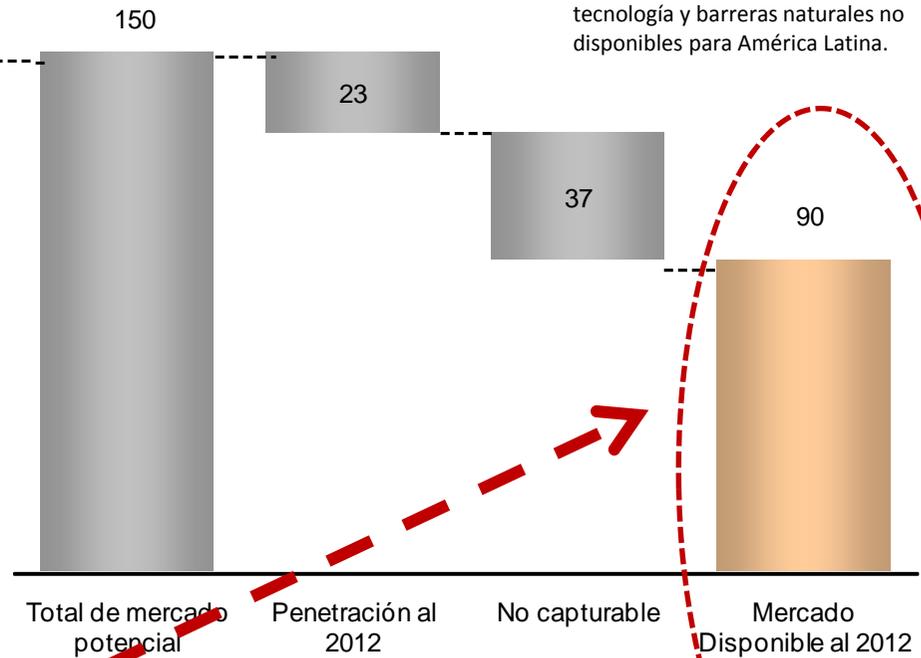
Bancos, financieras, seguros, telecomunicaciones, manufactura, comercio, salud, viajes y transportes

Para el 2012 el crecimiento de la demanda internacional de offshore generará un mercado insatisfecho por \$ 90 000 millones.

Los servicios de offshore outsourcing mostraron un crecimiento anual de 41%. Impulsado principalmente por India, cuyo dinamismo anual fue de 57%.



El mercado potencial es aún bastante amplio.



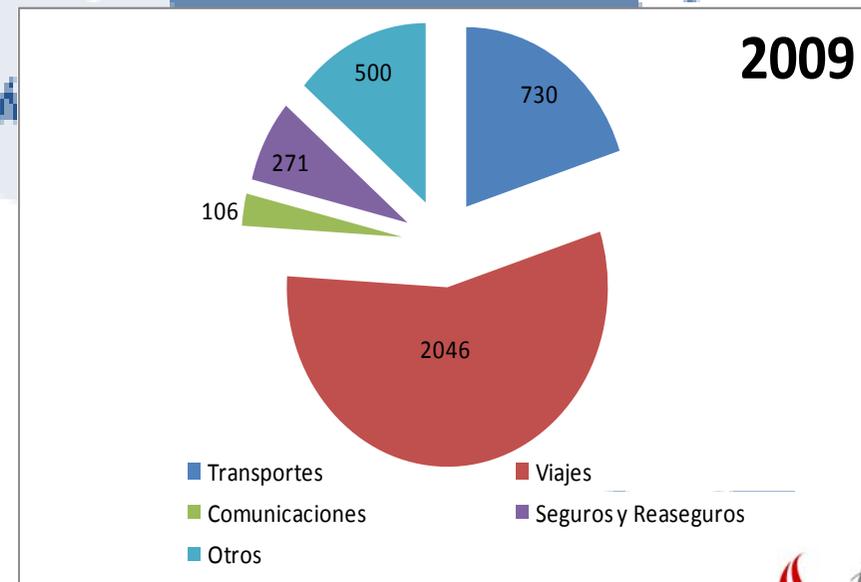
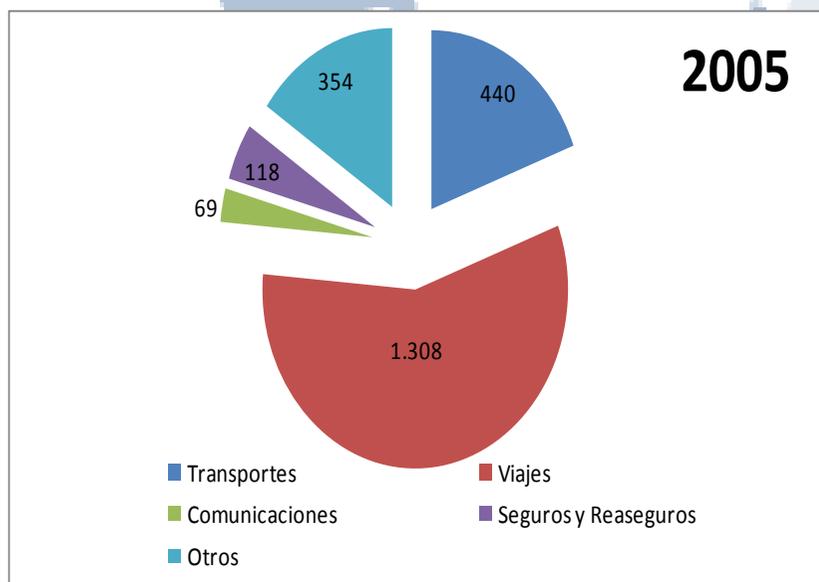
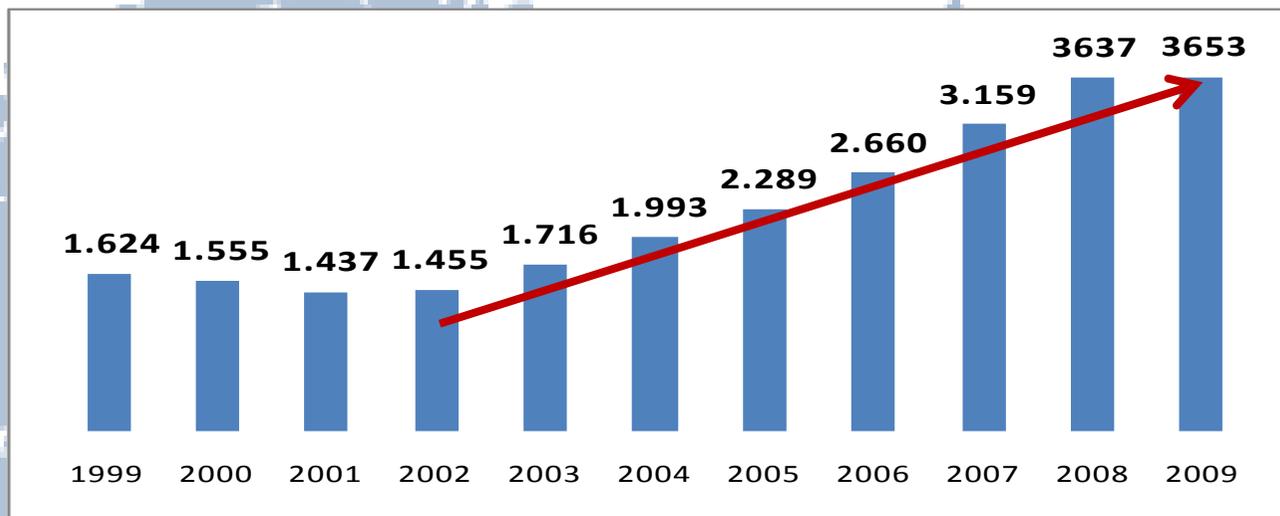
Para el 2012 se estima que el mercado disponible ascenderá a US\$ 90 000 millones. El resto del mercado no será capturable pues existen países que tienen la capacidad de atender rápidamente esos segmentos con tecnología y barreras naturales no disponibles para América Latina.

Fuentes: Nasscom, McKinsey

Oportunidades para el Perú

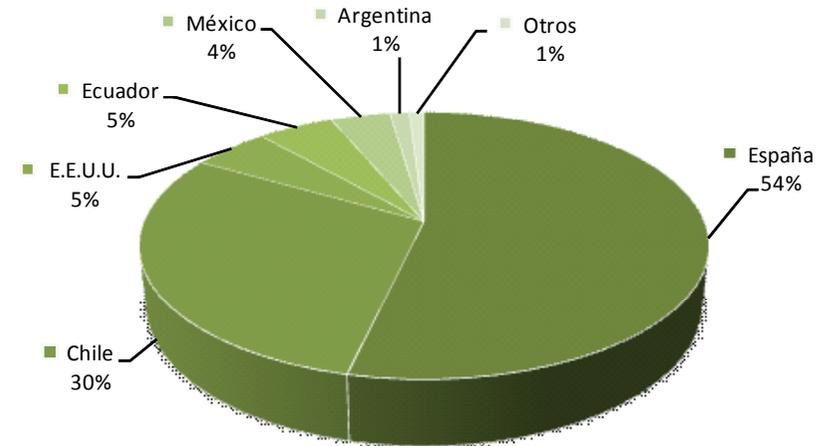
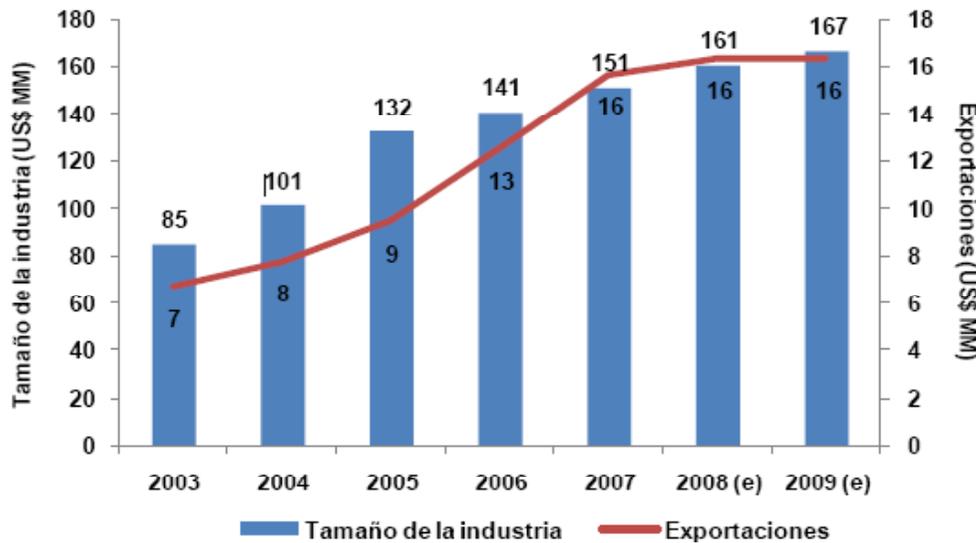
La demanda potencial del idioma inglés representará el 46%, mientras que la de español será del 6%

Las exportaciones peruanas de servicios para el 2010 cerrarían en US\$ 4,100 millones



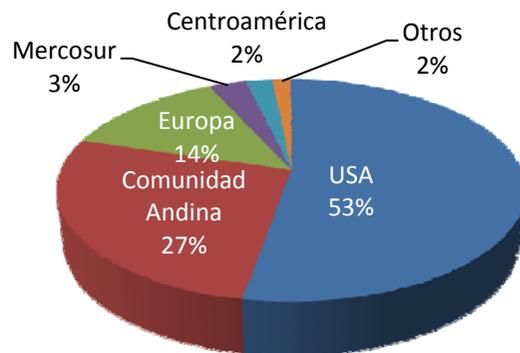
Fuente: Banco Central de Reserva del Perú
Elaboración: Departamento de Exportación de Servicios de PROMPERU

Exportaciones de Software y Centro de Contactos

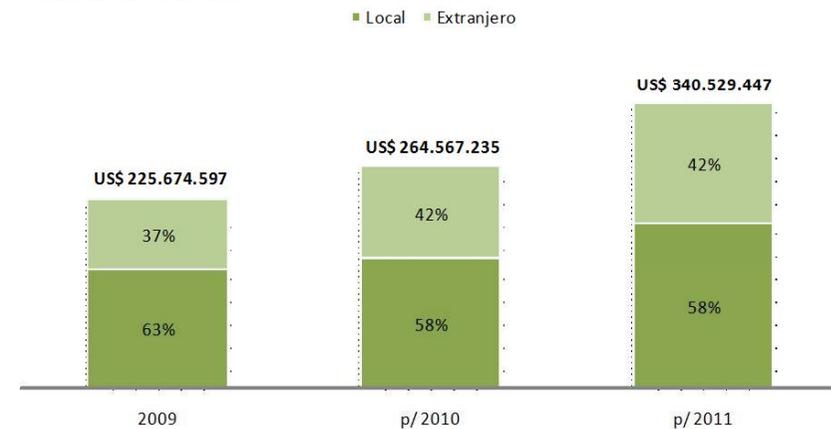


Fuente: I Estudio Sectorial de Centro de Contacto - Servicios de Outsourcing 2010
Muestra: 32 empresas

Principales destinos de exportación

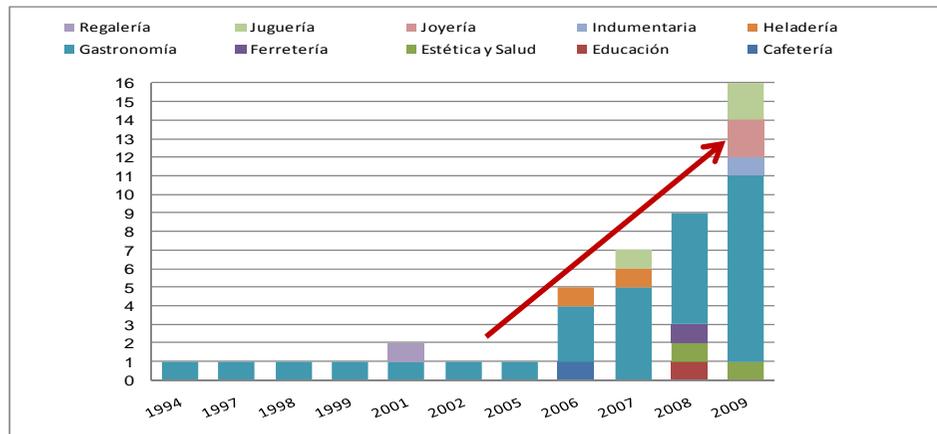


Fuente: Entrevistas a empresas de Software 2009

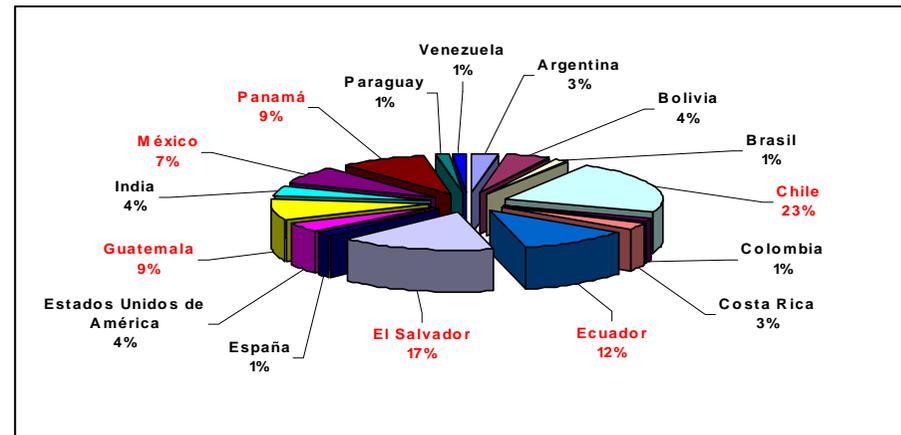


Fuente: I Estudio Sectorial de Centro de Contacto - Servicios de Outsourcing 2010
Muestra: 32 empresas

Exportación de Franquicias y Salud Electiva



Fuente: I Censo de Franquicias Peruanas 2009



Fuente: I Censo de Franquicias Peruanas 2009



Fuente: Empresas de Salud

Principales destinos de Salud Electiva

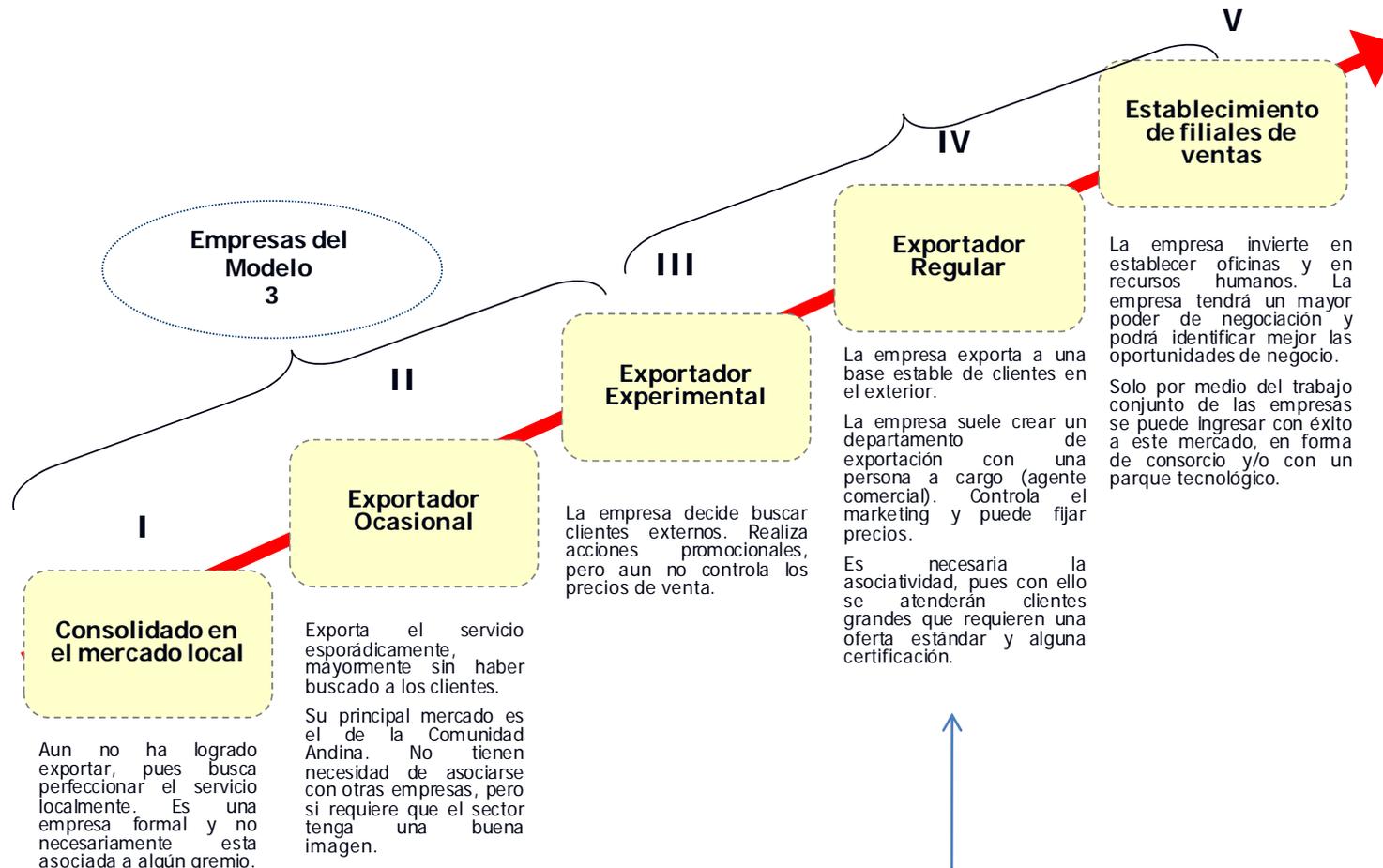


Fuente: Empresas de Salud

PROMPERU: Cómo desarrolla la promoción de la oferta de servicios competitiva?



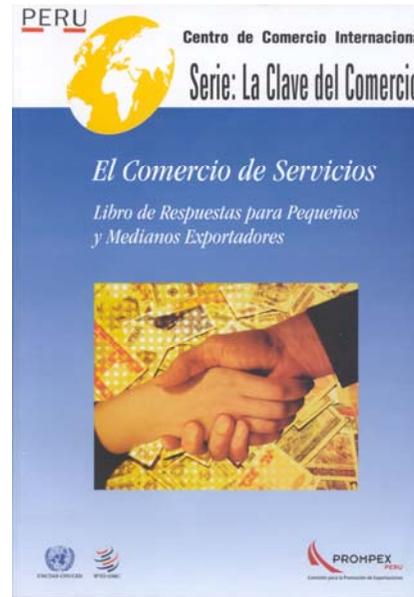
Proceso de Internacionalización



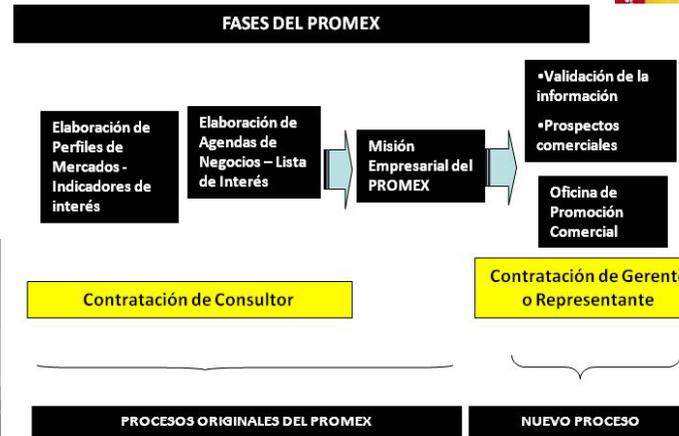
Herramientas de apoyo para empresas de servicios



**Normal
ISO**



PORTAFOLIO DE **Franquicias Peruanas**



Actividades para la salida de mercados: 2011

Acciones de Inteligencia

[PROMEX Software y Franquicias en Chile](#)

PROMEX Franquicias en Colombia

PROMEX Franquicias en Guatemala

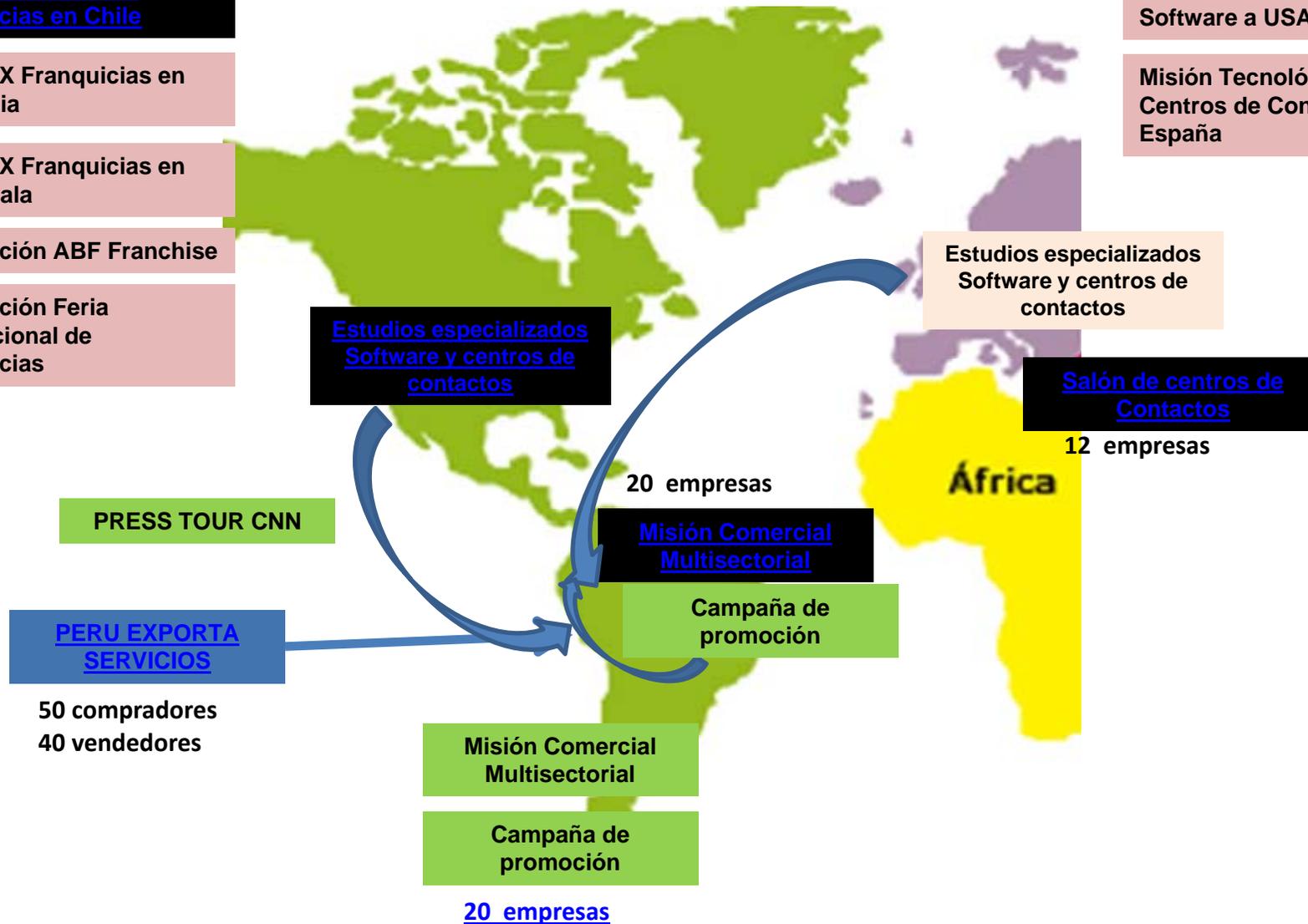
Exploración ABF Franchise

Exploración Feria Internacional de Franquicias

Acciones de buenas prácticas

Misión Tecnológica de Software a USA

Misión Tecnológica de Centros de Contactos a España



PERU EXPORTA SERVICIOS: Exhibición y Rueda de Negocios

Objetivo

Este evento busca 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.

Es así que se pretende tener un evento emblemático para el sector, de periodicidad anual.

Componentes:

- Rueda de Negocios: Agendas de Negocios
- Primera Cumbre 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

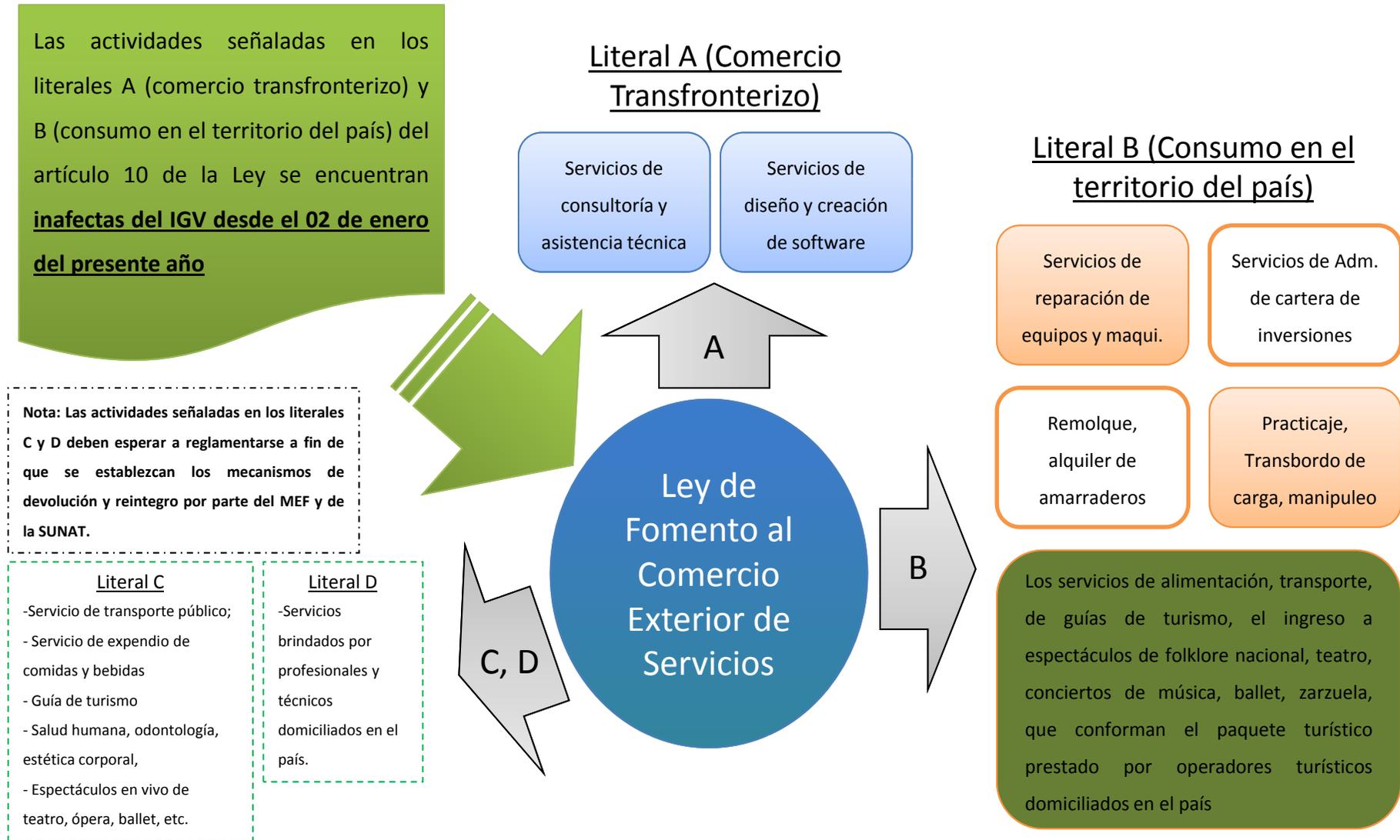
30 Junio y 1 de Julio

Presencia en Perú de
50 compradores e
inversionista de
Latinoamérica, USA y
Europa



26 actividades contempladas en la Ley

Algunos de los servicios que pueden acogerse inmediatamente a los beneficio de la Ley



Formulación del Plan de Promoción de Exportaciones

Se tomará como base lo siguiente:

Plan Estratégico y Operativo de Software
Plan Estratégico y Operativo de Salud Electiva
Plan Estratégico y Operativo de Centros de Contactos
Plan Estratégico y Operativo de Consultoría de Gestión
Plan Estratégico y Operativo de Ingeniería y Consultoría

Instrumentos de promoción de PROMPERU

Programa de Promoción de Exportación de Servicios

Se debe organizar las 26 actividades en grandes grupos de trabajo y a su vez en sub grupos, de acuerdo a la orientación internacional del Offshore:

ITO, BPO y KPO

Propuesta de Grupos de Trabajo

26

Actividades

BPO

- **Centro de contactos (APECCO)**
- **Soluciones de Informáticas especializadas (APESOFT)**
- **Servicios de apoyo empresarial: contabilidad, tesorería , logística y soporte tecnológico**

KPO

- **Servicios brindados por profesionales y técnicos: Ingeniería y Consultoría, Consultoría en gestión (APC)**
- **Servicios de apoyo empresarial: Laboratorios y Servicios médicos (grupo exportador)**
- **Publicidad, investigación de mercados y encuestas de opinión pública**
- **Colocación y suministro de personal**
- **Producciones televisivas o de imágenes: Animación en 3D**
- **Transformación, reparación, mantenimiento y conservación de naves y aeronaves: Metalmecánico**
- **Servicios de reparación y mantenimiento de bienes muebles**
- **Administración de carteras de inversión**

Propuesta de Grupos de Trabajo

26

Actividades

Turismo

- Mediación u organización de servicios turísticos
- Paquete turístico prestado por operadores turísticos (alimentación, transporte, de guías de turismo, el ingreso de espectáculos de folclore nacional, teatro, conciertos de música, ballet, zarzuela)
- Guías de turismo
- Espectáculos en vivo

Otros por clasificar

- Suministro de energía eléctrica
- Telecomunicaciones
- Seguros y Reaseguros
- Transporte de carga internacional
- Transporte público
- Expendio de comidas o bebidas
- Arrendamiento de bienes muebles
- Comisiones por colocaciones de crédito
- Comisión mercantil
- Operaciones de financiamiento