



**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS**

**FACULTAD DE NEGOCIOS**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE NEGOCIOS INTERNACIONALES – EPE**

**Factores críticos de éxito para la exportación de servicios de  
software en el Marco de la Alianza del Pacífico**

**TESIS**

para optar el título profesional de Licenciado en Negocios Internacionales

**AUTORES**

Huertas Pérez, Jorge Luis (0000-0002-9018-2017)

Pizarro Ricaldi, Mileva Andrea (0000-0002-3515-6123)

**ASESOR DE TESIS**

Pérez Aponte, María Cecilia (0000-0002-9988-7312)

**Lima, 31 de octubre de 2017**

# TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN .....	6
ABSTRACT.....	7
INTRODUCCIÓN .....	8
CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO.....	11
1.1 Antecedentes .....	11
1.2 Comercio de Servicios .....	12
1.2.1 Definición de Comercio de servicios.....	12
1.2.2 Importancia de Servicios.....	13
1.2.3 Comercio de Servicios .....	14
1.2.4 Tipo y tendencia de servicio .....	18
1.2.4.1 Tendencia de los Servicios Tecnológicos .....	19
1.3 Software .....	20
1.3.1 Definición .....	20
1.3.2 Tipos de software.....	21
1.3.3 Comercio de servicio software.....	21
1.4 Alianza del Pacífico .....	22
1.4.1 Miembros .....	23
1.4.2 Objetivos de la Alianza del Pacífico .....	27
1.4.3 Compromisos en materia de servicios .....	28
1.5 Comercio de servicio de software entre miembros de Alianza del Pacífico.....	29
1.5.1 Base legal del comercio de servicios en el Marco de la Alianza de Pacífico .....	29
1.5.2 Características del Mercado de servicio de Software para Alianza de Pacífico .....	30
1.5.3 Servicio de software en Chile- México- Colombia- Perú.....	31
1.5.4 Servicio de exportación de software del Perú.....	33
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	34
2.1 Planteamiento de la investigación.....	34
2.1.1 Propósito de la investigación .....	34

2.1.2 Tipo de investigación.....	34
2.1.3 Pregunta de la investigación .....	35
2.2 Contexto.....	35
2.3 Muestra o participantes .....	35
2.4 Diseño o abordaje principal .....	36
2.4.1 Identificación de la estructura de la entrevista.....	36
2.4.2 Guía de preguntas .....	36
2.4.3 Segmentos .....	36
2.4.4 Categorías .....	37
2.4.5 El instrumento de investigación:.....	38
2.4.6 Procedimientos.....	38
CAPÍTULO 3 ANÁLISIS DE DATOS Y RESULTADOS .....	40
3.1 Hallazgos de la investigación.....	40
3.2 Barreras de la investigación .....	42
3.3 Brechas de la investigación.....	42
CAPÍTULO 4 DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	43
4.1 Discusión de resultado en la categoría de negocio de servicio de software .....	43
4.2 Discusión de resultado en la categoría de exportación de software.....	44
4.3 Discusión de resultado en la categoría de la demanda Internacional.....	45
4.4 Discusión de resultado en la categoría del acuerdo Comercial.....	45
4.5 Discusión de resultado en la categoría de base Legal.....	46
CONCLUSIONES .....	47
RECOMENDACIONES.....	49
BIBLIOGRAFÍA .....	51
ANEXOS .....	55

# ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Principales Lineamientos.....	15
Cuadro N° 2 : Porcentajes Exportaciones por Categoría de Servicios .....	17

# ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 : Evolución de la Facturación del Sector de Software (US\$ millones 2010-2015).	11
Gráfico N° 2 : Evolucion de las Exportaciones de Servicios 1990-2015 .....	16
Gráfico N° 3: Evolución de Exportacion de Servixcios en America Latina y el Caribe 2006-2016 .....	18
Gráfico N° 4 : Evolucion del PBI de Chile.....	24
Gráfico N° 5 Evolucion del PBI de Ciolombia.....	25
Gráfico N° 6: Evolucion del PBI de Mexico .....	26
Gráfico N° 7: Evolucion del PBI DE Perú.....	27

## RESUMEN

En el Perú el sector tecnológico crece significativamente, 380 empresas peruanas conforman el sector empresarial de software, el 56% de ellas, crece un promedio de 21% anual, desde el año 2010 el sector de servicios de software presenta un crecimiento de 8.5%, debido a la fuerte demanda de empresas financieras y de telecomunicación. Actualmente, el Perú forma parte de la Alianza del Pacífico que representa el 3% de la población mundial y el 35% de la población total de América Latina.

La investigación busca identificar factores críticos de éxito para la exportación de servicios de software en la Alianza del Pacífico, por ello, está estructurada en cinco fases. La primera fase muestra el marco conceptual, temas relacionados con la especificación del producto y su importancia, la evolución del sector en el mercado local como en la exportación a nivel internacional. Revisaremos el tratado de la Alianza del Pacífico, el comportamiento económico de los países que lo integran. En la segunda fase veremos la metodología de investigación, los objetivos y segmentos a investigar, realizamos entrevistas a gerentes y especialistas en el sector, así como representantes de organismos públicos y privados. Luego de las entrevistas como fuente primaria veremos la tercera fase que consiste en el análisis de los datos y resultados obtenidos, aquí obtendremos los hallazgos, barreras y brechas de la investigación. La cuarta fase expone la discusión de los resultados por cada categoría y por última fase se detallan las conclusiones y recomendaciones del tema expuesto en la tesis.

**Palabras clave :** servicio de software ; empresas de tecnología ; exportación ; Alianza del Pacífico

## ABSTRACT

In Peru, the technology sector grows significantly, 380 Peruvian companies make up the software business sector, 56% of them, grows an average of 21% per year. Since 2010 the software services sector shows a growth of 8.5% due to the strong demand of financial and telecommunication companies. Currently, Peru is part of the Pacific Alliance, which represents 3% of the world's population and 35% of the total population in Latin America.

This research looks for the critical success factors for exportation of software services in the Pacific Alliance; therefore, it is structured in five phases. First of them, shows the conceptual framework, the treaty of Pacific Alliance and the economic behavior of the countries involved, the issues related to the specification of the product, its importance and its evolution in the local and international market through its exportation. In the second phase we will see the research methodology, the objectives and segments to be investigated, we interviewed managers and specialists in the sector, as well as representatives of public and private organizations. After the interviews as a primary source, we show the third phase consisting in the analysis of the data and results, obtaining the findings, barriers and gaps of the investigation. The fourth phase exposes the discussion of the results by category and finally, in the last phase the conclusions and recommendations are detailed.

**Key words:** technology sector; exportation; software services; Pacific Alliance

## INTRODUCCIÓN

En el año 2016, América Latina se enfrentaba a una desaceleración económica, este año, el producto de la región se redujo entre 0,5% y 1%, guiado por las recesiones en Argentina, Brasil, Ecuador y Venezuela. Para el 2017, según las perspectivas económicas de crecimiento del Fondo Monetario Internacional publicadas en su más reciente reporte de julio de 2017, muestra a una América Latina en recuperación, siendo el cambio más relevante entre los países miembros de la Alianza del Pacífico el de Perú que se redujo su crecimiento de 3,5 al 2,5 (CNN, Español, 2017), siendo el crecimiento más alto de los estados miembros, seguido por México con una proyección de 2,2, Colombia 2,1 y Chile 1,4. Con este reporte se delinea los retos y ventajas que afronta la Alianza del Pacífico hacia la integración económica.

En un nuevo intento de integración en América Latina nace la Alianza del Pacífico integrado por los países Chile, Colombia, México y Perú, que viene fortaleciéndose por la voluntad e intereses de los estados miembros. Actualmente se viene trabajando en la promoción de comercio exterior de servicios, buscando la homologación en el tratamiento de la exportación de servicio, para eso se viene revisando la normativa tributaria y aduanera. En el Perú el MEF aprobó incluir siete nuevas operaciones de exportación de servicios en el país en la Ley del Impuesto General a las Ventas (IGV) e Impuesto Selectivo al Consumo, para que estas actividades queden exentas del pago de IGV y tengan derecho al saldo a favor del exportador (devolución del IGV a sus compras). Los nuevos rubros incorporados son: servicios de consultoría, asesoría y asistencia técnica; servicios de diseño; servicios editoriales; servicios de imprenta; servicios de investigación científica y desarrollo tecnológico; servicios de asistencia legal y servicios audiovisuales.



Desde el 28 de abril de 2011 a través de la Declaración de Lima, la Alianza del Pacífico viene mostrando una solidez y crecimiento como integración, asimismo se muestra interés por parte de los estados miembros en impulsar no solo el comercio exterior de productos si no el comercio de servicios, con estos avances se podría decir que estaríamos frente al primer éxito en un proceso de integración en la región.

El comercio exterior de servicios es distinto al comercio exterior de bienes como tal, las normas y procedimientos que son incorporados en los acuerdos comerciales también difieren del comercio exterior de bienes. En el Perú, el mercado de software provee soluciones informáticas y móviles que permiten optimizar procesos relacionados con la gestión y transacciones financieras o comerciales, soluciones para pymes, aplicaciones para la banca, entre otros rubros, dicho sector presenta un gran potencial en nuestro país. El sector de software en el Perú se concentra en el mercado local, según la Asociación Peruana de Productores de Software (APESOFT) el Perú exporta el 10% de lo que produce que equivale a 28 millones de dólares. El sector viene con un crecimiento anual de 8,5% desde el 2010 (El Comercio, 2016), debido a la fuerte demanda de las empresas financieras en el mercado local con un pendiente por parte del estado en el impulso del sector para la exportación de servicios de software.

El objetivo principal del presente trabajo de investigación es determinar los factores críticos de éxito para la exportación de servicios de software en el Marco de la Alianza del Pacífico. Por tal motivo nos planteamos la pregunta de investigación, ¿Cuáles son los factores críticos de éxito que determinan el incremento en las exportaciones de servicios del Perú en el Marco la Alianza del Pacífico? Nuestra hipótesis sostiene que la falta de una normativa y homologación afecta el incremento en la exportación de servicios de software del Perú en el Marco de la Alianza del Pacífico.

En este sentido los objetivos específicos que se busca encontrar son los siguientes:

Determinar si la falta de una normativa afecta la exportación de servicio de software dentro la Alianza del Pacifico.

Determinar si la falta de una homologación afecta la exportación de servicio de software dentro de la Alianza del Pacifico.

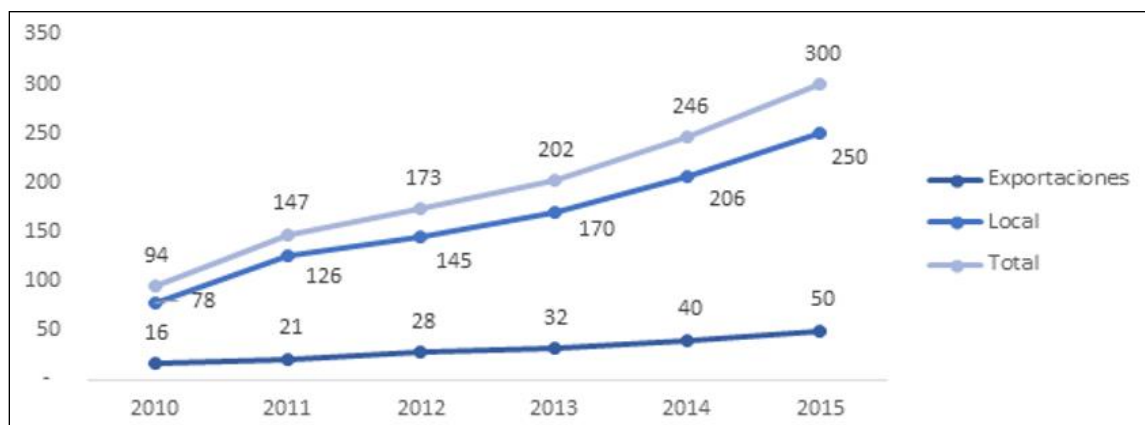
La investigación es de tipo cualitativa y tendremos como herramienta la entrevista a profundidad que se realizaran a gerentes y especialistas de empresas del sector, así como organismos públicos y privados.

# CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO

## 1.1 Antecedentes

El mercado de software peruano actualmente suministra soluciones informáticas y móviles, que optimiza procesos que están relacionados con transacciones financieras o comerciales, gestión, soluciones para pymes, aplicaciones para la banca entre otros rubros. En el Perú el sector de software crece significativamente, tenemos 380 empresas peruanas que conforman el sector empresarial de software, de las cuales 56% crecen un promedio de 21% anual. (PROMPERU, 2011)

Gráfico N° 1 : Evolución de la Facturación del Sector de Software (US\$ millones 2010-2015)



Fuente: PROMPERU

La industria nacional de software según la firma VBG Sistemas (Gestión, 2016), ha crecido durante los últimos seis años un promedio cercano al 15%, ocupando unos 20,000 puesto de trabajo. Según la Asociación Peruana de Productores de Software el Perú exporta el 10% de lo que produce lo que equivale 28 millones de dólares.

Actualmente, el Perú forma parte de la Alianza del Pacífico que representa el 3% de la población mundial y el 35% de la población total de América Latina, con una producción que equivale el 3% del PIB mundial y 37% de la producción total de América Latina.

Las exportaciones totales de los países integrantes de la Alianza del Pacífico representaron el 56% del total de las exportaciones de América Latina y el 3% del comercio mundial, lo que lo convierte en una plataforma importante de conexión entre el Asia y América Latina. El comercio entre Asia y América Latina es de tipo interindustrial, baja diversificación y asimétrico ya que domina una canasta de bienes primarios por parte de América Latina y una industrial por parte del Asia. Por consiguiente, Latinoamérica no ha sido un socio comercial relevante para el Asia. Los flujos que llegan del Asia Pacífico a Latinoamérica se enfocan principalmente hacia los recursos naturales y servicios, aunque ha habido una inversión directa de China y Corea en el rubro manufacturero hacia Brasil, Centroamérica y México.

En términos generales, el Acuerdo Marco de la Alianza del Pacífico, incorpora compromisos en materias de comercio electrónico, telecomunicaciones, servicios financieros y transporte marítimo que no tenían acuerdos bilaterales o eran básicos.

## **1.2 Comercio de Servicios**

### **1.2.1 Definición de Comercio de servicios**

Según el diccionario Términos de Comercio de SICE, el comercio de servicio incluye el intercambio o venta de un servicio, a través de uno de los cuatro modos de suministro definidos subsecuentemente, entre residentes de un país y residentes de otro país.

En el VI Foro Internacional de exportación de servicios realizado en el 2016 el Sr. José Duran, representante oficial de Asuntos Económicos Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL, define a los servicios como una acción de servir por parte de un individuo o un grupo de individuos a otros que reciben una satisfacción o es una acción de una persona que ofrece y otra que recibe y que corresponde al sector terciario de la economía.

Finalmente, Hill (1977) define al servicio como “un cambio en la condición de una persona o de una cosa de propiedad de una unidad económica que se lleva a cabo como resultado de actividad de otra unidad económica con el acuerdo previo de la mencionada persona o unidad económica”.

## **1.2.2 Importancia de Servicios**

Los servicios han adquirido una importancia cada vez mayor en la economía, el empleo y el comercio tanto en los países avanzados como en desarrollo. Actualmente, los servicios representan los dos tercios del Producto Interno Bruto (PIB) en los países desarrollados y la mitad en los países en desarrollo. Los servicios absorben el 70% de los trabajadores en las economías industrializadas mientras que tan solo un tercio en las emergentes.

Los avances tecnológicos como el internet, computadoras más potentes y programas computacionales estandarizados han contribuido a que los servicios sean más comerciales internacionalmente, como los que podríamos mencionar a los proyectos de ingeniería, centros de llamadas y transcripción de datos. Muchas empresas pueden subcontratar servicios a proveedores que ofrezcan un buen precio y calidad en cualquier parte del mundo. A finales de los noventa, surgió una nueva tendencia de subcontratación de procesos en servicios, consiste que una empresa licita parte del proceso de su negocio a una empresa externa. Uno de los primeros rubros fueron los programas computacionales en transferir actividades al exterior, luego siguieron otras actividades como las telecomunicaciones, manufacturas, comercio y servicios financieros. Países desarrollados como la Federación de Rusia, Irlanda, Israel, así como países en desarrollo como China, India, Malasia, Sudáfrica y algunos de América Latina que han demostrado tener una capacidad para captar una considerable proporción de este dinámico comercio mundial.

## **1.2.3 Comercio de Servicios**

### **Comercio de servicios a nivel mundial**

Los servicios tienen una repercusión importante en el crecimiento, en la eficiencia de la industria y en los resultados económicos generales. Actualmente, los servicios representan más de los dos tercios del producto bruto interno (PIB) mundial, de los cuales el 73% corresponde a países de ingresos altos, el 54% y el 47% a países de ingresos medios y bajos respectivamente. Los servicios representan un 75% del producto en los países desarrollados y entre un 42% a 50 % en los países en desarrollo.

La categoría de otros servicios que incluye los servicios de telecomunicaciones, legales, seguros, finanzas, y de gobierno representan más del 54% de la economía mundial.

Entre 1985 y 2015 las exportaciones del mercado global de servicios han crecido con respecto a las exportaciones de bienes, es decir 9% de servicios versus 7% de los bienes, sin embargo, en un corto plazo tanto los bienes como servicios han tenido un comportamiento declinante debido a la caída fuerte de los commodities que han afectado el comercio de bienes que mal o bien han empujado al comercio de servicios sobre todo al de transporte.

En el 2015 la exportación de servicio a nivel mundial se redujo, siendo el más afectado el servicio de construcción; dentro de la región la caída más fuerte ha sido el servicio de telecomunicación y servicio empresarial.

Entre los años 1995 y 2014 las exportaciones mundiales de servicios de informática e información han aumentado a un ritmo muy superior al de los demás sectores de servicios habiendo registrado una tasa anual de crecimiento de hasta el 18% llegando alcanzar en el 2014 la cifra estimada de 302.000 millones de Dólares Americanos las exportaciones mundiales correspondiente a los servicios de informática e información. Las economías de los países emergentes, particularmente los países asiáticos, han adquirido una importancia como países exportadores en servicios informáticos. Su participación en las exportaciones mundiales aumento de un 8% en 1995 a un 29% en el año 2014 gracias a las exportaciones de la India y China

mientras que América del Norte su participación disminuyó, Europa continúa siendo el mayor exportador en servicios de informática e información su participación mundial en las exportaciones fue en el año 2014 del 58%.

### Comercio de servicios en el Perú

La exportación de software del Perú según Rolando Liendo, Gerente General de LOLIMSA, señala que los grandes demandantes de software en el mercado local son los sectores de manufactura, financiero, salud y educación.

En el Foro Internacional de Exportación de Servicios Perú Service Summit 2016, José Durán, oficial de asuntos económicos y jefe de la unidad de integración regional de CEPAL, señaló que se ha identificado que son cinco los niveles más importantes en una empresa que se dedica a la exportación de servicios: recursos humanos, infraestructura, costos, estabilidad jurídica e imagen país. Los empresarios de la región han identificado que la disponibilidad y calidad de recursos humanos son muy importantes en la competitividad de los servicios.

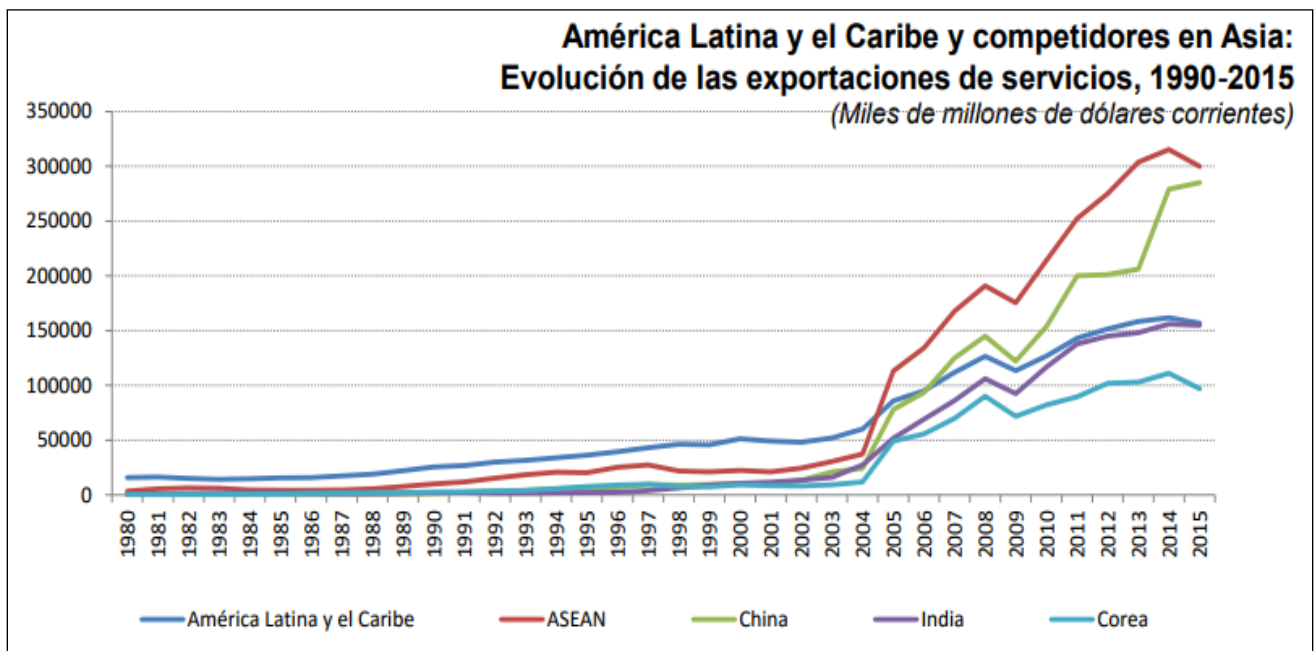
Cuadro N° 1: Principales Lineamientos

Medidas a aplicar (según importancia)	Algunos detalles de la intervención
Desarrollo intenso del capital humano	Desarrollo de carreras vinculadas a servicios con mayor conocimiento: Servicios de salud, biotecnología, nutrición, tecnología médica, destrezas matemáticas e ingles.
Mejora de la calidad de infraestructura de comunicación	Acceso a operadores de bajo costo, aumento de la conectividad y velocidad de la banda ancha
Creación de un modelo de desarrollo sectorial imagen "Marca País"	Promoción de sectores con mayor arrastre y mejores condiciones competitivas, mayor generación de conocimiento.
Articulación de programas sectoriales	Evitar fallos de coordinación redundancias y multiplicidad de actores, mejora de institucionalidad.
Promoción del uso de certificaciones	Promover el mayor número de certificaciones relevantes (ISO 9001, ISO 27001 ; ISO 20000; CMI; TII; etc.)
Mejorar la calidad de la otra infraestructura adicional a las telecomunicaciones	Carreteras, puentes, conexiones aéreas, entre otras.

Fuente: VI Foro Internacional de Exportación de Servicios Perú Service Summit 2016

Como se puede observar en el cuadro N° 1, los principales lineamientos de política para mejorar la producción de servicios son: el desarrollo intenso del capital, la mejora de la calidad de infraestructura de comunicación, la creación de un modelo de desarrollo sectorial, la articulación de programas sectoriales, promoción del uso de certificaciones para mejoras de los procesos.

Gráfico N° 2 : Evolucion de las Exportaciones de Servicios 1990-2015



Fuente: VI Foro Internacional de Exportación de Servicios Perú Service Summit 2016

En el gráfico N° 2 se puede apreciar la evolución de las exportaciones de servicios a nivel mundial, la exportación de servicios es liderada por China y miembros de La Asociación de Naciones del Sudeste Asiático (ASEAN) respectivamente.



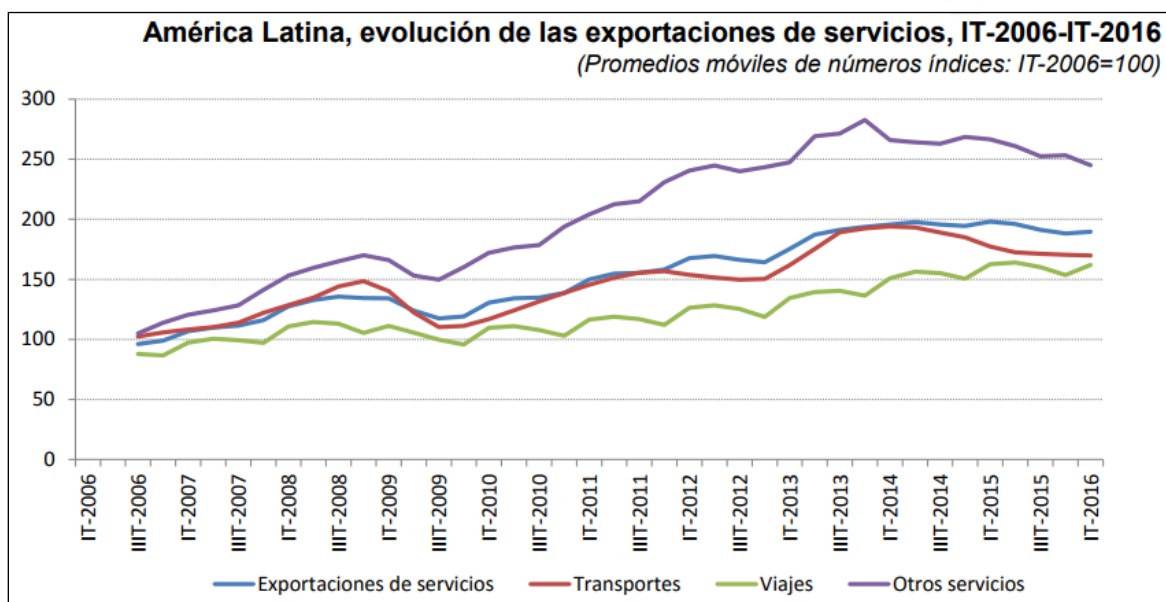
Cuadro N° 2 : Porcentajes Exportaciones por Categoría de Servicios

<b>2015</b>	<b>ALC</b>	<b>ASEAN</b>	<b>China</b>	<b>India</b>	<b>Perú</b>
Transporte	2.8	7.2	4.4	1.6	0.5
Viajes	5.7	8.6	9.3	1.7	0.4
Otros Servicios	2.4	4.6	4.3	4.6	0.2
<b>Total Servicios comerciales</b>	<b>3.4</b>	<b>6.1</b>	<b>5.6</b>	<b>3.3</b>	<b>0.3</b>
<b>Otros Servicios Comerciales</b>	<b>ALC</b>	<b>ASEAN</b>	<b>China</b>	<b>India</b>	<b>Perú</b>
Telecomunicaciones y servicios informáticos	1.8	2.6	5.2	12.1	0.2
Construcción	0.1	3.5	18.5	1.7	0
Servicios financieros (incluye seguros)	1.3	4.9	1.4	1.4	0.3
Regalías y patentes	0.4	1.2	0.4	0.2	0.1
Servicios empresariales	2.5	6.6	5.6	4.6	0.2
Servicios personales y culturales	2.6	3	1.8	3.1	0.1
Servicios de gobierno	3.5	2.1	1.5	0.8	0.5
<b>Total Otros servicios</b>	<b>2.4</b>	<b>4.6</b>	<b>4.3</b>	<b>4.6</b>	<b>0.2</b>

Fuente: VI Foro Internacional de Exportación de Servicios Perú Service Summit 2016

Como se puede observar en el cuadro N° 2, China e India dan un gran salto en telecomunicaciones y servicios informáticos China con un 5,2% y la India con un 12.1%

Gráfico N° 3: Evolución de Exportación de Servirxios en America Latina y el Caribe 2006-2016



Fuente: VI Foro Internacional de Exportación de Servicios Perú Service Summit 2016

Como se puede observar en el grafico N° 3 a partir del año 2013 hay una desaceleración de la exportación de servicios sobre todo los servicios de transportes que están más vinculados a los bienes.

Los países de la Alianza del Pacífico tienen como meta el aumentar su comercio, la movilidad de personas, de bienes y servicios mediante un proyecto de facilitación de comercio que mejore, como por ejemplo la conectividad; el comercio digital y sobre todo que haga interoperable las ventanillas únicas de comercio entre los países.

### 1.2.4 Tipo y tendencia de servicio

La clasificación de los servicios según el sexto manual balanza de pagos son los siguientes:

Servicios Tradicionales

Servicio de Transporte que se divide en marítimo, aéreo y carretero; y estos se vinculan al comercio de bienes.

Servicios de Viajes que están vinculados al turismo y a los negocios.

Otros Servicios (procesos de negocio (BPO), servicio de tecnología de la información y procesos de negocios más complejos) es hacia allá donde va este mercado de los servicios.

#### **1.2.4.1 Tendencia de los Servicios Tecnológicos**

Según la consultora Gartner, las 10 grandes tendencias tecnológicas se dividen en tres bloques: inteligencia, digital y redes.

**1.- Aprendizaje automático:** Este tipo de tecnología se refiere a una rama de la inteligencia artificial que induce al conocimiento a través de algoritmo. Incluye tecnologías como el aprendizaje profundo o las redes neuronales que a la vez permite a las maquinas aprender y cambiar su comportamiento y por consiguiente crea programas más inteligentes. Esta tecnología puede usarse en la banca para gestionar transacciones en tiempo real, predecir modelos e incluso fraudes.

**2.- Aplicaciones inteligentes:** Los especialistas dicen que cada categoría de software desde herramientas de seguridad hasta las aplicaciones empresariales contara con inteligencia artificial.

**3.- Cosas inteligentes:** Los robots, drones y vehículos autónomos evolucionarán para generar impacto en el mercado de acuerdo con la consultora Gartner. Asimismo, la tecnología del internet de las cosas estará en todas partes desde el hogar hasta la oficina, fábricas o consultorías médicas. Sin embargo, aspectos como la privacidad, la confianza o complejidad de crearlos podrían hacer lento su crecimiento.

**4.- Realidad Virtual y aumentada:** La realidad virtual puede usarse en escenarios de aprendizaje y experiencias remotas mientras que la realidad aumentada permite juntar el mundo real y el virtual de una manera impresionante.

**5.-Gemelos digitales:** Es la representación virtual de un producto. Los consultores de Gartner explican que entre tres a cinco años miles de millones de cosas serán representadas con gemelos digitales.

**6.-Cadenas de bloques y dinero virtual:** Son cadenas de bloques que vendrían hacer como unos libros de contabilidad distribuidos en los cuales las transacciones se realizan en bitcoins o dinero virtual.

**7.-Sistemas conversacionales:** Los analistas explican que consiste en una forma de conectar humanos y maquinas.

**8.-Aplicaciones en red y arquitectura orientada a servicios:** Consiste en poder integrar múltiples usuarios usando varios dispositivos y comunicándose con una variedad de redes.

**9.-Plataforma digital:** Los analistas dicen que las empresas tendrán una combinación de cinco plataformas de tecnología digital: sistemas de información, experiencia del cliente, análisis e inteligencia, internet de las cosas y ecosistemas empresariales.

**10.-Arquitectura para la seguridad:** Sera requisito para toda empresa que los equipos de seguridad necesiten trabajar con arquitectos de aplicaciones y soluciones.

## **1.3 Software**

### **1.3.1 Definición**

El software proviene de una palabra en inglés y que en español no tiene una traducción adecuada al contexto y fue admitida por la Real Academia Española. Existen varias definiciones, pero probablemente la más formal sea “es el conjunto de los programas de cómputo, procedimientos, reglas, documentación y datos asociados que forman parte de un sistema de computación”

### 1.3.2 Tipos de software

El software se clasifica en tres tipos:

**Software de sistema:** Es aquel que permite al usuario y al programador adecuadas interfaces de alto nivel, controladores, herramientas y utilidades de apoyo al mantenimiento del sistema global.

**Software de programación:** Es aquel que permite al programador desarrollar programas de informática utilizando lenguajes de programación.

**Software de aplicación:** Es aquel que permite a los usuarios en llevar tareas específicas en cualquier actividad que se quiera automatizar en una empresa. Incluye entre otros: aplicaciones para control de sistemas y automatización industrial, aplicaciones ofimáticas, software educativo, software empresarial, bases de datos, telecomunicaciones, videojuegos, software médico, software de cálculo numérico, software de diseño asistido y software de control numérico.

### 1.3.3 Comercio de servicio software

Los países avanzados llevan el liderazgo en cuanto a desarrollo de las nuevas tecnologías. La economía digital global representa el 22% del PBI mundial en el 2015 y para el año 2020 alcanza el 25% según estudio del Accenture Technology Vision. A principios de esta década Marc Andreessen cofundador de Netscape pronosticaba que “El software se está comiendo el mundo”. Según la consultora tecnológica IDC la transformación digital generara 2 billones de euros para el año 2019.

Según la Conferencia de las Naciones Unidas Sobre Comercio y Desarrollo (UNTACD), en su “Informe sobre la Economía de la Información 2012” destaca en un subcapítulo: “La Industria del software y los países en desarrollo” destacando que los gobiernos tienen que adoptar políticas para que aumente las capacidades de software dentro de sus países.

En el informe también se menciona que tiene que crearse software a nivel local para que luego se amplíe las exportaciones de software.

## **1.4 Alianza del Pacífico**

La Alianza del Pacífico es un acuerdo de integración regional formado por cuatro países miembros Chile, Colombia, México y el Perú, para avanzar hacia la libre circulación de bienes y servicios. El 14 de octubre de 2010 a raíz por la invitación realizada por el presidente de la República del Perú Dr. Alan García Pérez, nace la iniciativa desde el Perú de crear un área de integración profunda. La suscripción del Acuerdo Marco de la Alianza del Pacífico se llevó a cabo el 06 de junio del 2012 durante la IV Cumbre presidencial en el observatorio Paranal – Antofagasta (Chile), Colombia, Chile, México y Perú como estados miembros, Panamá y Costa Rica en calidad de estados observadores. El Acuerdo Marco toma como base los acuerdos económicos, comerciales y de integración vigentes entre los países que integran la Alianza del Pacífico, brinda un marco jurídico que permita la participación en la relaciones económicas y comerciales, impulsando la cooperación internacional para el desarrollo económico de las partes y para la mejora de su capacidad competitiva, se establece los objetivos que orientan las decisiones tomadas por consenso en la Alianza del Pacífico:

Construir, de manera participativa y consensuada, un área de integración profunda para avanzar progresivamente hacia la libre circulación de bienes, servicios, capitales y personas.

Impulsar un mayor crecimiento, desarrollo y competitividad de las economías de las partes, con miras a lograr un mayor bienestar, la superación de la desigualdad socioeconómica y la inclusión social de sus habitantes.

Convertirse en una plataforma de articulación política, de integración económica y comercial, y de proyección al mundo, con especial énfasis en el Asia Pacífico.

## **1.4.1 Miembros**

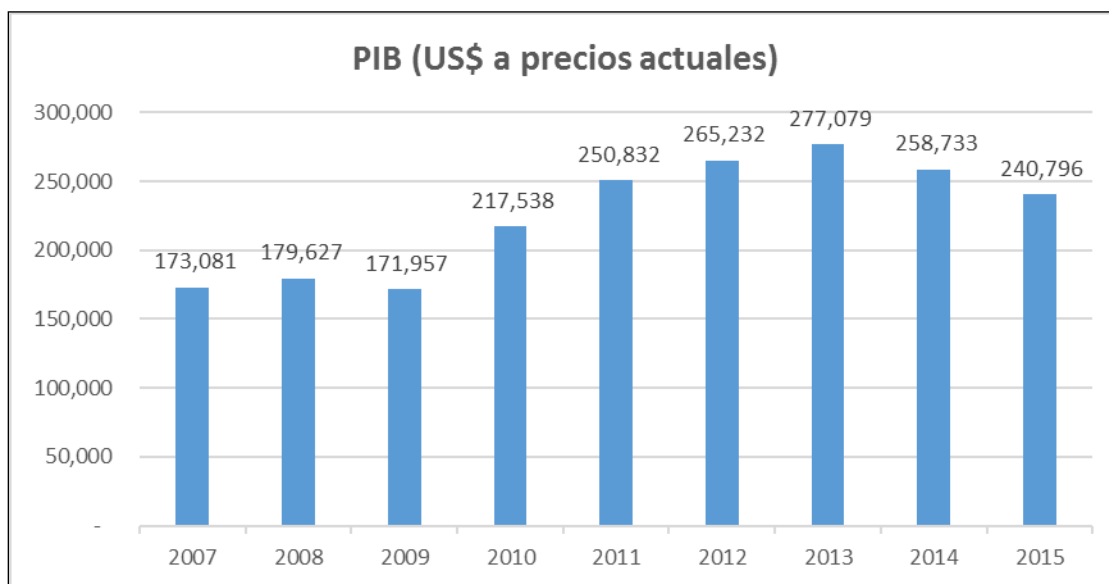
### **a) Chile**

La República de Chile cuenta con una extensión territorial de 756.096.4 km<sup>2</sup> y una población de 18.006.4. Es una república democrática organizada en tres poderes del Estado, el poder ejecutivo, legislativo y judicial.

Según el Banco Mundial, Chile ha sido una de las economías de más crecimiento en Latinoamérica, sin embargo, el crecimiento se ha desacelerado de un pico de 6.1 por ciento en 2011 a 1.6 por ciento de en 2016 debido a que la caída de los precios del cobre ha repercutido negativamente sobre la inversión privada y las exportaciones. Se espera que el crecimiento se recupere gradualmente a medida que las expectativas privadas mejoren de la mano del aumento del precio del cobre. Así mismo, se espera que el déficit fiscal se reduzca gradualmente, dado que la política fiscal está muy bien anclada en la regla del balance estructural, y además porque se espera que los ingresos fiscales sean favorecidos por la recuperación económica y la mejora del precio del cobre.

La moneda oficial es el peso chileno, donde se tiene un régimen cambiario de libre flotación.

Gráfico N° 4 : Evolucion del PBI de Chile



Fuente: Banco Mundial

## b) Colombia

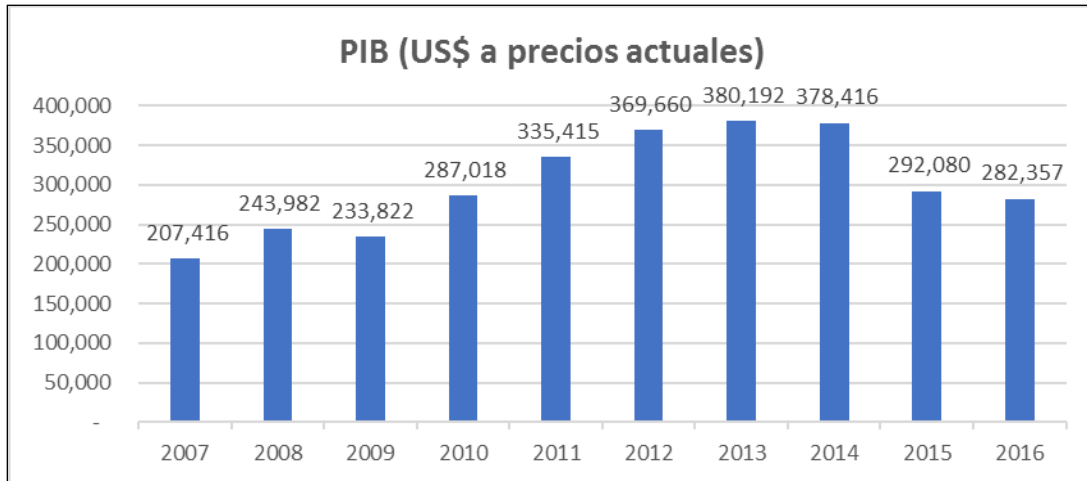
La República de Colombia cuenta con una extensión territorial de 2,070,408 km<sup>2</sup> y con una población 48,740,672; es una república democrática unitaria con centralización política y descentralización administrativa, está organizada en tres poderes, ejecutivo, legislativo y judicial. La moneda oficial es el peso.

Colombia tiene una economía abierta y promotora del comercio e inversión privada, se posiciona como la cuarta economía más grande de América Latina, luego de Brasil, México y Argentina. Colombia se basa en la producción de bienes primarios para la exportación, y en la producción de bienes de consumo para el mercado interno, siendo una de las actividades principales el cultivo de café, Colombia es uno de los mayores exportadores mundiales de café.



Las cifras del Banco Mundial, dejan ver que la desaceleración no se ha frenado, en el grafico siguiente podemos apreciar los resultados del 2016 son por debajo del 2015 y 2014. A continuación, se presenta la evolución del PBI en los últimos años.

Gráfico N° 5 Evolucion del PBI de Ciolombia



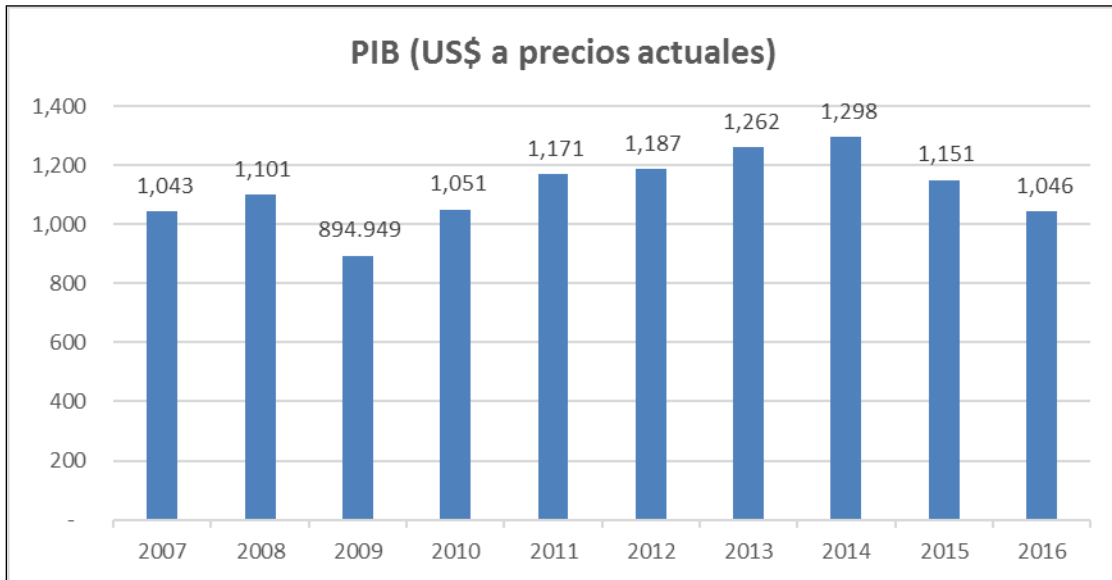
Fuente: Banco Mundial

### c) México

Los Estados Unidos Mexicanos cuentan con una extensión territorial de 1,964,375 km<sup>2</sup> con una población de 119,530,753, México es una república democrática organizada en tres poderes, el ejecutivo, legislativo y judicial.

Las principales actividades económicas en México destacan la extracción de petróleo, el ingreso de remesas, el turismo, el sector industrial, minera y agrícola. La economía de los estados unidos mexicanos cuenta con una economía con un crecimiento PBI de 2,3%, un porcentaje menos al obtenido en el 2015 que fue de 2,6% sin embargo el escenario para el 2017 es alentador, se tiene un crecimiento de 0,7% del producto bruto interno en el primer trimestre con respecto al trimestre anterior.

Gráfico N° 6: Evolucion del PBI de Mexico



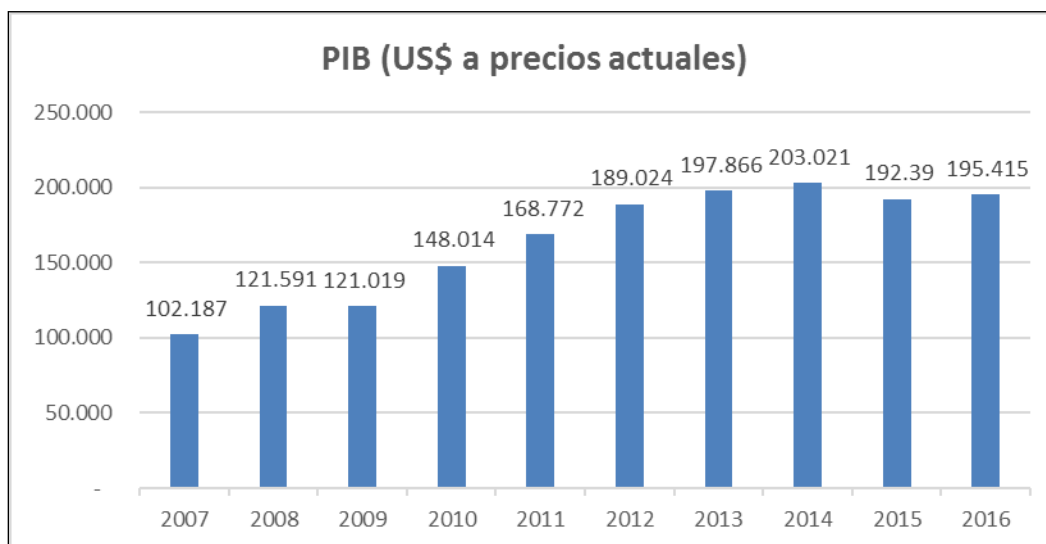
Fuente: Banco Mundial

#### d) Perú

La Republica del Perú cuenta con una extensión territorial de 1,285,216 km<sup>2</sup> con una población de 31,151,643, es un país democrático organizada en tres poderes, el ejecutivo, legislativo y judicial.

La economía peruana es abierta y promotora de la inversión privada, las principales actividades económicas tenemos la agricultura, la pesca, la minería, la explotación de hidrocarburos y la manufactura de productos. Perú cuenta con una amplia gama de recursos minerales importantes que se encuentran en las zonas montañosas y costeras, así como excelentes recursos pesqueros en sus aguas costeras. Entre sus principales socios comerciales se encuentran: China, EEUU, Canadá y Japón. El Perú tiene un crecimiento del PBI 3,9% en el 2016 y 3,3% en el 2015, siendo el crecimiento más alto de los países de la Alianza del Pacífico.

Gráfico N° 7: Evolucion del PBI DE Perú



Fuente: Datos del Banco Mundial

### 1.4.2 Objetivos de la Alianza del Pacífico

En busca de la cooperación de los países miembros, se establece en el Acuerdo Marco los siguientes objetivos:

Construir, de manera participativa y consensuada, un área de integración profunda para avanzar progresivamente hacia la libre circulación de bienes, servicios, capitales, personas y economía.

Impulsar un mayor crecimiento, desarrollo económico y competitividad de las economías de sus integrantes, con miras a lograr mayor bienestar, superar la desigualdad socioeconómica e impulsar la inclusión social de sus habitantes.

Convertirse en una plataforma de articulación política, integración económica y comercial, y proyección al mundo, con énfasis en la región Asia-Pacífico.

### 1.4.3 Compromisos en materia de servicios

En el Marco de la Alianza del Pacífico se tiene como segunda línea de trabajo la liberación comercial de servicios, existen acuerdos de libre comercio entre los países miembros, sin embargo tienen vacíos con respecto al comercio de servicios. Dentro del marco de los servicios las acciones de la Alianza del Pacífico podemos ver el avance en el conjunto de temas tributarios buscando incentivar la transferencia fiscal y la evasión tributaria. El 4 de diciembre de 2011 se suscribió el Memorando de Entendimiento que crea el Comité Conjunto Mixto para la promoción del comercio de servicios y la inversión. En términos generales, el Acuerdos de Alianza del Pacífico amplía la apertura y en algunos casos, complementan las disposiciones de los acuerdos existentes en el tema de Comercio Transfronterizo de Servicios.

Fabián Novak y Sandra Namihas (2015) afirman que los países miembros de la Alianza consideraron importante crear un mecanismo en cuyo seno se analizarán y elaborarán propuestas. Fue así como el 4 de diciembre de 2011, durante la II Cumbre Presidencial, se suscribió el *Memorando de Entendimiento que crea el Comité Conjunto*, que estaría encargado de promover el comercio de servicios y la inversión, a través del intercambio de información, la promoción y cooperación sobre temas relacionados y la identificación y eliminación de barreras a la inversión y al comercio de servicios en los países de la Alianza; asimismo, el comité se encargaría del análisis de las medidas existentes relativas a la inversión extranjera en cada país con base en las características actuales del comercio y la inversión internacionales. Este comité se reúne una vez al año y se encarga de adoptar las directrices generales para la Alianza en los temas de su competencia (p. 124).

## **1.5 Comercio de servicio de software entre miembros de Alianza del Pacífico**

La exportación de servicios presenta un crecimiento sostenido del comercio mundial, según el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el Perú puede triplicar la exportación de servicios. A la fecha la exportación de servicios es la menos desarrollada de la Alianza del Pacífico, según Juan Varilias presidente de ADEX, Colombia es 20 % más que Perú y Chile es 80% más que nuestro país, mientras que México es 260% más que Perú.

Según PwC, empresa consultora, en su reporte El Futuro de la Alianza del Pacífico, las empresas latinoamericanas opinaron mayoritariamente que el tema digital, de tecnologías de información y comunicaciones, es ya un asunto prioritario de la alta dirección. A este rubro destinan en promedio la tercera parte de sus presupuestos anuales de inversión, sin embargo, sólo la mitad de las empresas cuenta con una hoja de ruta para conducir el desarrollo digital en un horizonte multianual. Este tema se vuelve crítico, sobre todo al considerar que las empresas reconocen como obstáculos principales la adecuada integración de las distintas tecnologías y la disponibilidad de recursos humanos calificados. De los cuatro países miembros de la Alianza del Pacífico sólo Chile tiene un alto nivel de digitalización. Colombia, Perú y México se encuentran en un nivel de digitalización transicional.

### **1.5.1 Base legal del comercio de servicios en el Marco de la Alianza de Pacífico**

En base a los dispositivos legales dictados a la fecha estructuraremos nuestro estudio sobre, factores críticos de éxitos y la creciente demanda de la exportación de servicios de software de Perú en el marco de la Alianza del Pacífico.

El Ministerio de Economía y Finanzas mediante el decreto supremo N° 164-2016-EF aprueba la inclusión de siete operaciones de exportación de servicios en el apéndice V del Texto Único Ordenado de la Ley de Impuesto General a las Ventas (IGV) e Impuesto Selectivo al Consumo (ISC), en el decreto supremo se incluye siete operaciones de exportación de servicios para que estas actividades queden exentas del pago de IGV y tengan derecho al saldo a favor del exportador (devolución del IGV a sus compras). Entre los servicios incorporados en decreto supremo tenemos:

- Servicios de consultoría
- Asesoría y asistencia técnica
- Servicios de diseño
- Servicios editoriales
- Servicios de imprenta
- Servicios de investigación científica y desarrollo tecnológico
- Servicios de asistencia legal
- Servicios audiovisuales.

### **1.5.2 Características del Mercado de servicio de Software para Alianza de Pacífico**

La exportación de servicios incluye rubros muy variados, incluye desde la consultoría y asesoría hasta la exportación de un software. Las exportaciones de software del Perú son mayormente al mercado latinoamericano. En el 2016 las exportaciones de servicio de software en el Perú alcanzaron los US\$ 50 millones, teniendo como destino los sectores de telecomunicaciones, eléctrico y financiero (PROMPERU, 2016).

### **1.5.3 Servicio de software en Chile- México- Colombia- Perú**

#### **Chile**

Según un estudio de PROMPERU, Chile se posiciona como uno de los principales países para la industria de software en Latinoamérica, asimismo la industria de software en Chile está ubicada en Santiago con 92% y un 8% en la Quinta Región, se abastece de manera casi exclusiva a la región metropolitana.

PROMPERU identifica algunas de las características de las empresas chilenas que desarrollan software:

En términos de conectividad, la penetración de internet en las empresas es de un 68% para las microempresas, 92% para las pequeñas empresas, 98% para las empresas medianas y 100% para las grandes empresas. De las que tienen conexión, un 88% usa banda ancha y el resto tiene acceso conmutado. De las empresas con banda ancha, el 93% posee una conexión ADSL.

Cuatro de cada diez empresas han externalizado algún proceso comercial, siendo las funciones de contabilidad, desarrollo de software y administración de redes y comunicaciones las más frecuentes. El almacenamiento remoto de datos, la atención al cliente y la administración de datos son las funciones menos externalizadas.

Los tipos de software más utilizados en promedio dentro de las empresas chilenas, junto con el porcentaje de empresas que declara utilizarlo, son trabajo en grupo y productividad (93%), mensajería instantánea (45,9%) y planificación de recursos empresariales (42%).

Las tecnologías o tipos de software que las empresas planean adoptar dentro de los próximos tres años son factura electrónica (46%), sistema operativo Linux (20%) y mensajería instantánea (16%).

## **Colombia**

El sector de tecnologías de la información y las comunicaciones presenta un panorama positivo, esto debido a las políticas que se orientan en arte a las conexiones de internet, asignación de nuevas bandas para internet móvil y despliegue de zonas Wifi gratuitas.

En la producción de software presenta como limitaciones la falta de información, sin embargo, en los últimos años el sector del software sigue predominando en los niveles de crecimiento, como resultado ha crecido el número de empresas en el sector y se presenta un crecimiento de la demanda de 13,4% en soluciones de software de nivel empresarial según la encuesta del observatorio TI.

Según la opinión de Karla Palomino (2011), el consumo de productos de software se ubica en las principales ciudades del país como Bogotá, Cali, Cartagena, Medellín, Barranquilla y Bucaramanga, puesto que allí se concentra la mayor población de Colombia. Bogotá fue la ciudad que generó más ingresos para el sector con respecto al resto de las ciudades del país (Castellanos et al., 2007).

## **México**

La gran cantidad de reformas estructurales impulsadas por el gobierno federal de México destinadas a modernizar han generado una fuerte demanda en infraestructura de TI, existen proyectos como la construcción de centros de datos generando una fuerte demanda de hardware y software, el crecimiento se encuentra en la “Transformación Digital”, la cual está impulsada por la tercera plataforma.

Gartner proyecta para el 2018 a México como una potencia a nivel latinoamericana en servicios de centros de datos y un incremento de inversiones en materia de Software tales como CRM, ERP, gestión de la cadena de suministro y en inteligencia comercial (BI).



#### **1.5.4 Servicio de exportación de software del Perú**

Debido la alta demanda en los países latinoamericanos, la exportación de servicios en el Perú presenta un crecimiento más rápido que la exportación de bienes, en el 2015 la exportación de servicios fue de \$6,226 millones contra la exportación de bienes fue de 33.246 millones registrados. El desarrollo de la exportación de bienes está impulsado por el estado con diversos programas y beneficios, como es la exoneración de pago del IGV, beneficios especiales como el Drawback, régimen especial que permite la restitución total o parcial de los derechos arancelarios que hayan gravado en la importación de los insumos de los productos a exportar, en cambio la exportación de servicios no goza de dicho beneficio.

# CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

## **2.1 Planteamiento de la investigación**

A continuación, se muestra el planteamiento propuesto para nuestra investigación, el cual ayudará a resolver la hipótesis planteada de una manera metodológica y ordenada.

### **2.1.1 Propósito de la investigación**

La finalidad del presente trabajo de investigación es identificar los factores críticos de éxito en la exportación de software en el marco de la Alianza del Pacífico. Se llevaron a cabo entrevistas con participantes de los sectores que están involucrados directa e indirectamente con el sector de software del país, tales como empresas exportadoras de software, especialistas, organismos públicos y privados.

### **2.1.2 Tipo de investigación**

Se trabajó una investigación de tipo cualitativa basada en teoría fundamentada, porque se requiere conocer la opinión de los actores involucrados en detectar cuales son los factores críticos de éxito en la exportación de software en el marco de la Alianza del Pacífico. Para esta investigación, la fuente de información se obtuvo mediante una serie de entrevistas, las cuales nos han permitido recopilar información relevante para analizar y poder obtener una conclusión por cada uno de los segmentos elegidos en nuestro trabajo de investigación.

### **2.1.3 Pregunta de la investigación**

¿Cuáles son los factores críticos de éxito para la exportación de software en el marco de la Alianza del Pacífico?

## **2.2 Contexto**

La investigación se realizó buscando los contactos idóneos a través de las páginas web institucionales tanto de entidades públicas como privadas relacionados al sector, con los cuales coordinamos las entrevistas por medio de correos electrónicos y solicitudes formales, de estas solo se pudo concretar entrevistas con algunos de ellos.

La mayoría de entrevistados nos recibió en sus oficinas accediendo a grabaciones de videos y/o audios, mientras que otros solo aceptaban que se realice tomando nota, dichas entrevistas se dio en un contexto positivo en cuanto a la actitud de los entrevistados.

Durante las entrevistas, se puede resaltar el gran dominio que tenían los entrevistados en el tema, muchos de ellos se explayaron bastante en cada respuesta, así como también hubo entrevistados que fueron bastante concretos. La información que nos proporcionó cada entrevistado fue precisa y clara, en algunos se tuvo que profundizar con preguntas espontaneas durante la entrevista.

## **2.3 Muestra o participantes**

La muestra no responde a un cálculo probabilístico sino a una investigación cualitativa donde los participantes son un grupo importante entre organismos públicos, privados, empresas exportadoras y especialistas en el sector de exportación de software; para ello necesitábamos

seleccionar entrevistados que nos pudieran ayudar a entender y a profundizar más sobre el tema de nuestra investigación.

## **2.4 Diseño o abordaje principal**

### **2.4.1 Identificación de la estructura de la entrevista.**

La entrevista se realizó con preguntas semi-estructuradas de acuerdo con nuestra investigación. Las preguntas fueron realizadas con anterioridad y enviadas vía mail antes de las entrevistas, durante el desarrollo de la entrevista complementábamos con preguntas abiertas realizadas de manera espontánea conforme se iba interactuando con el entrevistado.

### **2.4.2 Guía de preguntas**

Nuestras preguntas parten con un enfoque general para luego ir a un enfoque específico realizando preguntas abiertas y luego con preguntas de profundidad de acuerdo con los tres segmentos de nuestra investigación. Esto nos permite profundizar en el tema de investigación de acuerdo con lo que nos proporcione cada entrevistado. (Ver Apéndice).

### **2.4.3 Segmentos**

Los segmentos determinados en nuestra investigación estuvieron representados por Gerentes Generales de asociaciones privadas, especialistas de sectores públicos y privados; y empresas exportadoras de software obteniendo como resultado tres segmentos. La mayoría de nuestros entrevistados tienen una gran experiencia en el sector, cada uno aporta a nuestra investigación de acuerdo con su desempeño en el cual se desarrolla.

- Segmento 1: Gerentes de empresas exportadoras y especialistas de empresas de software, se realizaron dos entrevistas.
- Segmento 2: Representantes de asociaciones privadas del sector, se realizaron dos entrevistas.
- Segmento 3: Representantes de organismos públicos como apoyo al sector de exportación, se realizaron cuatro entrevistas.

#### **2.4.4 Categorías**

Las categorías de nuestra investigación fueron definidas de acuerdo con los temas relevantes que queríamos investigar

- Categoría 1: Base Legal.
- Categoría 2: Negocio de Servicio de software.
- Categoría 3: Exportación de software.
- Categoría 4: Demanda Internacional.
- Categoría 5: Acuerdos Comerciales.

### **2.4.5 El instrumento de investigación:**

Realizamos entrevistas a los actores que participan directamente en el sector de software, así como apoyo en el desarrollo de las exportaciones en cada uno de los segmentos descritos previamente, éste instrumento fue escogido debido a que el tema a investigar debía ser complementado con fuentes primarias.

Las diferentes entrevistas realizadas fueron con preguntas abiertas y a profundidad, las mismas que fueron realizadas con apoyo de la tecnología como videograbadora, grabadora portátil, celular y en algunos casos solo anotaciones debido a que no permitían que los graben ni por audio y/o video. De esta manera nos permite recoger sus respuestas a nuestras preguntas para luego analizarlas y así obtener un resultado de nuestra investigación.

### **2.4.6 Procedimientos**

El proceso que utilizamos en nuestra investigación fueron los siguientes:

Los actores o grupos de interés a los que íbamos a entrevistar los agrupamos por segmento para luego diseñar las preguntas y a su vez estas se agruparon por categoría.

Todas nuestras entrevistas fueron registradas en una grabadora digital, videograbadora o en apuntes.

Una vez obtenida toda la información esta es interpretada para ser registrada en la matriz de segmentación y categoría.

Posteriormente, toda la información recabada por nuestros entrevistados es analizada con objetividad para luego ponderarla.

Luego se obtienen las conclusiones que se derivan de un análisis de las diversas categorías y segmentos de nuestra investigación.

# CAPÍTULO 3 ANÁLISIS DE DATOS Y RESULTADOS

Luego de haber realizado todas las entrevistas, y cumpliendo con la metodología, se continua a revisar y analizar los hallazgos que se han detectado de la información recopilada de los diferentes actores entrevistados, así como también las barreras y brechas encontradas.

## **3.1 Hallazgos de la investigación**

Las entrevistas para este trabajo de investigación nos han permitido encontrar importantes hallazgos respecto al problema planteado inicialmente, dichos descubrimientos pueden servir como punto de inicio para futuras investigaciones. A continuación, se detallan los hallazgos obtenidos:

Se cuenta con decreto supremo N°164-2016-EF, el cual exonera impuesto general a la venta(IGV), a la exportación de servicios, que incluye servicio de software que es objeto de nuestra investigación.

El Perú dentro de la Alianza del Pacifico tiene acuerdos de doble imposición con los países miembros a excepción de Colombia que tiene acuerdos atreves de La CAN.

Los entrevistados manifiestan que la mayoría de empresas que comercializan software no cuentan con certificaciones internacional como CMMI, ISO 9001 y otras metodologías que garanticen la calidad del software en el mercado internacional. La empresa NOVATRONIC SAC manifestó que las certificaciones internacionales son importantes, pero no son definitorias ya que existen empresas que están exportando sin estar certificadas. Además, señalo que algunos países están pidiendo certificaciones en determinados productos de la industria como por ejemplo



solicitan que los ingenieros estén certificados en java, un gerente de proyectos certificado en OPP, entre otras.

En el país existe un déficit de desarrolladores de software a eso se suma que los que egresan de las universidades no están lo suficientemente preparados con lo que requiere las empresas. Sin embargo, uno de los entrevistados como la empresa NOVATRONIC SAC manifiesta que el déficit se da también a nivel mundial, tanto en Europa, Estados Unidos y Latinoamérica; por ello en países como Argentina o Brasil están incentivando a los jóvenes para que estudien las carreras de tecnología de la información de manera gratuita.

No existe un adecuado registro en las exportaciones de servicios de software solo se realizan censos estimados que son manejados por PROMPERU, por consiguiente, no se puede hacer políticas de estado en el sector de software.

Actualmente se está creando un Clúster para el sector de software promovido por el programa INNOVATE PERU del Ministerio de la Producción; teniendo como finalidad sentar las bases para dicho sector. A la fecha este proyecto se encuentra en fase de diagnóstico.

Las empresas que forman el sector de software en su mayoría son empresas pequeñas, empresas que no cuentan con gestión empresarial ni un plan de internacionalización enfocándose solo en el mercado local donde hay una alta competitividad de precio.

Uno de los factores críticos de éxito en la exportación de software es la falta de visión política de gobierno, el Perú está rezagado en comparación a otros países miembros en que el gobierno si ha tenido esa visión y han creado los mecanismos que impulsen el sector.

Podemos notar que uno de los factores críticos en el sector es la falta del talento humano, se requiere mayor cantidad de especialistas en el desarrollo del software y en partes tecnológicas, así como profesionales enfocados en la comercialización del software para en el mercado internacional.

### **3.2 Barreras de la investigación**

Se tuvo dificultad en obtener las entrevistas, de 9 entrevistas requeridas se gestionaron 15 entrevistas concretándose 8 entrevistas para las cuales la principal barrera fue el tiempo de confirmación de entrevista, esto dificultó el manejo de nuestro tiempo para recopilar la información de la investigación.

### **3.3 Brechas de la investigación**

En el presente trabajo de investigación no se encontró brecha.

# CAPÍTULO 4 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Teniendo en cuenta la información conseguida en cada segmento y valorándola de acuerdo con la relevancia y pertinencia en cada categoría de preguntas, pasamos a discutir los resultados obtenidos en cada una de éstas.

## **4.1 Discusión de resultado en la categoría de negocio de servicio de software**

Las empresas exportadoras ven como uno de los factores críticos la carencia de capital humano, el cual involucra especialistas con sólidos conocimientos técnicos para el desarrollo de software, así como profesionales especializados en gestión comercial. Por otra parte, se menciona que el gobierno no cuenta con una visión política para sector lo cual limita un mayor desarrollo de la exportación.

Para los organismos privados en el negocio de software existe una alta demanda tanto local como internacional, en este contexto los organismos privados están trabajando en proyectos tanto para el desarrollo de plataformas como el desarrollo de capital humano que beneficien al sector.

Según los organismos públicos, el Estado actualmente viene apoyando al sector de servicios de manera general, entre los apoyos que brinda se encuentran: La aprobación de la Ley de exoneración del IGV, programas concursables como INNOVATE PERU del Ministerio de la Producción, la formación de un clúster integrado por empresas de software y por ultimo misiones académicas-empresariales para conducir a las empresas hacia el mercado internacional, esto último canalizado por PROMPERU.

## **4.2 Discusión de resultado en la categoría de exportación de software**

Entre los países miembros de la Alianza del Pacífico hay poca comercialización de software, el bloque no ha generado notables beneficios para el sector de servicio de software.

Se tiene un crecimiento en la cobertura de la demanda local, sin embargo, la demanda internacional no es aprovechada por nuestro país. Por otro lado, no se cuentan con registros que permitan llevar cifras e indicadores de la exportación de software.

Los sectores estatales manifiestan que no existe un registro adecuado en los servicios que se exportan, solo se están haciendo censos con información estimada, esto debido a en materia de servicios no existe una nomenclatura como si existe en los bienes; por este motivo, se está trabajando en una nomenclatura estándar internacional a un mediano plazo. Cabe indicar que la organización de misiones empresariales por parte de PROMPERU está implantando oficinas del sector software en mercados objetivos de Latinoamérica como Brasil y Panamá.

MINCETUR y PROMPERU coinciden que uno de los problemas para la exportación de software es la falta de certificaciones internacionales que garanticen la estandarización de los procesos, también señalan que existen pocas empresas peruanas certificadas para que exporten servicios de calidad.

### **4.3 Discusión de resultado en la categoría de la demanda Internacional**

Existe una alta demanda internacional de software, sin embargo, las empresas en el Perú no cuentan con un plan de internacionalización, están enfocadas en el mercado local, solo el 10% de las empresas buscan exportar.

Los organismos privados identifican que la demanda internacional se concentra en productos relacionados con el sector financiero, sector productivo y comercial, con requerimientos a la medida.

Según los organismos públicos existe una alta demanda internacional en el servicio de software, sobre todo en el desarrollo de software para el sector financiero, seguido por el desarrollo de software a la medida.

Existe una alta demanda del servicio de software en el mercado internacional, asimismo tenemos el acuerdo de la Alianza del Pacífico que permitiría aprovechar en atender parte de dicha demanda internacional a través de una cadena de valor entre los miembros de la Alianza del Pacífico.

### **4.4 Discusión de resultado en la categoría del acuerdo Comercial**

El acuerdo de la Alianza del Pacífico por lo pronto solo beneficia en cuanto a movilidad de personas y que a un mediano plazo se homologue las profesiones para que las personas que quieran puedan ejercer sus profesiones en los diferentes países miembros.

Existen acuerdos comerciales para la exportación de software, sin embargo, no se muestra un crecimiento en las exportaciones en el marco de la Alianza del Pacífico, todavía falta dar el impulso e incentivar el sector, aún existe una falta de visión de carácter político y/o normativo para impulsar el sector software como un bloque.

Tenemos el acuerdo de Alianza del Pacífico que permite aprovechar la alta demanda para la exportación software, sin embargo, el Perú tiene un déficit de programadores, la falta de especialistas hace que las pequeñas empresas no tengan capacidad de una oferta competitiva en el mercado internacional. La gran parte de empresas del sector son empresas pequeñas que no cuentan con un plan estratégico de internacionalización.

#### **4.5 Discusión de resultado en la categoría de base Legal**

Las empresas de exportación identifican la carencia de acuerdos de doble imposición con más países, así como una Ley de software que impulse al sector.

Los organismos públicos consideran importante la exportación de servicios en general hacia los países que integran la Alianza del Pacífico, sin embargo, consideran que las normas establecidas para la exportación de software no son suficientes, hace falta leyes y/o políticas de estado que permitan desarrollar o despegar dicho sector, está pendiente la aprobación de una ley de software.

# CONCLUSIONES

Se valida la hipótesis en el cual la falta de una normativa afecta el incremento de la exportación de servicios de software del Perú en la Alianza del Pacífico, en el Perú existe una norma que impulsan la exportación de servicios, se cuenta con el decreto supremo N°164-2016-EF, el cual exonera a la exportación de servicios del impuesto general a la venta(IGV), incluye servicio de software que es objeto de nuestra investigación, sin embargo, el decreto supremo es la única norma que se cuenta.

Se valida la hipótesis en el cual la falta de una homologación afecta en el incremento de la exportación de servicios de software del Perú en la Alianza del Pacífico, el Perú dentro de la Alianza del Pacífico tiene acuerdos de doble imposición con los países miembros a excepción de Colombia que tiene acuerdos a través de la CAN. Se debe trabajar en la homologación de los aspectos tributarios por que se termina pagando impuesto tanto en el país de origen como país destino.

Concluimos que la Alianza del Pacífico se presenta como una oportunidad en la exportación de software y desarrollo del sector, sin embargo, a pesar de los proyectos y programas para incentivar e impulsar el sector se determina los factores críticos que no permiten aprovechar la demanda externa, factores críticos como la falta de la normativa, falta de capital humano especializados en el desarrollo de software, la falta de personal con conocimiento en gestión comercial en software, la falta de una proyección a mediano y largo plazo por parte de las empresas del sector; así como las falta de una visión política por parte del gobierno.

Concluimos que la falta de registros e información estadística de las exportaciones de software, no permiten tener reportes e indicadores del mercado y producto, siendo difícil la elaboración de estudios de mercados y la integración de las empresas al negocio de la exportación de software.



## RECOMENDACIONES

El Perú debe promocionar y dar los mecanismos legales para impulsar la exportación del software, un decreto supremo no es suficiente, se requiere de leyes y regímenes especiales que nos ayude a impulsar el sector.

Recomendamos la homologación de los esquemas tributarios entre los países miembros de la Alianza del Pacífico, por el momento el Perú cuenta con ocho contratos de doble imposición, sin embargo, creemos que no es suficiente. Tener en cuenta que lo mencionado es importante y crucial debido que se tiene que modificar los códigos tributarios

Uno de los factores críticos es el capital humano, por tal se recomienda contar con centros especializados en la formación técnica-operativa para el sector, por parte de las empresas se recomienda identificar las competencias para los perfiles requeridos, por ende, la contratación según el perfil, adicionalmente contar con planes de capacitación enfocados al desarrollo de dichas competencias con cláusulas de compromiso por parte del empleado.

Existe una alta demanda en el mercado internacional para lo cual recomendamos al estado comprometerse con la elaboración de políticas que permitan desarrollar el sector e impulsar la exportación, actualmente se está aprobando decretos que permitan solucionar el problema de tributación, sin embargo, para el desarrollo del sector aún no es suficiente.

Se puede apreciar en el sector la falta de visión a largo plazo, las empresas del sector no cuentan con planeamiento estratégico, recomendamos por intermedio de los organismos públicos y privados se debe concientizar a los empresarios sobre la importancia de un plan de internacionalización, teniendo en cuenta la calidad de los productos y servicios que requiere el mercado internacional.

El registro de las exportaciones de software es importante para el análisis de los datos y los índices que se requieren, por ello se recomienda gestionar las exportaciones del servicio de software de la misma manera que se realiza con los bienes ya que cuentan con una sub partida nacional como código de referencia misma que permite disponer de información en el portal de SUNAT.

# BIBLIOGRAFÍA

SICE. (2017). *Sistema de Información sobre Comercio Exterior (SICE)*. Recuperado de: Sistema de Información sobre Comercio Exterior (SICE): [http://www.sice.oas.org/Dictionary/SV\\_s.asp](http://www.sice.oas.org/Dictionary/SV_s.asp) [Consultado el 19 de julio de 2017]

Abusada-Salah, R., Acevedo, C., Aichele, R., Felbermayr, G., & Roldán-Pérez, A. (2015). *Dimensiones y efectos económicos de la alianza del pacífico*. Santiago de Chile : Fundación Konrad Adenauer.

APESOFT. (2003). *Situación de la Industria Nacional de Software en el Perú* . Lima: APESOFT.

Comercio, E. (29 de agosto de 2016). Lima: *El Comercio*. Recuperado de El Comercio: <http://elcomercio.pe/suplementos/comercial/negocios-exportaciones/sabes-que-exportacion-software-1002356> [Consultado el 19 de julio de 2017]

Comercio, E. (30 de 06 de 2016). Lima: *El Comercio*. Recuperado de El Comercio: <http://elcomercio.pe/economia/mercados/alianza-pacifico-igualara-trato-exportacion-servicios-279379> [Consultado el 19 de julio de 2017]

Comercio, E. (03 de 11 de 2016). Lima: *El Comercio*. Recuperado de El Comercio: <http://elcomercio.pe/economia/negocios/peru-cuenta-60-fabricas-creacion-software-146421> [Consultado el 19 de julio de 2017]

Comercio, O. M. (2017). *Organización Mundial del Comercio*. Recuperado de Organización del Mundial del Comercio

Comercio:[https://www.wto.org/spanish/tratop\\_s/serv\\_s/cbt\\_course\\_s/c1s3p1\\_s.html](https://www.wto.org/spanish/tratop_s/serv_s/cbt_course_s/c1s3p1_s.html)[Consultado el 12 de julio de 2017]

Español, C. (25 de julio de 2017). *CNN Español*. Recuperado de CNN Español: <http://cnnespanol.cnn.com/2017/07/25/los-paises-de-america-latina-que-mas-creceran-economicamente-en-2017-fmi/#0> [Consultado el 12 de julio de 2017]

Gestión, D. (12 de marzo de 2017). *Gestión*. Recuperado de Gestión: <https://gestion.pe/economia/alianza-pacifico-identificaran-barreras-que-limitan-exportacion-servicios-2184364> [Consultado el 12 de julio de 2017]

Internacional, P. (2016). *El futuro de la Alianza del Pacífico*. México: PwC .

Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing*. México: PEARSON.

López , A., Ramos , D., & Torre , I. (2009). *Las exportaciones de servicios de América Latina y su integración en las cadenas globales de valor*. Santiago de Chile.

Medina, L. (2015). *Exportación de servicios de diseño e identidad corporativa desde el Estudio Demaro* . La Plata: Universidad Nacional de La Plata.

Mundo, B. (4 de agosto de 2017). *BBC Mundo*. Recuperado de BBC Mundo: <http://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-40826035> [Consultado el 12 de julio de 2017]

Nodal. (23 de febrero de 2017). Recuperado de nodal: <http://www.nodal.am/2017/02/se-espera-la-economia-america-latina-2017/> [Consultado el 12 de julio de 2017]

Novak, F., & Namihas, S. (2015). *Alianza del Pacífico: situación, perspectivas y propuestas para su consolidación*. Lima.

Pacífico, O. E. (2017). *Estudio sobre comercio de servicios en la alianza del pacífico*. Santiago de Chile: Universidad Católica de Chile.

PROMPERU. (2011). Perfil de mercado de software en Chile. LIMA.

PROMPERU. (2011). Perfil de mercado de software en Colombia. LIMA.

Republica, L. (10 de Julio de 2015). *La Republica*. Recuperado de La Republica: <http://larepublica.pe/economia/201700-las-empresas-demandan-mas-servicios-de-software> [Consultado el 12 de julio de 2017]

Riofrio, M. M. (03 de Noviembre de 2016). *El Comercio*. Recuperado de El Comercio: <http://elcomercio.pe/economia/negocios/peru-cuenta-60-fabricas-creacion-software-146421> [Consultado el 12 de julio de 2017]

SELA, S. P. (2014). *Evolución de la Alianza del Pacífico*. Caracas: Secretaría Permanente del SELA.

Spitaleri, D. E. (2010). *Comercialización internacional de servicios profesionales: exportación de software a medida a Estados Unidos*. Mendoza: Universidad Del Aconcagua.

Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2007). *Fundamentos de Marketing*. Mexico: Mc Graw Hill. world, E. B. (2015). *Guía de Negocios e Inversión de la Alianza del Pacifico 2015/2016*. EY Building better Working world.

Zuluaga, K. C. (2011). Estudio del comportamiento de la industria del software en Colombia ante escenarios de capacidades de innovación y ventajas comparativas por medio de dinámica de sistemas. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.

# ANEXOS

**APÉNDICE 01**

**GUÍA DE ENTREVISTA - INVESTIGACIÓN CUALITATIVA**

<p><b>Segmento / Contexto</b></p>	<p><b>SEGMENTO 1: GERENTES Y ESPECIALISTAS DE EMPRESAS DE SOFTWARE</b></p>	<p><b>SEGMENTO 2: REPRESENTANTES DE ORGANISMOS PRIVADOS</b></p>	<p><b>SEGMENTO 3: REPRESENTANTES DE ORGANISMOS PUBLICOS</b></p>
<p><b>Observaciones antes de la entrevista</b></p>	<p>El especialista de la empresa MDP Consulting nos mostró un trato amable y tuvo buena disponibilidad en que la entrevista fuera en su casa y que se pueda filmar, el inicio se dio 20 minutos después de la hora pactada.</p>	<p>COMEX Perú, el Sr. Jaime Dupuy Ortiz de Zevallos Gerente de Estudios Económicos y Consultoría Empresarial se mostró muy amable y dispuesto a poder brindarnos la información que le solicitaremos para la correcta elaboración de nuestro trabajo, al igual como el sr. Carlos Jacobsen de APESOF que a pesar no llegar puntual a la entrevista nos brindó bastante tiempo, fue una persona amable y colaboradora.</p>	<p>En MINCETUR tuvimos un atraso en la entrevista, pero esto se debió a que la persona de recepción al que teníamos que identificarnos para poder ingresar no llegó puntualmente a su centro de labores se tuvo un atraso de 15 minutos aproximadamente. Por lo que se le explico al entrevistado ya que nos recalcó la tardanza, además no quiso que se le grabara. En PROMPERU la entrevista empezó puntualmente y el Sr. Ederly accedió a que se le pueda filmar. El Sr de Ministerio de la Producción no accedió a que se le grabara y la entrevista tuvo un atraso al empezar ya que estaba en una reunión y tuvimos que esperar por</p>



			30 minutos aproximadamente.
<b>Observaciones durante la entrevista</b>	El entrevistado de la empresa MDP Consulting es una persona con experiencia en el rubro de software, fue muy abierto a compartir sus puntos de vista en relación a las preguntas realizadas.	Se observar un amplio conocimiento por parte de los entrevistados, por parte de COMEX y su disposición de poder compartirlo con nosotros enriqueciendo nuestras entrevistas. Tenemos que recalcar que nos contestó las preguntas que se le envió por email días antes. Además, nos dio otros contactos para apoyarnos en las entrevistas. El señor de APESOFT fue una persona colaboradora nos dio cierta información y contactos, sin embargo se explayaba demasiado y no contestaba exactamente lo que se quería averiguar	El entrevistado de PROMPERU nos brindó su punto de vista de acuerdo a las preguntas realizadas con una total libertad de expresión, dominaba el tema del sector de servicios. El Sr. de MINCETUR hay que resaltar que había temas de los cuales contaba con poca información, así como el Sr. del Ministerio de la Producción y prefería no opinar para evitar confusión.
<b>Observaciones después de la</b>	Para el cierre, el especialista nos dio sus puntos de vista	No hubo ningún temor en brindarnos sus repuestas más bien mostraban interés y que se les pueda brindar la tesis al final de	Pudimos notar que, para gran parte de los entrevistados, el sector de software no es relevante si no que están más enfocado en el Sector de Servicios

<b>entrevista</b>	y/o sugerencias del sector de software.	nuestra investigación, así como pedían de que fueran incluidos.	de manera general.
<b>Conclusión general por segmento</b>	La entrevista realizada al Especialista ha sido de buena ayuda ya que nos permitió poder aportar información valiosa a nuestro trabajo. Sin embargo, su empresa actualmente no exporta software	La entrevista ha sido muy enriquecedora ya que nos brindó información muy valiosa, las respuestas que nos brindó fueron bastantes amplias y de mucho valor para nuestro trabajo.	La entrevista fue de buena ayuda, nos brindó respuesta rápida y muy concreta, hubo preguntas que prefirió no responder pero de todas maneras fue una entrevista que contribuyó para nuestro trabajo.

*APÉNDICE 02*

N °	SEGMENT OS / CATEGORÍ AS	<b>SEGMENTO 1: EMPRESAS EXPORTADORAS DE SOFTWARE/ESPECI ALISTA</b>	<b>SEGMENTO 2: ORGANISMOS PRIVADOS</b>	<b>SEGMENTO 3: ORGANISMOS PUBLICOS</b>
1	<b>Negocio de exportación de software</b>	La falta de talento humano en la parte comercial es importante para que una empresa exporte, la falta de una visión política en el sector software y la capacidad de gestión empresarial en desarrollar una estrategia global para	En el negocio de software existe una alta demanda tanto local como internacional, en este contexto los organismos privados están trabajando en proyectos tanto para el desarrollo de plataformas como en el desarrollo de personas para el sector.	El Estado actualmente viene apoyando al sector de servicios de manera general. Entre los apoyos que se viene dando es el de la aprobación de la Ley de excepción del IGV en el sector de Servicios. Asimismo, existe programas concursarle como INNOVATE del Ministerio Produce en el que se está ejecutando un clúster integrado por empresas de software con un fondo concursable de dicho programa. Por parte de PROMEPERU los apoya con misiones empresariales para conducirlos hacia el mercado internacional.

		exportar		
2	<b>Exportación de software</b>	Dentro de los países de la Alianza del Pacífico no se exporta mucho todavía, el bloque no ha generado mayores beneficios para sector de servicio de software.	Se tiene un crecimiento en la cobertura de la demanda local, sin embargo en un sector con una alta demanda internacional no es aprovechada por nuestro país, no se cuenta con registros que permitan llevar los reportes e indicadores con los volúmenes de exportación de software, sin embargo los organismos privados están trabajando para impulsar el sector	El MINCETUR manifiesta de que no existe un registro adecuado en los servicios que se exportan, solo se está haciendo CENSOS con información estimada. Menciono que en el Sector de servicios no existe una nomenclatura como si existe en el de los bienes. Señalo que se está trabajando en una nomenclatura estándar internacional en un mediano plazo. PROMPERU manifestó que organiza misiones empresariales y que está implantado empresas del sector software en mercados objetivos de Latinoamérica. Ministerio de la Producción manifestó que entre los problemas para la exportación del software es que este sea validado y que cumpla con alguna certificación coincide con MINCETUR y PROMPERU que también señala que existe pocas empresas peruanas certificadas para que exporten sus productos con calidad

3	<b>Demanda Internacional</b>	Se atiende más el mercado local que el mercado internacional. Solo el 10% de las empresas buscan exportar.	Existe una alta demanda del mercado internacional sobre todo en productos relacionados con el sector financiero, sector productivo y comercial, con requerimientos a la medida.	Según los organismos públicos existe una alta demanda internacional en el servicio de software, sobre todo en el desarrollo de software para el sector financiero, seguido por el desarrollo de software a la medida.
4	<b>Acuerdo Comercial</b>	El acuerdo de la Alianza del Pacífico por lo pronto solo beneficia en cuanto a movilidad y accesos de personas para ejercer su profesión.	Existen acuerdos comerciales para la exportación de software, sin embargo no se muestra un crecimiento en las exportaciones en el marco de la alianza del pacífico, falta dar el impulso e incentivar el sector, aún existen deudas de carácter político y/o normativo.	Tenemos el acuerdo de Alianza del Pacífico que permite aprovechar la alta demanda para la exportación software, sin embargo el Perú tiene un déficit de programadores, la falta de especialistas hace que las pequeñas empresas no tengan capacidad de una oferta competitiva en el mercado internacional. La gran parte de empresas del sector son empresas pequeñas, que no cuentan con un plan estratégico de internacionalización.
5	Base Legal	Se carece de acuerdos de doble imposición con más países así como una Ley de software que impulse al sector.	Tenemos normas en la exportación de servicios, sin embargo como exportación de servicios de software no se tiene leyes y/o políticas de estado que permitan desarrollar o despegar	Dentro del acuerdo de la Alianza del Pacífico existe el interés de impulsar la exportación de servicios en general, en el Perú existe un comité de normas técnicas de Software en INDECOPI que genera normas técnicas para la Industria del Software, el marco legal para la exportación de servicios de software en el Perú se aprobó normas en el

			dicho sector, está pendiente la aprobación de una ley de exportación de servicios de software.	tema tributario, está pendiente la aprobación de la ley de exportación de servicios.
--	--	--	--	--

**APÉNDICE 03**

**GUÍA DE ENTREVISTA - INVESTIGACIÓN CUALITATIVA**

<b>N°</b>	<b>SEGMENTOS / CATEGORÍAS</b>	<b>SEGMENTO 1: GERENTES Y ESPECIALISTAS DE EMPRESAS DE SOFTWARE</b>	<b>SEGMENTO 2: REPRESENTANTE DE ORGANISMOS PRIVADOS</b>	<b>SEGMENTO 3: REPRESENTANTES DE ORGANISMOS PÚBLICOS</b>
1	NEGOCIOS DE SERVICIO DE SOFTWARE	¿Cuánto tiempo tiene su empresa en el mercado de software?	¿Cuál es el apoyo que le brinda a las empresas de software?	¿Cuál es el apoyo que le brinda a las empresas de software?
		¿Qué proyectos de innovación tienen con respecto a nuevas líneas de servicios de software?	¿Cuáles fueron las medidas implementadas para que el Perú exporte software?	¿Cuáles fueron las medidas implementadas para que el Perú exporte software?

	¿Exporta software a algunos de los países de la alianza del pacifico?		
	¿Qué problemas tiene al exportar software a algunos de los países de la alianza del pacifico?	¿Qué problemas se tiene al exportar software algunos de los países de la alianza del pacifico?	¿Qué problemas se tiene al exportar software algunos de los países de la alianza del pacifico?
	¿Cree que la alianza del pacifico aportaría en la exportación de software a su empresa?	¿Cree Ud. que la Alianza del Pacifico aportaría en la exportación de software Peruano?	¿Cree Ud. que la Alianza del Pacifico aportaría en la exportación de software Peruano?
	¿Cuáles cree que son los factores que determinan el incremento en las exportaciones del servicio de software del Perú en el marco de la Alianza del Pacifico en el periodo 2011-2015?	¿Su organismo tiene una relación fluida y constante con los programas de apoyo a los productores /exportadores de software?	¿Su organismo tiene una relación fluida y constante con los programas de apoyo a los productores /exportadores de software?

		De acuerdo a la Decana de la facultad de ingeniería de la universidad del Pacifico Michell Rodríguez el tema más importante en este rubro es la formación del desarrollador y de fomentar su conocimiento sobre tecnología y que para ello se necesita universidades que cumplan con estándares internacionales en requerimientos de software ¿Que opina Ud al respecto?	De acuerdo a la Decana de la facultad de ingeniería de la universidad del Pacifico Michell Rodríguez el tema más importante en este rubro es la formación del desarrollador y de fomentar su conocimiento sobre tecnología y que para ello se necesita universidades que cumplan con estándares internacionales en requerimientos de software ¿Que opina Ud. al respecto?	De acuerdo a la Decana de la facultad de ingeniería de la universidad del Pacifico Michell Rodríguez el tema más importante en este rubro es la formación del desarrollador y de fomentar su conocimiento sobre tecnología y que para ello se necesita universidades que cumplan con estándares internacionales en requerimientos de software ¿Que opina Ud. al respecto?
		¿Qué software cree Ud. que el Perú Produce más y porque?	¿Qué software cree Ud. que el Perú produce más y por qué?	¿Qué software cree Ud. que el Perú produce más y por qué?
2	EXPORTACION DE SOFTWARE	¿Cree Ud. que ambas variables se han incrementado gradualmente entre el período 2011-2015?	¿Por qué cree que ambas variables se han incrementado gradualmente entre el período 2011-2015?	¿Por qué cree que ambas variables se han incrementado gradualmente entre el período 2011-2015?



		¿Cuáles considera que fueron los factores relevantes que influyeron en el incremento de software en el Perú?	¿Cuáles considera que fueron los factores relevantes que influyeron en el incremento de software en el Perú?	¿Cuáles considera que fueron los factores relevantes que influyeron en el incremento de software en el Perú?
3	DEMANDA INTERNACIONAL	¿Considera que la demanda de servicio de software se ha incrementado en el período 2011-2015'	¿Considera que la demanda de servicio de software se ha incrementado en el período 2011-2015'	¿Considera que la demanda de servicio de software se ha incrementado en el período 2011-2015'
		¿Cuáles fueron las variables que influyeron?		
		¿Cuál cree Ud. es la tendencia que se exporta más en el mundo y cuál sería la que el Perú podría más desarrollar?	¿Cuáles fueron las variables que influyeron?	¿Cuáles fueron las variables que influyeron?
4	ACUERDO COMERCIAL	¿Cree Ud. que los acuerdos comerciales que tiene el Perú actualmente facilita la exportación de software a su empresa?	¿Cree Ud. que los acuerdos comerciales que tiene el Perú actualmente facilita la exportación de software?	¿Cree Ud. que los acuerdos comerciales que tiene el Perú actualmente facilita la exportación de software?

		¿Cree Ud. que el acuerdo comercial de la Alianza del Pacifico incrementaría la exportación de software para el Perú?	¿Cree Ud. que el acuerdo comercial de la Alianza del Pacifico incrementaría la exportación de software para el Perú?	¿Cree Ud. que el acuerdo comercial de la Alianza del Pacifico incrementaría la exportación de software para el Perú?
		¿Qué factores críticos cree Ud. que afectan las exportaciones de software a su empresa?	¿Qué factores críticos cree Ud. que afectan las exportaciones de software del Perú?	¿Qué factores críticos cree Ud. que afectan las exportaciones de software del Perú?
		¿Cree Ud. que el Perú pueda sacar provecho en el acuerdo comercial de la Alianza del Pacifico en el rubro de software?	¿Cree Ud. que el Perú pueda sacar provecho en el acuerdo comercial de la Alianza del Pacifico en el rubro de software?	¿Cree Ud. que el Perú pueda sacar provecho en el acuerdo comercial de la Alianza del Pacifico en el rubro de software?
5	BASE LEGAL	¿Existe actualmente una normativa en la exportación de servicio de software?	¿Existe actualmente una normativa en la exportación de servicio de software?	¿Existe actualmente una normativa en la exportación de servicio de software?
		¿Cree Ud. que existe una buena normativa legal en las exportaciones de servicios?	¿Cree Ud. que existe una buena normativa legal en las exportaciones de servicios?	¿Cree Ud. que existe una buena normativa legal en las exportaciones de servicios?

	¿Qué opina de las ventajas que ofrece la actual ley de exportación de servicios para el rubro del software?	¿Cree Ud. que la base legal en los servicios de exportación de software contribuye en el éxito de sus exportaciones de software?	¿Cree Ud. que la base legal en los servicios de exportación de software contribuye en el éxito de sus exportaciones de software?
		¿El PENX incluye al servicio del software? ¿De qué manera?	¿El PENX incluye al servicio del software? ¿De qué manera?
	¿Cree Ud. que la base legal en los servicios de exportación de software contribuye en el éxito de sus exportaciones de software?	¿Podrían generarse cadenas de valor en software? ¿De qué forma puede aprovecharse en AP?	¿Podrían generarse cadenas de valor en software? ¿De qué forma puede aprovecharse en AP?
		¿Conoce alguna experiencia exitosa en la que se haya consolidado el servicio del software aprovechando la AP?	¿Conoce alguna experiencia exitosa en la que se haya consolidado el servicio del software aprovechando la AP?

