

# PMS

## Estudio de Mercado de Servicios i + e Aplicaciones Para Telefonía Móvil en Venezuela

JUNIO 2013

Documento elaborado por la Oficina Comercial de Chile en Venezuela - ProChile

I.

pro|CHILE  
IMAGINA · CRECE · EXPORTA



# Tabla de contenido

- Tabla de contenido .....2**
  
- II. Resumen Ejecutivo .....4**
  - 1. Nombre y descripción del servicio..... 4
  - 2. Evaluación de oportunidades en el mercado para el servicio. .... 4
  - 3. Estrategia recomendada por la Oficina Comercial..... 5
  - 4. Análisis FODA..... 5
  
- III. Identificación del servicio .....6**
  - 1. Nombre del servicio ..... 6
  - 2. Descripción del servicio ..... 6
  
- IV. Descripción general del mercado importador .....6**
  - 1. Tamaño del mercado..... 6
  - 2. Crecimiento en los últimos 5 años ..... 8
  - 3. Estabilidad económica, política, institucional y seguridad jurídica del mercado..... 9
  - 4. Política nacional y marco legislativo aplicable al sector servicios ..... 10
  - 5. Disponibilidad de instrumentos financieros locales para la adquisición de servicios desde el exterior..... 10
  - 6. Políticas y normativas respecto de las compras públicas de servicios ..... 11
  - 7. Infraestructura y telecomunicaciones disponibles ..... 12
  - 8. Principales mega-proyectos programados o en ejecución que inciden en demanda de servicios 13
  - 9. Participación del sector privado en las principales industrias de servicios ..... 14
  
- V. Descripción sectorial del mercado importador .....15**
  - 1. Comportamiento general del mercado..... 15
  - 2. Estadísticas de producción y comercio del servicio ..... 16
  - 3. Proporción de servicios importados ..... 16
  - 4. Dinamismo de la demanda ..... 16
  - 5. Canales de comercialización ..... 17
  - 6. Principales players del subsector y empresas competidoras ..... 17
  - 7. Marco legal y regulatorio del subsector ..... 18
  - 8. Tendencias comerciales del sector ..... 18
  
- VI. Competidores .....18**
  - 1. Principal proveedor externo ..... 18
  - 2. Descripción de los servicios otorgados por competidores locales o externos. .... 18
  - 3. Segmentos y estrategias de penetración de competidores. .... 20

VII. Obstáculos a enfrentar por los exportadores de servicios .....20

VIII. Indicadores de demanda para el servicio .....21

IX. Otra información relevante del mercado de destino .....21

X. Opiniones de actores relevantes en el mercado .....22

XI. Contactos relevantes.....23

XII. Fuentes de información (*Links*) .....23

*El presente documento, de investigación de mercado e informativo, es propiedad de ProChile, organismo dependiente del Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile. El acceso a este documento es de carácter público y gratuito. No obstante lo anterior, su reproducción íntegra o parcial sólo podrá ser efectuada citándose expresamente la fuente del mismo, indicándose el título de la publicación, fecha y la oficina o unidad de ProChile que elaboró el documento. Al ser citado en una página Web, deberá estar linkeado al sitio de ProChile para su descarga.*

# II. Resumen Ejecutivo

## 1. Nombre y descripción del servicio.

**Aplicaciones para Telefonía Móvil.** Las aplicaciones -APPS- son herramientas eficaces de comunicación diseñadas en forma atractiva, interactiva y novedosa para generar un impacto social. Se pueden descargar a través de portales web -ya sea gratuitamente o con valor comercial- mediante teléfonos celulares, tablets e incluso MP3's con capacidad de descarga.

Las APPS permiten explotar la capacidad interna de los dispositivos móviles para proveer al usuario de facilidades, entre las que se encuentran el uso de: Calendario, mensajería instantánea por servicios específicos, libreta de contactos, GPS, cámara, banca, seguros, además de ser instrumentos que permiten vigilar y controlar equipos como lavadoras y secadoras.

Diferentes empresas se encuentran cada vez más interesadas en la creación de aplicaciones móviles para darse a conocer, ya que las mismas hoy en día son una nueva palanca de marketing.

## 2. Evaluación de oportunidades en el mercado para el servicio.

Las relaciones comerciales entre Chile y Venezuela se rigen principalmente por el Acuerdo de Complementación Económica Nº 23, que concede cero aranceles para más del 97% de las mercancías intercambiables entre ambos países, según lo establece el Capítulo 24, Otros Servicios "los países signatarios promoverán la adopción de medidas tendientes a facilitar la prestación de servicios de un país en otro".

Para el caso de empresas chilenas proveedoras de servicios como lo son las aplicaciones para telefonía móvil, que deseen instalarse en el mercado con una sucursal y personal para la ejecución de proyectos y servicio postventa, existe un Acuerdo vigente entre ambos países para la Promoción y Protección Recíproca a las Inversiones.

En provecho de lo anterior, el empresario de origen chileno interesado en exportar servicios hacia el mercado venezolano, dispone de beneficios que no poseen otros competidores extranjeros, que pueden ser más aprovechados con el apoyo de la Oficina Comercial de ProChile en Venezuela, como canal de comunicación y de presentación para implementar alianzas con compañías venezolanas del sector, que a su vez sirvan como socio comercial para la prospección en el mercado y que a su vez servirán de plataforma para prestar un adecuado servicio a potenciales clientes, sobre todo a nivel de postventa eficiente, lo cual otorga un valor agregado muy apreciado por los potenciales clientes venezolanos, ofreciendo un óptimo servicio especializado y diferenciado de otras compañías.

### 3. Estrategia recomendada por la Oficina Comercial.

Para la oferta de aplicaciones para telefonía móvil en Venezuela, se recomienda establecer convenios de asociación con una empresa local vinculada al sector servicios, que otorgue confianza en el mercado y disponga de un staff de profesionales capaces de implementar las soluciones procedentes de Chile y prestar toda la asesoría necesaria al cliente. Para ello, se sugiere efectuar una visita comercial al mercado, para lo cual la Oficina Comercial de ProChile en Venezuela puede prestar todo el apoyo necesario en la coordinación de la agenda de reuniones con empresas debidamente validadas de acuerdo al perfil del socio comercial requerido por el exportador involucrado.

### 4. Análisis FODA.

		Factores Internos	
		Fortalezas	Debilidades
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Existencia de acuerdos comerciales, sobre protección de inversiones y de cooperación técnica que favorecen el intercambio.</li> <li>Empresas chilenas con experiencia en la exportación de servicios a terceros mercados en diferentes áreas.</li> <li>Imagen de seriedad del empresario chileno, con una relación comercial con Venezuela de larga data.</li> <li>Marco jurídico chileno favorable a las TIC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No existe un posicionamiento a nivel internacional sobre Chile como un país en el que se desarrollen aplicaciones móviles.</li> <li>El tamaño del sector chileno ligado al sector aplicaciones móviles es modesto en comparación al de otros países.</li> </ul>
Factores Externos	Oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las alianzas entre ambos países pueden servir de plataforma para atender la demanda del mercado venezolano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover la imagen de Chile como proveedores de aplicaciones para telefonía móvil de calidad.</li> </ul>
	Amenazas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilizar la red de oficinas comerciales de ProChile e implementar alianzas con compañías locales como base para la internacionalización y prestar un adecuado servicio postventa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asumir proyectos acordes a las capacidades en las cuales puedan competir con proveedores ya establecidos en cuanto a las necesidades del sector.</li> </ul>

## III. Identificación del servicio

### 1. Nombre del servicio

Aplicaciones para Telefonía Móvil.

### 2. Descripción del servicio

Las aplicaciones para telefonía móvil representan herramientas eficaces de comunicación que se pueden descargar a través de portales web, ya sea gratuitamente o con valor comercial; se les puede acceder mediante teléfonos o cualquier otro aparato móvil, como lo son tablets y reproductores MP3 con capacidad de descarga.

## IV. Descripción general del mercado importador

### 1. Tamaño del mercado

Tal como se puede apreciar en los Cuadros N° 1 y N°2, los servicios en Venezuela en sus diferentes tipos, poseen una importante participación en la actividad económica del país.

CUADRO N° 1 Producto Interno Bruto por Clase de Actividad Económica a Precios Constantes de 1997 (Miles de Bolívares Fuertes)		
Actividades	2011	2012
Consolidado	58.138.269	61.409.103
Actividad petrolera	6.593.126	6.682.723
Actividad no petrolera	45.055.572	47.648.365
Minería	278.481	261.225
Manufactura	8.405.180	8.555.504
Electricidad y agua	1.322.129	1.372.587
Construcción	4.209.422	4.907.082
Comercio y servicios de reparación	5.585.109	6.096.056

Transporte y almacenamiento	2.052.506	2.187.849
Comunicaciones	3.820.211	4.086.453
Instituciones financieras y seguros	2.541.549	3.392.840
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	5.678.867	5.917.675
Servicios comunitarios, sociales y personales y productos de servicios privados no lucrativos	3.430.326	3.684.313
Productos de servicios del Gobierno General	7.171.523	7.543.428
Resto 1/	3.410.046	3.517.256
Menos: Sima 2/	2.849.777	3.873.903
Impuestos netos sobre los productos	6.489.571	7.078.015
<p>1/ Incluye: Agricultura privada, Restaurantes y Hoteles privado y Actividades diversas públicas.                  2/ Servicios de intermediación financiera medidos indirectamente.                  Fuente: Banco Central de Venezuela; procesado por ProChile Venezuela.</p>		

- **PIB / PIB per Cápita**

A octubre del año 2012, según cifras disponibles en el Fondo Monetario Internacional, el PIB venezolano se ubicó en 337.979 millones de dólares, presentando una variación positiva de 5,6% en comparación con el año inmediatamente anterior. Por su parte, el PIB per cápita 2012 fue de US\$ 11.131 dólares, según lo indica el referido organismo.

- **Inflación:**

Aun cuando los precios máximos de venta al consumidor de una canasta de productos de primera necesidad se encuentran regulados por la autoridad, Venezuela sigue siendo uno de los cinco países con mayor inflación a nivel mundial, y el primero dentro de América Latina, ubicándose al cierre de 2012, en 19,9% con una proyección estimada para el 2013, entre 15 y 18% según estimaciones del Gobierno Central y de una cifra cercana al 30% según estimaciones de la banca privada y consultoras. En el mes de mayo de 2013, según cifras oficiales, la inflación se ubicó en 6,1% (la más alta desde el mes de Junio 1996 cuando la misma fue de 7,1%), para registrar un acumulado de 19,4% en los primeros cinco meses del año. Como antecedente, la inflación promedio de los últimos 14 años hasta el 2012 (que ha estado en ejercicio el actual Gobierno) se ubica en 23%.

<b>CUADRO N° 2</b> <b>Producto Interno Bruto por Clase de Actividad Económica Año 2012 – Venezuela</b> <b>Variaciones porcentuales con respecto al mismo período del año anterior</b>	
Actividades	2012 vs./2011
<b>Consolidado</b>	<b>5,6</b>
<b>Actividad petrolera</b>	<b>1,4</b>
<b>Actividad no petrolera</b>	<b>5,8</b>
Minería	6,2
Manufactura	1,8
Electricidad y agua	3,8
Construcción	16,6
Comercio y servicios de reparación	9,1
Transporte y almacenamiento	6,6
Comunicaciones	7,0
Instituciones financieras y seguros	33,5
Servicios inmobiliarios, empresariales/alquiler	4,2
Servicios comunitarios, sociales y personales y productos de servicios privados no lucrativos	7,4
Producción de servicios del Gobierno General	5,2
<b>Resto 1/</b>	<b>3,1</b>
<b>Menos: Sifmi 2/</b>	<b>35,9</b>
<b>Impuestos netos sobre los productos</b>	<b>9,1</b>
1/ Incluye: Agricultura privada, Restaurantes y Hoteles privado y Actividades diversas públicas. 2/ Servicios de intermediación financiera medidos indirectamente. Fuente: Banco Central de Venezuela; procesado por ProChile Caracas.	

## 2. Crecimiento en los últimos 5 años

A diferencia de Chile, Venezuela no asigna una partida arancelaria para la medición de las importaciones de servicios. Sin embargo, existen cifras oficiales publicadas por el Banco Central de Venezuela, que según la Balanza de Pagos y otros indicadores del sector externo, reflejan en forma general las importaciones de servicios que realiza el país, tanto por parte del sector público como privado.



CUADRO N° 3					
Importaciones de Servicios según Sectores Años 2009 al 2012					
(Millones de US\$)					
	2008	2009	2010	2011	2012
Públicas	5.440	3.887	4.318	4.481	8.237
<b>Petroleras</b>	1.745	1.765	1.632	1.802	1.882
<b>No Petroleras</b>	3.695	2.122	2.686	2.679	6.355
Privadas	3.213	3.159	3.142	3.753	3.906
<b>Petroleras</b>	0	0	0	0	0
<b>No Petroleras</b>	3.213	3.159	3.142	3753	3.906
<b>TOTALES</b>	<b>8.653</b>	<b>7.046</b>	<b>7.460</b>	<b>8.234</b>	<b>12.143</b>
<b>Fuentes: Información publicada por el Banco Central de Venezuela, tomando información de: Instituto Nacional de Estadística, Petróleos de Venezuela, Ferrominera del Orinoco, Petroleras Privadas, Puertos, Aeropuertos, Gobierno, Otras Empresas Públicas y Privadas y Banco Central de Venezuela.</b> <b>1/ Excluye Fletes y Seguros de mercancías.</b>					

### 3. Estabilidad económica, política, institucional y seguridad jurídica del mercado

Desde 1998, en los inicios del gobierno de Hugo Chávez, el Estado venezolano ha buscado la integración latinoamericana y caribeña, bajo sus propios preceptos ideológicos y estrategias diferentes a las utilizadas por gobiernos anteriores, propiciando mecanismos como el ALBA (Alianza Bolivariana para los Pueblos de nuestra América).

La política comercial del Gobierno ha otorgado especial importancia a la industria nacional, para lo cual se ha implementado el “Plan de Desarrollo Endógeno”. Este modelo económico de desarrollo ha proporcionado a la actual administración una nueva forma de ver las potencialidades de producción nacional como un medio para derrotar la pobreza, debido a que involucra a la sociedad en la adopción de su propio modelo de progreso. Según diversos analistas, el desarrollo endógeno se ha convertido en Venezuela en un proyecto político en la búsqueda de enaltecer el sentido de pertenencia del ciudadano a su medio, para dar paso a un desarrollo nacional equitativo.

La economía venezolana tiene como principal soporte la industria petrolera. La evolución de los precios internacionales de los hidrocarburos determina en parte importante la evolución de la economía del país y en muchos casos las decisiones en materia de política económica y comercial.

Con relación a la inversión extranjera en Venezuela, según se dicta el Decreto N° 369, con rango y fuerza de Ley Orgánica de la Administración Central, Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 36.807 de fecha 05 de Octubre de 1999, se asigna a la Superintendencia de Inversiones Extranjeras (SIEX), lo relacionado a las

inversiones nacionales y extranjeras, Organismo adscrito al Ministerio del Poder Popular para el Comercio como una Dirección General Sectorial. Para mayor información: [www.sieux.gob.ve](http://www.sieux.gob.ve)

#### 4. Política nacional y marco legislativo aplicable al sector servicios

Es importante destacar que no se observa en Venezuela una política general clara que englobe a todos los tipos de servicios de importación.

No obstante, en referencia a la legislación sobre propiedad intelectual, Venezuela cuenta con una amplia legislación para la protección de los derechos de autor y propiedad industrial. Ambas materias son reguladas por diversos cuerpos normativos de índole nacional e internacional. Destacan como instrumentos de regulación de la propiedad industrial; el Convenio de París, Ley de Propiedad Intelectual Gaceta Oficial N° 24873 publicada el 14 de Octubre de 1955 y el Acuerdo sobre los Aspectos de Propiedad Intelectual Relativos al Comercio (TRIP'S, por sus siglas en inglés).

En Venezuela con respecto a aplicaciones para telefonía móvil y hasta el momento de la presente investigación, no se ha establecido ningún decreto o normativa que regule el desarrollo y/o comercialización de las mismas.

#### 5. Disponibilidad de instrumentos financieros locales para la adquisición de servicios desde el exterior

En Venezuela rige un sistema de control de cambios, que centraliza la compra y venta de divisas en el Banco Central de Venezuela a través de la Comisión de Administración de Divisas, CADIVI, sobre la base de un tipo de cambio establecido por la autoridad.

El tipo de cambio vigente de conformidad con el Convenio Cambiario N° 14, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 40.108, de fecha 8 de febrero de 2.013, es de Bolívares 6,28420 para la compra y de Bs. 6,3 para la venta, según información otorgada por el Banco Central de Venezuela ([www.bcv.org.ve](http://www.bcv.org.ve)). En este orden de ideas, el gobierno venezolano anunció en el mes de febrero de 2013, modificaciones en la política cambiaria, un ajuste en la paridad oficial de 46,5% para productos considerados de primera necesidad y eliminación del sistema alternativo de divisas (SITME), que atendía aproximadamente de 15 a 20% de las importaciones del país de bienes no prioritarios. Como mecanismo alterno para la consecución de divisas, el Gobierno creó el Sistema Complementario para la Adquisición de Divisas, SICAD, por sistema de subastas. Sin embargo, a la fecha, se ha efectuado una sola subasta a fines del mes de marzo de 2013 y según informaciones de prensa este Sistema se encuentra en proceso de reestructuración. Hasta ahora se desconoce si los bienes intangibles serán susceptibles de participar en las subastas.

Es importante destacar que en el marco del control de cambios vigente, existe una “Providencia N° 063, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.076 de fecha 30 de noviembre de 2009” que regula los pagos de contratos de servicios y bienes inmateriales, mediante la cual se establecen el régimen para la obtención de la autorización de adquisición de divisas destinadas al pago de contratos de arrendamientos y servicios, uso y explotación de patentes, marcas, licencias y franquicias, así como para la importación de bienes inmateriales.

No obstante, dependiendo de la naturaleza del servicio involucrado, existen empresas extranjeras que deciden establecer una sucursal en el mercado venezolano, para ejecutar determinados proyectos o prestar asesoría técnica que corresponda. Bajo esta modalidad, la adquisición de divisas para la repatriación de capitales se rige bajo la Providencia N°056, mediante la cual se establece el régimen para la administración de divisas correspondientes a las inversiones internacionales y a los pagos de regalías, uso y explotación de patentes, marcas, licencias y franquicias así como de contratos de importación de tecnología y asistencia técnica.

La legislación cambiaria vigente se podrá consultar en la página de la Comisión de Administración de Divisas, CADIVI ([www.cadivi.gob.ve](http://www.cadivi.gob.ve)), en el módulo de biblioteca. No obstante, para mayor información sobre el sistema cambiario venezolano y mecanismos disponibles para el pago garantizado a proveedores internacionales, los exportadores chilenos interesados pueden establecer contacto con la Oficina Comercial de ProChile en Venezuela.

Por otra parte, es importante señalar que la disponibilidad de financiamiento estatal para adquirir servicios en el exterior –por parte de empresas privadas- es baja o nula, de acuerdo a información proporcionada por empresas vinculadas al sector de servicios.

## 6. Políticas y normativas respecto de las compras públicas de servicios

Según la información recopilada, no existe una estructura determinada para las compras públicas de servicios en Venezuela, ni un sistema único de compras públicas que centralice los requerimientos de todos los organismos y empresas gubernamentales. Sin embargo, existe el Sistema Nacional de Contrataciones ([www.snc.gob.ve](http://www.snc.gob.ve)) que se encarga de ejercer la autoridad técnica en materia de contrataciones públicas, garantizándole a los órganos y entes de la administración pública, instancias del poder popular, y a personas naturales y jurídicas, el oportuno suministro de información, además de asesoría y capacitación técnica, para la ejecución de los procesos de adquisición de bienes, servicios y ejecución de obras. Debe estar inscrita cualquier empresa nacional que preste un servicio al aparato estatal. Es aceptada la participación extranjera, sólo si tiene domicilio en el país.

## 7. Infraestructura y telecomunicaciones disponibles

Venezuela cuenta con una red de telefonía fija y móvil extendida a lo largo del país, con acceso a áreas remotas. Las operadoras de telefonía móvil ofrecen acceso a Internet y el servicio Wii o Wi-Fi. Este último, por lo general se encuentra en hoteles, restaurantes y otros sitios públicos, especialmente en las principales ciudades. En el siguiente cuadro (CUADRO N°4), se observan estadísticas sobre las tecnologías de la información y la comunicación a nivel general y en el CUADRO N°5 se podrá observar las empresas operadoras de telecomunicaciones.

CUADRO N° 4 Estadísticas sobre TIC 2012	
Atributo	Representación numérica
Población (2012)	29.277.736
PIB (Millones de \$US) (2012)	337.979
PIB Per cápita (\$US)(2012)	11.131
Importaciones de bienes de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) (% del total de importaciones de bienes)	7.6%
Suscripciones al servicio celular móvil por 100 habitantes (2012)	102,50
Usuarios de internet	12.555.010
Usuarios Internet por 100 habitantes (2012)	42,17
Suscriptores en Banda ancha fija	3.460.209
<b>Fuente: Banco Mundial, estadísticas. [En línea] (Fecha de consulta: 24/04/2013) <a href="http://www.bancomundial.org/es/country/venezuela">http://www.bancomundial.org/es/country/venezuela</a>.            CONATEL [En línea]. (Fecha de consulta: 24/04/2012).  <a href="http://www.conatel.gob.ve/#http://www.conatel.gob.ve/index.php/principal/indicadoresanuales">http://www.conatel.gob.ve/#http://www.conatel.gob.ve/index.php/principal/indicadoresanuales</a> </b>	

**Especial atención merece el mercado venezolano como país comprador de teléfonos celulares y servicios conexos.** De acuerdo a la información recopilada, en Venezuela cada habitante posee en promedio, dos teléfonos celulares según cifras de la Comisión Nacional de Telecomunicación (CONATEL). En dicho país hay 4,79 millones de líneas asociadas a planes de telefonía celular para BlackBerry, cifra que refleja un crecimiento de 72% en el año 2011, pues hasta octubre de 2011 la cifra era de 2,77 millones. El dato publicado en el blog [www.blackberryvzla.com](http://www.blackberryvzla.com) indica que el modelo de *Research in Motion* (RIM), sigue siendo el líder del mercado nacional.

CUADRO N° 5 Empresas Operadoras de Telecomunicaciones, según atributo o servicio	
Atributo o servicio	Número de empresas al 2012
Telefonía Móvil	3
Telefonía Fija Local	6
Telefonía Pública	5
Larga Distancia Nacional	8
Larga Distancia Internacional	9
Internet	43
Transporte	14 <sup>1/</sup>
Difusión por Suscripción	181
Radiomensajes	1 <sup>1/</sup>
Radio determinación	1 <sup>1/</sup>
Radio Comunicaciones Móviles Terrestres	7 <sup>1/</sup>
Servicio de Satélites	1
Fuente: Indicadores de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL). <a href="http://www.conatel.gob.ve/files/Indicadores/indicadores_2011_trimestral/principalesII.pdf">http://www.conatel.gob.ve/files/Indicadores/indicadores_2011_trimestral/principalesII.pdf</a> [Fecha de consulta: 24 /04/2012] 1/ Datos Año 2011	

## 8. Principales mega-proyectos programados o en ejecución que inciden en demanda de servicios

Al momento de realizar del presente informe, no se observó en Venezuela la ejecución de ningún proyecto de gran envergadura directamente relacionado con el subsector Aplicaciones para Telefonía Móvil. Sin embargo, según información publicada en prensa recientemente, CONATEL anunció que se encaminaba en el proceso de liberar la banda de 2,5 GigaHertz para dar cabida a operadores del servicio de banda ancha inalámbrica con tecnología *Long Term Evolution* (LTE). Esto indica que Venezuela seguirá el camino que han emprendido al menos 10 países de la región. El país se decidió por la banda de 2500 a 2690 MegaHertz, la misma que han elegido Brasil y Colombia para sus primeros despliegues.

En los últimos dos años, las operadoras venezolanas de telefonía móvil han vivido una explosión en el tráfico de datos como consecuencia de un cambio en el patrón de comportamiento de los usuarios ante el surgimiento de teléfonos inteligentes y tabletas cada vez más sofisticados, así como, de aplicaciones que demandan mayor ancho de banda.

Este es un mercado que se caracteriza por la gran adopción de datos, producto de ésta alta demanda, las redes móviles de tercera generación se han visto saturadas y operadoras como Movistar han dicho públicamente que esperan estabilizarlas antes de dar el salto a 4G.

Movistar, así como la operadora de telefonía móvil Estatal Movilnet, han realizado pruebas con tecnología LTE, y esperan la asignación de espectro por parte del Organismo regulador, lo que se espera ocurra a fines del año 2013.

Por otra parte, se hace presente que la empresa proveedora de telefonía móvil Digitel, cuenta con espectro en la banda de 1900MHz desde el tercer trimestre de 2012, sin embargo, pospuso la ampliación por dificultades en el acceso a divisas para importar infraestructura y dispositivos, factor que afecta a la industria local en general.

Al momento de asignar el espectro, se permitirá también el acceso a operadores distintos a los actuales prestadores de servicio de telefonía celular (Movistar, Digitel y Movilnet).

## 9. Participación del sector privado en las principales industrias de servicios

Venezuela es abierta a la participación de empresas privadas en el sector servicios, tanto de telecomunicaciones como de tecnologías de información. Sin embargo, dependiendo del tipo de servicio, hay sectores en que el Estado tiene mayor participación o injerencia que en otros. A modo de ejemplo, la principal empresa telefónica del país, que provee servicios de llamadas locales y larga distancia nacional e internacional y servicio de internet, es de capital 100% gubernamental: Compañía Anónima de Teléfonos de Venezuela, CANTV, así como su empresa filial de telefonía móvil, Telefónica Movilnet C.A.

Otros ejemplos de la importancia del Estado en la economía del país es que según informaciones de prensa y consultoras especializadas, el mismo realiza el 40% de las importaciones totales; posee 35% de la cadena de distribución alimentos; un 34% de propiedad en empresas de seguros; y por último, un 30% de la banca.

Aun cuando el sector servicios está abierto a la participación de empresas privadas, es común el indicador de la alta supervisión del Estado como ente regulador y administrador del comercio del país -tanto de bienes como de servicios- a través de la ejecución de su política comercial.

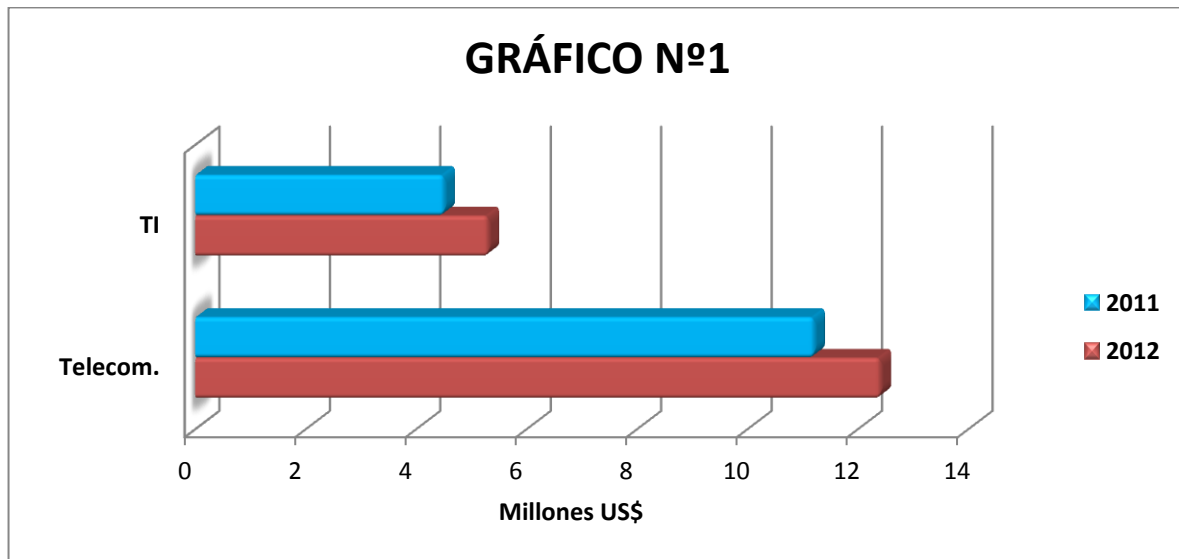
No obstante, existen oportunidades abiertas a través de diversas opciones para desarrolladores de aplicaciones, tanto locales como foráneos.

# V. Descripción sectorial del mercado importador

## 1. Comportamiento general del mercado

En Venezuela las inversiones en tecnologías de información y telecomunicaciones por parte de las empresas locales que han adquirido o actualizado nuevos estándares. Durante el año 2012 estuvieron por encima de los 17,700 millones de dólares americanos, con crecimiento por encima del 16% en relación al año 2011, según información proporcionada por IDC Venezuela, consultora con oficinas en diversos países de América Latina y Estados Unidos, dedicada al análisis de mercados de TI y de Telecomunicaciones en la región<sup>1</sup>.

La demanda en servicios con crecimiento por encima del 10%, refleja las necesidades y ventajas que ofrecen y exigen las empresas y consumidores.



<sup>1</sup> Informe de IDC Venezuela sobre el mercado de TI y Telco 2011/2012  
<http://www.cwv.com.ve/?p=16057>

## 2. Estadísticas de producción y comercio del servicio

Según cifras indicadas por la consultora IDC Venezuela, las inversiones en tecnologías de información y telecomunicaciones –TIC- (USD 17,700 millones) presentan la siguiente distribución: USD 5,400 millones en TI principalmente en los segmentos Hardware (83%), Servicios (9%) y Software (8%), por parte la inversión en Servicios de Telecomunicaciones alcanzó USD 12,4mil millones, con un crecimiento total del mercado de 10% con respecto al 2011.

Con respecto al mercado de equipos móviles, durante los años 2011-2012 se obtuvo inversiones cercanas a los 1,8 millones USD, representando un crecimiento general del 16% en unidades y 19% del valor, siendo distribuido de la siguiente manera, *Smartphones* (celulares inteligentes) con crecimiento del 54% en unidades y 38% en valor y *Feature Phones* (celulares sencillos) con decrecimiento del 7% en unidades y 55% en valor.

Por otra parte, los Servicios Profesionales en el 2012, con inversiones por encima de los 500 millones USD, presentó un alza del 4%, donde los segmentos de crecimiento fueron, por encima del 16% *Education and Training*, 15% para *Network and Desktop Outsourcing* más del 34% para *Hosting Infrastructure Services* y más del 32% *Hosted Application Management*. La dificultad para tramitar y lograr las divisas preferenciales para la importación de hardware y software, obligó a muchos clientes a contratar la tecnología como servicio.

Se pueden destacar a las regulaciones gubernamentales en cuanto a los requerimientos del sector bancario de un centro alterno fuera de la zona capital, los problemas de suministro eléctrico y la migración hacia nuevas plataformas, que impulsaron el crecimiento de estos servicios.

## 3. Proporción de servicios importados

Al momento de realizar el presente informe, no se pudo obtener información referente al mercado de servicios importados por Venezuela.

## 4. Dinamismo de la demanda

En Venezuela existen buenas proyecciones en términos de demanda y se espera que el mercado de servicios continúe aumentando conforme las necesidades y expansión comercial y empresarial lo requieran, además de las adecuaciones y modernizaciones necesarias que vienen implementando las compañías locales en su plan de desarrollo.



## 5. Canales de comercialización

Hoy en día la mayoría de las empresas desarrolladoras permiten obtener sus productos de manera electrónica mediante descargas on-line, sin embargo, en Venezuela la principal forma de comercialización de los servicios, es a través de distribuidores especializados autorizados, además de proveedores directos de estas mismas empresas a grandes y medianas empresas, que a su vez venden los programas necesarios para el funcionamiento cotidiano de las distintas compañías adaptándose a los diferentes sectores a los cuales se dediquen.

## 6. Principales players del subsector y empresas competidoras

En el mercado venezolano, los principales actores de capital nacional en el subsector de Aplicaciones para Telefonía Móvil son:

- Mobile Media Networks.

Una de las primeras empresas de desarrollo y publicidad móvil de Latinoamérica, con fuerte presencia en Venezuela, Colombia y E.E.U.U. Genera productos y servicios innovadores con soluciones y soporte creativo en un rango muy amplio para las iniciativas o soluciones que tengan sus clientes.

- TOTALTEXTO.

Se funda en Venezuela en el año 2003, siendo uno de los primeros tres integradores SMS en el país. La empresa se dedica al desarrollo de soluciones tecnológicas y al servicio de interconexiones de alto rendimiento con las operadoras móviles, orientada a cubrir las necesidades actuales de cada cliente en el área del manejo de información en tiempo real, a través de la mensajería de texto celular y de aplicativos móviles. En el año 2008, TOTALTEXTO decide expandir sus fronteras y llevar su gama de soluciones y servicios a Centro América y el resto de Sur América.

- S42.

Empresa joven con ideas novedosas, especialista en desarrollo de aplicaciones móviles propias y para terceros, en los últimos años han logrado colocar varias aplicaciones interesantes en el mundo móvil.

- 24 Siete.

Casa de innovación, que fusiona la creatividad y las tecnologías de vanguardia con las capacidades de producción para darle vida a ideas innovadoras que conectan el mundo digital con el mundo real. Cuenta con un equipo de creativos, que se dedica a la búsqueda constante de nuevas tendencias mundiales.

## 7. Marco legal y regulatorio del subsector

El principal marco legal aplicable al subsector, es el “REGLAMENTO DE RÉGIMEN COMÚN DE TRATAMIENTO A LOS CAPITALS EXTRANJEROS Y SOBRE MARCAS, PATENTES, LICENCIAS Y REGALÍAS, PUBLICADO EN GACETA OFICIAL N° 34.390”, el cual regula -en su Capítulo X- la Importación de Tecnología y del Uso y Explotación de Patentes y Marcas, estableciendo las normas necesarias en el país sobre el tema. Se pueden consultar las Gacetas Oficiales por Número, en el website: [www.tsj.gov.ve](http://www.tsj.gov.ve)

## 8. Tendencias comerciales del sector

La tendencia generalizada a nivel mundial, del cual Venezuela no se escapa, resulta en la migración a tecnologías portátiles, en muchos casos compatibles con funciones *touch*, soportando una gran cantidad de operaciones a la vez.

# VI. Competidores

## 1. Principal proveedor externo

- Bintech Consultores C.A.

Empresa de capitales chilenos, *Business Partner de IBM*, que se encarga de ofrecer consultoría de sistemas, incluido el desarrollo de aplicaciones a su principal cliente, Corporación Digitel.

## 2. Descripción de los servicios otorgados por competidores locales o externos.

### Proveedores locales:

**Mobile Media** gestiona y comercializa el inventario móvil de los grupos líderes de comunicación en el país, como lo son:

- Globovisión Móvil (TV).
- El Nacional Móvil (PRENSA).
- Cines Unidos.

- Meridiano Móvil (PRENSA).
- Últimas Noticias Móvil (PRENSA).
- El Mundo Móvil (PRENSA).
- Líder Móvil (PRENSA).
- La Vinotinto Móvil (DEPORTE).
- Panorama Móvil (PRENSA).
- La Pizarra – Béisbol Total 2012 – 2013 (DEPORTE).
- Movistar Venezuela (TELEFONÍA).
- Tu Hogar – Colgate Palmolive (CONSUMO MASIVO)

**TOTALTEXTO** ha venido ofreciendo sus servicios a diversos clientes desde medios de comunicación, pasando por el ramo corporativo, hasta desarrollar plataformas de muy alto rendimiento que permiten, además de ofrecer servicios de alto nivel, la integración con plataformas bancarias, sector en el que lidera el lanzamiento de productos de banca móvil con un posicionamiento en el mercado venezolano de más del 40%, en constante crecimiento. Entre sus clientes a nivel nacional se encuentran:

**S42** dentro de su cartera de proyectos tienen productos funcionales a empresas de alto nivel y más de 140 apps publicadas, algunas de ellas son:

- Fut Ve Líder (DEPORTE).
- A que te ríes (VARIEDADES).
- Polar Pilsen Calendario.
- Roaming Movistar Venezuela (TELEFONÍA).
- S42 Seguros Pro (SEGUROS).

**24 Siete.** Cada proyecto que desarrolla esta empresa tiene la característica de ser altamente aceptado, por ello, sus aplicaciones son compartidas en diferentes círculos sociales, algunas de ellas son:

- Social Beer. Aplicación que promueve el uso de Twitter.
- Taguéame. Aplicación para las cámaras de los teléfonos móviles.
- Tweev. Aplicación que genera contenidos de noticias.

#### **Proveedores externos:**

**Bintech Consultores C.A** ha desarrollado diversas aplicaciones a nivel corporativo para su principal cliente (Digitel), entre ellas se encuentra la elaboración en el año 2002, de una aplicación integrada al sistema de *CREDITCARD* (empresa líder en Venezuela en el Procesamiento de medios de pago electrónicos, para bancos y

otras instituciones financieras), para realizar recargas para telefonía móvil prepago, como una manera alternativa a la recarga por tarjetas de saldo, a modo de brindar facilidades al usuario final.

### 3. Segmentos y estrategias de penetración de competidores.

La inversión en publicidad y mercadeo de las compañías juega un papel importante al momento de comercializar el servicio que se quiere prestar. Actualmente diferentes compañías tanto locales como extranjeras invierten importantes cantidades de recursos en publicidad audiovisual y escrita con el fin de captar potenciales clientes.

De igual forma las empresas crean eventos o forman parte de alguna otra actividad como ferias y encuentros especializados, en los cuales proporcionan una plataforma para atraer y afianzar nichos de mercado.

Dentro de las estrategias más innovadoras aplicadas al subsector -hasta el momento- en el mercado venezolano se encuentran:

- Lavadora y secadora fabricada por Samsung que puede controlarse de forma remota con una APP en Android, la misma permite encender y/o apagar la máquina y controlar factores como la temperatura del agua. Los usuarios incluso pueden recibir notificaciones cuando termine la carga.
- Social Beer: Se basa en una máquina dispensadora de cerveza, la cual solo posee un método efectivo para dispensar la bebida, para ello el usuario debe ser fan de ésta marca en alguna red social. Luego de esto, solo debe presionar el disparador en la pantalla de su Smartphone para que la máquina dispense hasta llenar el vaso. Sitio web: <http://www.socialbeer.com.ve>

## VII. Obstáculos a enfrentar por los exportadores de servicios

El principal obstáculo que enfrentan actualmente los proveedores de servicio en Venezuela, es el acceso a divisas en el marco del control cambiario vigente, ya que se ven limitados para el envío de remesas al exterior dependiendo del tipo de servicio a ofrecer y de los actores comerciales involucrados.

No existen regulaciones sobre protección al consumidor, seguridad y salud, ni tampoco restricciones cuantitativas a la provisión de servicios, ni al movimiento de profesionales técnicos o administrativos, ni sobre el tipo de entidad legal a conformar.

Resulta importante destacar que mediante la Superintendencia de Inversiones Extranjeras (SIEX) se regula y establece una serie de recaudos para el registro y establecimiento de empresas foráneas consideradas como inversionistas y adicionalmente corresponde al Servicio Autónomo de Propiedad Intelectual (SAPI) el registro de nombre y de marcas extranjeras a ser comercializadas en el país.

Se recomienda consultar con la Oficina Comercial de ProChile en Venezuela para mayor información, caso a caso.

## VIII. Indicadores de demanda para el servicio

Las oportunidades del mercado son amplias, siempre que se ofrezca un servicio de calidad, además, el cliente siempre busca un proveedor que le proporcione soluciones de manera rápida y eficaz para adaptar sus programas a la actualidad del mercado y adecuarse a las regulaciones y exigencias presentes en el mercado venezolano. Es usual encontrar empresas de alta trayectoria que se encuentren en el proceso de renovación o actualización de su estructura informática.

Venezuela es un país comercialmente muy atractivo y constantemente hay nuevas empresas en el mercado con necesidad de adquirir tecnología en el área de aplicaciones, especialmente vinculados al sector comercio al ser un país netamente importador de bienes no petroleros, para su eficaz funcionamiento con base a sus necesidades específicas de acuerdo a su ámbito de trabajo.

## IX. Otra información relevante del mercado de destino

- ACUERDO ENTRE EL GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE VENEZUELA Y EL GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE CHILE SOBRE PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN RECÍPROCA DE INVERSIONES

Tratado firmado entre las partes con intención de crear y mantener condiciones favorables a las inversiones de ambos países, estimulando el intercambio de este tipo de servicios. Fue promulgado en Gaceta Oficial Extraordinaria N° 4.830 del 29 de diciembre de 1994.

- CONVENIO BÁSICO DE COOPERACIÓN TÉCNICA Y CIENTÍFICA ENTRE EL GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE CHILE Y EL GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE VENEZUELA.

Suscrito en la ciudad de Caracas, el 10 de octubre de 1990, entrando en vigor en 1993. Establece una serie de normativas con el fin de incentivar el intercambio entre ambos países. Para mayor información recomendamos ver siguiente link: [http://www.conicyt.cl/wp-content/uploads/2012/11/articles-3704\\_convenio.pdf](http://www.conicyt.cl/wp-content/uploads/2012/11/articles-3704_convenio.pdf)

- CONVENIO BÁSICO DE COOPERACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES ENTRE EL GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE CHILE Y EL GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE VENEZUELA.

Suscrito en la ciudad de Caracas, el 10 de octubre de 1990, en dos ejemplares originales, siendo ambos textos igualmente auténticos, entrando en vigor en 1993. Establece una serie de normativas con el fin de incentivar el intercambio entre ambos países. Para mayor información recomendamos ver el punto N°4 en el siguiente link: [http://www.ftaa-alca.org/wgroups/wgsv/sagreem/spanish/sv\\_2b1.asp](http://www.ftaa-alca.org/wgroups/wgsv/sagreem/spanish/sv_2b1.asp)

## X. Opiniones de actores relevantes en el mercado

- Empresa Bintech Consultores C.A.: Hizo saber a la oficina comercial a través de una entrevista concedida, que en la actualidad, en el mercado venezolano, algunas compañías consideran como mejor opción traer al país personal extranjero durante un corto plazo de tiempo, sólo para desarrollar las aplicaciones, principalmente - según su opinión- provenientes de países como India y Chile.
- Empresa Movilmax: Marca comercial de Omnivision,C.A, que es la primera red de tecnología 4G en el mundo, desplegada en la banda de 2.5Ghz. La empresa considera que el organismo regulador debe fomentar que haya más partícipes en el sector de telecomunicaciones, pues observa que “hay un mercado hambriento de data móvil”. Sin embargo, advierte que se requiere una inversión importante y facilidades en el acceso a las divisas, además de un servicio de transporte de datos a precios competitivos.
-

## XI. Contactos relevantes

- **CAVEDATOS:** Cámara Venezolana de Empresas de Tecnologías de la Información. Es una institución que busca estimular y fortalecer el desarrollo de la industria de la tecnología en Venezuela a través del intercambio de información, e interacción entre sus afiliados.  
Sitio web: <http://www.cavedatos.org.ve>
- **CENIT:** Fundación Centro Nacional de Innovación Tecnológica. Se encarga de contribuir al desarrollo y fortalecimiento de la capacidad nacional de los sectores científico, tecnológico, educativo y productivo, y a la apropiación social de las tecnologías, mediante la construcción de una red de investigación, desarrollo e innovación, en articulación con el Sistema Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación.  
Sitio web: <http://portal.cenit.gob.ve>
- **CASETEL:** Cámara de Empresas de Servicios de Telecomunicaciones, constituida en 1980, es una institución privada, independiente sin fines de lucro. Con sus 35 miembros, hoy en día agrupa a las empresas debidamente habilitadas responsable de operar los servicios de telecomunicaciones en Venezuela. Brinda un importante impulso al crecimiento de la industria de las telecomunicaciones en el país y ha trabajado en pro de la defensa de un entorno competitivo, en un marco de seguridad jurídica, para transformar a Venezuela en una sociedad con conocimiento, capaz de garantizar el derecho ciudadano a la comunicación y acceso a la información.  
Sitio web: <http://www.casetel.org/>

## XII. Fuentes de información (*Links*).

- Banco Central de Venezuela (BCV) <http://www.bcv.org.ve/>
- Cámara Venezolana de Comercio Electrónico [www.cavecom-e.org.ve](http://www.cavecom-e.org.ve)
- Cámara Venezolana de Empresas de Tecnologías de Información <http://www.cavedatos.org.ve>
- Centro Nacional de Innovación Tecnológica [www.cenit.gob.ve](http://www.cenit.gob.ve)
- Comisión Administradora de Divisas (CADIVI): <http://www.cadivi.gob.ve>
- Consejo Nacional de Promoción de Inversiones – CONAPRI <http://www.conapri.org/>
- Derechos de propiedad intelectual, legislación Venezolana - Ley de propiedad industrial. [http://www.sice.oas.org/int\\_prop/nat\\_leg/Venezuela/lips.asp](http://www.sice.oas.org/int_prop/nat_leg/Venezuela/lips.asp)
- Ministerio del Poder Popular para Ciencia, Tecnología e Innovación <http://www.mcti.gob.ve/>

- Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT). : <http://www.seniat.gov.ve>
- Servicio Autónomo de la Propiedad Intelectual (SAPI) [www.sapi.gob.ve](http://www.sapi.gob.ve)
- Superintendencia de Inversiones Extranjeras (SIEX) <http://www.siex.gob.ve/>