



El Mercado de Servicios de Tecnologías de Información en Estados Unidos.



2015 / Oficina Comercial en Miami



Descripción General- Estados Unidos /Tecnologías de Información

El mercado importador en Estados Unidos está fuertemente influenciado por la creciente competencia entre hardware, software y servicios de computación en informática (servicio post venta) como ítems que componen el presupuesto de informática de las empresas. Por ello, resulta útil observar el comportamiento del mercado importador de servicios de software y de las utilidades generadas por el sector. Para más información sobre la industria de las TI en EE.UU., se sugiere ver Estudio de Mercado Servicios de Software en EE.UU. Mayo 2015¹

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

La industria “Tecnologías de información” se encuentra dividida en 2 segmentos principales : Servicios de Negocios y Soporte de Producto, dentro de este último se encuentran los Servicios de Software (fuente: GARTNER) . Estos últimos, son generalmente soportes técnicos asociados a un producto de software específico. Consideran las utilidades derivadas de los contratos de largo plazo para soporte técnico, las cuales se van generando a medida que se va prestando el servicio como parte del acuerdo. También considera la instalación de nuevos servicios o las actualizaciones, las cuales pueden ser ofrecidas como producto final o parte de otro a través de un tercero. El software y tecnologías cubiertas por esta categoría incluyen la comercialización y diseños de sistema operativos, aplicaciones e infraestructura de software.

TENDENCIAS DEL SERVICIO/MERCADO

Algunos de los cambios que los expertos predicen para los próximos años en el mercado son: 1) Crecimiento de los servicios de software en nuevos mercados para poder superar la demanda regional establecida en mercados líderes. 2) Empresas ya no buscan productos, buscan mejoras en la funcionalidad y soluciones tecnológicas, no siendo de interés tomar propiedad del software, sino pagar un precio periódicamente por una solución continua. 3) Nacimiento del concepto “plataforma como servicio”, con la habilidad de apoyar el desarrollo de nuevas ingenierías. 4) Revolución de los móviles, donde sus aplicaciones serán utilizadas cada vez más para entregar los servicios de software. 5) Incorporar los servicios de software como parte de la actual arquitectura de IT de las empresas, donde existirá mayor disposición a pagar más por un constante servicio acorde a sus necesidades. 6) Los compradores de tecnología en EE.UU. son quienes realizarán los ajustes al mercado, aumentando sus gastos en tecnologías como parte de las mejoras. 7) La base para poder entregar software como servicio es internet, donde estará la base tecnológica del servicio. Por lo tanto, la “seguridad” será un elemento clave para el éxito del negocio. 8) Modelo “offshore” como fuerte tendencia y plataforma para los servicios de IT en general.

Canales de Comercialización de los Servicios de TI en Estados Unidos

■ La comercialización para los Servicios de Software está relacionada con los canales de comercialización del software como producto, los prestadores de Servicios de Software deben conocer bien cada uno de sus participantes e ingresar al mercado a través de la oferta de sus servicios como un valor agregado al producto final que estos ofrecen, generando estrategia de trabajo conjunta con cada uno de ellos.

Los canales de comercialización del software son los siguientes: 1) DESARROLLADOR, es quien desarrolla el Software. 2) DISTRIBUIDOR Son quienes difunden las licencias del software entre clientes finales. 3) WHOLESALERS Difunden las licencias en forma mayorista. Su foco es la venta, buscan apoyar el reemplazo de antiguos software y equipos, ofreciendo productos que ofrezcan nuevas utilidades. 4) RETAILERS Hacen llegar el producto al cliente final.

Para cada uno de los participantes de esta cadena existen diferentes tipos, determinado principalmente por su tamaño y características de la oferta. Los prestadores de Servicios de Software deben analizar cual de ellos se adapta mejor a su servicio y generar una oferta exportable que apunte al desarrollo de alianzas estratégicas de trabajo conjunto, siendo esta el mejor camino para la comercialización. Por ejemplo, una empresa pequeña puede orientar su estrategia al trabajo con desarrolladores, ya que le permitirá focalizar mejor su oferta, participando conjuntamente en la etapa de desarrollo. Para empresas más grandes, el trabajo con distribuidores puede otorgar mayor beneficio, ya que la experiencia les permitirá adaptarse mejor a las necesidades del distribuidor y responder con mayor eficiencia a sus demandas.

¹ http://www.prochile.gob.cl/wp-content/blogs.dir/1/files_mf/1431543501PMS_FEUU_Software_2015.pdf



■ Principales Actores en el Mercado

INGRESOS POR VENTA DE SOFTWARE Y SERVICIOS DE SOFTWARE DE LOS PRINCIPALES ACTORES DE LA INDUSTRIA EN 2012 (en millones de dólares)

COMPAÑIA	INGRESO POR SOFTWARE 2012	2012 INGRESO TOTAL 2012	INGRESO POR SOFTWARE COMO % DEL TOTAL	INGRESOS POR SERVICIOS DE SOFTWARE 2012	INGRESO DE SERVICIOS DE SOFTWARE COMO % DEL SOFTWARE 2012
MICROSOFT	58.433	72.930	80,1%	1.463	2,5%
IBM	28.846	104.507	27,6%	742,5	2,6%
ORACLE	27.710	37.341	74,2%	972	3,5%
SYMANTEC	6.418	6.839	93,8%	595	9,3%
HP	5.513	119.239	4,6%	94	1,7%
EMC	5.129	17.118	30%	80	1,6%
ADOBE	4.335	4.405	98,4%	661	15,2%

Fuente: PWC.com

■ Principales Países Proveedores de Servicios en el Mercado

Dado que no se dispone de información estadísticas respecto a los competidores para Servicios de Software, se entrega a continuación una breve descripción para los principales competidores presentes en el mercado (Basado en: Estudios de Competitividad en Clusters de la Economía Chilena sector Offshoring, Consejo de la Innovación – The Boston Consulting Group):

India. Los bienes y servicios TIC son el producto de mayor exportación de India a los EEUU después de los diamantes y los textiles. La exportación de sus servicios ha ido en permanente alza y sus principales mercados de destino son en un 63% EE.UU., Canadá y Latinoamérica; 26% Europa; 4% Japón y 7% hacia el resto del mundo.

Costa Rica. Ha creado un Programa de Apoyo a la Competitividad del Sector, contando con un proceso de investigación y diagnóstico del sector TIC de Costa Rica. Han realizado un importante trabajo en la promoción del país como productor de primer nivel de TICs en los mercados internacionales.

Argentina. La exportación argentina de bienes y servicios TIC tiene como principal destino Latinoamérica y luego los EE.UU. en menor medida. Para ingresar al mercado, las empresas cuentan con certificaciones de calidad internacionalmente reconocidas, lo que facilita el acceso a mercados competitivos como el norteamericano.

Irlanda. La Agencia de Desarrollo de Inversiones de Irlanda presta asesoría y becas para capacitación, I+D y capital. Además se creó un centro internacional de excelencia para conocimiento, innovación, y creatividad enfocado en contenido digital y empresas tecnológicas en el cual se han instalado más de 30 compañías.

México. Ofrece gran cantidad de profesionales bilingües y sus costos laborales son 25% a 45% menores que en EE.UU. o Canadá. Una amplia población de estudiantes universitarios estudia carreras relacionadas a la tecnología. Cuentan con organizaciones enfocadas a construir competitividad en el sector de alta tecnología, ofreciendo incentivos para negocios, empresarios y universidades del sector de alta tecnología.

Singapur. Posee una infraestructura de telecomunicaciones que es fiable y se adapta a nuevas tecnologías fácilmente. A ello, se agrega el TLC con EE.UU. que enfatiza la dedicación a la protección de propiedad intelectual. El gobierno creó una oficina de Protección de Propiedad Intelectual, lo que constituye un elemento de diferenciación en comparación con India y otros países asiáticos. Finalmente el Ministerio de Industria tiene un rol preponderante en la identificación de fuentes de financiamiento para los emprendedores.

Para más información sobre la categoría de **SERVICIOS TIC** en **ESTADOS UNIDOS** véase “Estudio de Mercado

Servicios de Software en EE.UU. Mayo 2015 “: http://www.prochile.gob.cl/wp-content/blogs.dir/1/files_mf/1431543501PMS_EEUU_Software_2015.pdf



Principales actividades y ferias especializadas para **Servicios TIC**

FERIAS INTERNACIONALES RELEVANTES

STARWEST & STAREAST	: 23 Septiembre al 2 Octubre 2015, California. http://www.sqe.com/starwest/
OTC	: Realizada. 4-7 Mayo, 2015 Houston. http://2015.otcnet.org/
E-3	: Realizada Junio 16-18 de 2015, Los Ángeles. http://www.e3expo.com/
CES	: Enero 6-9 2016, Las Vegas. www.cesweb.org
INTEROP	: Mayo 2016, Las Vegas. http://www.interop.com/
GARTNER	: Conferencia durante todo el año en distintas ciudades: http://www.gartner.com/events/

Normativas aplicables (doble tributación, o según servicio). Links a fuentes

<http://www.amchamchile.cl/sites/default/files/Serie%20de%20Estudios%20Tecnicos%20Doble%20Tributacion.pdf>
http://www.sii.cl/pagina/jurisprudencia/convenios/chile_usa.pdf

Conclusiones y comentarios

La industria de Servicios de TI esta viviendo una rápida evolución. Existen muchas fuerzas que empujan este crecimiento, las que convergen y gatillan en la estructura básica de los negocios. Las empresas deben comenzar a sentir los efectos del Software como servicio en sus modelos de negocios, a través de la forma en que ellas respondan a sus clientes, lo cual será crucial para la viabilidad de continuar presentes en el mercado.

La explosión de elementos como los móviles y la banda ancha, están desplazando el poder de las empresas que solo venden software, sin ofrecer servicios anexos. Estas tendencias fuerzan a las compañías de software a cambiar radicalmente su forma de enfrentar sus negocios, desde desarrollar productos a evaluar la forma de cómo venderlos y ofrecer un servicio asociado a ellos. Dentro de ello se debe considerar el factor idiomático, donde el ofrecer un servicio (software y pagina web) adaptado a diferentes idiomas, permite lograr una diferenciación que el mercado valora cada vez mas.

Por otro lado, se debe entender que el mercado de software continúa en expansión y deben adaptarse a este nuevo mundo, en términos geográficos y tipos de competidores. Los oferentes de esta industria se están expandiendo alrededor del mundo en armonía con las necesidades locales y los competidores emergentes de otras industrias, que han empezado a lanzar sus propios productos de software a través de aplicación online.

Se recomienda a las empresas chilenas que pongan especial énfasis en entender bien el mercado de software antes de llevar a cabo una estrategia de penetración, mercado que continúa en expansión y exige que las empresas sepan adaptarse a este nuevo mundo. Para que las empresas puedan estar al día con las tendencias que se van generando en la industria, se recomienda realizar misiones de prospección con principal foco en la participación en ferias y eventos, las cuales consideren ponencias y charlas sobre cómo hacer negocios en áreas que pueden ser de interés para el empresario.

Para más información sobre la categoría de **SERVICIOS TIC** en **ESTADOS UNIDOS** por favor comuníquese con **La Oficina Comercial de ProChile en Miami** email us.miami@prochile.gob.cl