



FACULTAD DE ECONOMÍA Y CIENCIAS EMPRESARIALES

**TEMA: INTERNACIONALIZACIÓN DE UN SISTEMA DE
PLANIFICACIÓN DE RECURSOS EMPRESARIALES ECUATORIANO
EN EL MERCADO CHILENO. CASO: CORPORACIÓN SMARTTEST S.A.**

**ARTÍCULO ACADÉMICO QUE SE PRESENTA COMO REQUISITO
PARA OPTAR EL TÍTULO DE INGENIERO EN CIENCIAS
EMPRESARIALES**

AUTOR:

CARRIE MARIEL ÁLVAREZ LÓPEZ

TUTOR:

GONZALO PIZARRO RODRÍGUEZ

SAMBORONDÓN, ABRIL DEL 2014

**Internacionalización de un sistema de planificación de recursos
empresariales ecuatoriano en el mercado chileno. Caso: Corporación
Smartest S.A.
Carrie Álvarez**

Resumen

Este trabajo evalúa el mercado de *software* chileno como potencial destino para que la empresa ecuatoriana Corporación Smartest S.A. desarrolle su internacionalización, iniciando su proceso de entrada con la colocación de su principal producto ERP. El artículo parte con la revisión literaria sobre que son los sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP), sus principales características, ventajas y desventajas. A su vez analiza los principales conceptos y métodos sobre internacionalización. El trabajo se desarrolló a través de un diseño bibliográfico exploratorio de tipo documental y descriptivo, basándose en un estudio completo de las características generales de Chile, como sus aspectos económicos, legales y de inversión extranjera. Se exponen los componentes que determinan y limitan su industria de *software*, específicamente los ERPs, identificando el tamaño actual del mercado, sus hábitos, usos y nivel de penetración en las empresas. Finalmente, se realizó un análisis FODA que permitió definir la factibilidad de internacionalizar el ERP, dando un resultado positivo y favorable para la empresa, identificando mercados metas y mecanismos para ingresar al mercado chileno.

Palabras claves: Sistemas ERP, software, internacionalización, ERP ecuatoriano, mercado ERP chileno, PYMES, tecnología

Abstract

This paper focuses on evaluating the Chilean software market as a potential destination for the Ecuadorian company “Corporación Smartest S.A.” to develop its internationalization, starting the input process with the placement of its main product ERP. The article starts with the literature review on ERP systems, its main characteristics, advantages and disadvantages. In turn, the paper analyzes the main concepts and methods of internationalization. The investigation was developed through a bibliographic exploratory design of descriptive documentary type, based on a study of the general characteristics of Chile; their economic statistics, legal aspects and foreign investment issues. It exposes the components that determine and limit the software industry, specifically ERPs, identifies the current market size, habits, customs and level of penetration in companies. Finally, a SWOT analysis was performed in order to define the feasibility of internationalizing the ERP, giving as result a positive and favorable outcome for the company, identifying the potential target market and mechanisms to enter the Chilean market.

Keywords: ERP systems, software, internationalization, Ecuadorian ERP, ERP Chilean market, SMEs, technology

Introducción

El presente artículo analiza la factibilidad de internacionalizar la empresa ecuatoriana Corporación Smartest al mercado chileno, por medio de su principal producto ERP, como estrategia de entrada más idónea para iniciar su proceso de expansión. Se analizan las cualidades favorables que posee Chile y que resulten atractivas para el inversor extranjero; de la misma forma se estudian los posibles desafíos que enfrente la empresa al ingresar a este mercado.

El sector tecnológico en el mercado latinoamericano, ha tenido un crecimiento considerable en los últimos años, entre los países que se destacan por su producción y exportación de tecnología se encuentran Brasil, Argentina, Uruguay y Chile (Bognanni, 2013).

Bastos & Silveira (2009), aseguran que hasta hace unos años el mercado de software en la región se ha desarrollado de manera natural, y que se espera un mayor impulso a medida que los países inviertan y estimulen con nuevas políticas el sector.

En el año 2011, la consultora *International Data Corporation (IDC)* realizó una proyección del mercado de los ERP latinoamericanos, y concluyó que en el 2014 el mercado superará los 1.6 millones de dólares representando el 11% de crecimiento. De igual manera indicó que sus ventas para este año bordeará la cifra de 2,000 millones de dólares (IDC, 2011).

El sector de desarrollo de software en el Ecuador representa el 0.5 % del PIB, en el año 2012 sus niveles de venta alcanzaron los 300 millones de dólares y

33 millones en exportación, creando más de 8000 plazas de trabajo para talento humano de alto nivel educativo (Asociación Ecuatoriana de Software, 2011).

El Ministerio de Industrias y Productividad (2012), considera a este sector como una nueva fuente de desarrollo por su calidad exportable, de modo que junto con la Asociación Ecuatoriana de Software presentaron un modelo de excelencia para las empresas de software del Ecuador.

Corporación Smartest S. A. es una empresa familiar ecuatoriana que se dedica al desarrollo de software en diferentes niveles, ingresó al mercado en el año de 1997, con su producto principal el ERP “Smartest” un sistema administrativo contable integrado, el cual fue creado por talento humano ecuatoriano (Álvarez, 2013).

En el transcurso de los años ha pasado por los procesos de validación de control de calidad hasta el 2004, año en el que el producto fue masificado en el Ecuador al mercado de las pymes y fue enriquecido en el proceso de depuración que le dan los miles de usuarios que hoy usan este producto, logrando así el estado de maduración durante estos 17 años (Álvarez, 2013).

La proyección de crecimiento de la empresa en el mercado Ecuatoriano se puede cuantificar como la de mayor impacto en el área de tecnología y desarrollo, gracias a la preferencia del mercado corporativo, es por esta razón que se cree oportuna la incursión en mercados internacionales considerando a Chile como su primer mercado objetivo (Álvarez, 2013).

El propósito de esta investigación es proporcionar información que permita a la empresa ecuatoriana Corporación Smartest S.A. acceder con su ERP

al mercado de software chileno, a su vez este estudio podría servir de guía para otras empresas en el sector tecnológico que deseen incursionar en un mercado en desarrollo como es el mismo.

Fundamentación Teórica

Revisión Literaria

Enterprise Resource Planning (ERP)

El término ERP nació de tecnologías militares durante la segunda guerra mundial, ya que Estados Unidos centró sus esfuerzos en desarrollar sistemas especializados que permitieran obtener una óptima gestión de los recursos utilizados en el frente de batalla, a esos sistemas se los denominaba MRP por sus siglas en inglés *Material Requirement Planning* (Santos & del Olmo, 2004).

Para los años 80 los sistemas evolucionaron cambiando su enfoque a procesos de producción, abarcando nuevas áreas como compras, ventas, logística y planificación, en esta segunda etapa adoptó el nombre de MRP-II (Santos & del Olmo, 2004).

Con el paso de la globalización, en la década de los 90 se centraron los esfuerzos en el desarrollo de los primeros software que gestionen de manera integrada las diferentes áreas funcionales de la empresa (Santos & del Olmo, 2004; Oltra, 2012).

De esta forma, se adoptó el término ERP, *Enterprise Resources Planning*, impuesto por la empresa Gartner Group, para describir lo que es un sistema de información integrado de gestión empresarial (Oltra, 2012).

Podemos definir a los ERP como sistemas integrados que planifican los recursos y administran de manera ordenada la información, en busca de mejoras y soluciones para las necesidades de las empresas (Muñiz, 2004). Esta planificación de recursos permite automatizar los procesos operativos y productivos de un negocio para el logro de resultados, de modo que el usuario pueda visualizar la trazabilidad de toda la cadena de valor (Guill, Guitart, Joana, & Rodríguez, 2011).

Para Laudon & Laudon (2004), los sistemas ERP ayudan a integrar la información clave de la empresa permitiéndole fluir entre las diferentes áreas mejorando así la toma de decisiones.

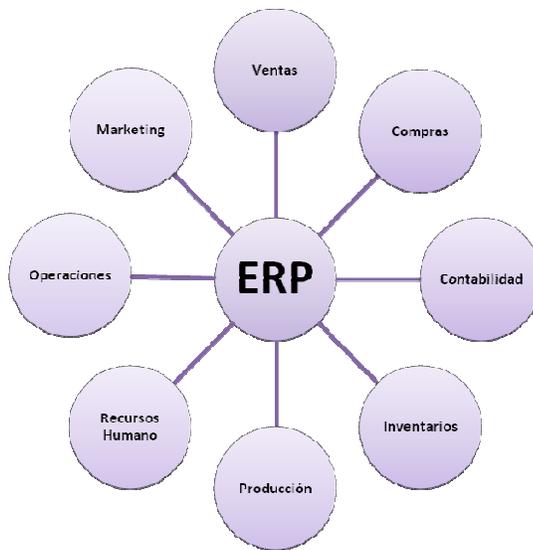


Figura 1. Gráfico sobre el Funcionamiento de un *ERP* por Carrie Álvarez, 2014.

Un sistema ERP se caracteriza principalmente por ser integral ya que incorpora diferentes áreas de la organización permitiendo que trabajen conjuntamente para conseguir resultados. También por ser modular debido a que las empresas cuentan con diferentes departamentos y áreas operativas que generan

información compartida. Finalmente, por ser adaptables ya que pueden ser parametrizados a las diferentes naturalezas de negocios de las empresas que los implementan (Gupta, 2000).

López et al. (2000), destaca que la implementación de un ERP genera los siguientes beneficios, entre ellos tenemos:

- Mejora continua de los procesos de negocios.
- Optimización de costos.
- Integridad de datos mediante el manejo eficiente de la información.
- Calidad de los procesos.
- Mejoramiento de la imagen corporativa.
- Toma oportuna de decisiones debido al correcto uso de la información.

A su vez se pueden presentar inconvenientes cuando se procede a implementar un ERP en una organización, entre las cuales están (Heizer & Render, 2004):

- La poca capacitación que se le brinda a los usuarios.
- La Compleja adaptación del sistema en la organización.
- Ineficiencia del personal.
- No se ajusta a las necesidades del consumidor.

Internacionalización de las Empresas

La internacionalización de una empresa comprende la expansión de sus actividades a mercados exteriores. Involucra las estrategias de crecimiento de la empresa a nivel internacional mediante un desarrollo a largo plazo que comprometa sus recursos y capacidades basados en sus conocimientos (Larrinaga, 2005). Según Guisado (2002), incursionar activamente en mercados

internacionales nos brinda ventajas como: aprovechar economías de escala, adquirir aprendizaje y experiencia, desarrollar ventajas competitivas, acceder a innovaciones tecnológicas, entre otras.

A su vez existen desafíos que pueden aparecer en el proceso de internacionalización entre los más destacados están la incertidumbre por el desconocimiento del mercado, lo que se transforma en un incremento del riesgo por la falta de experiencia para afrontar dichos mercados (Guisado, 2002).

Son varias razones que llevan a una empresa a incursionar en mercados internacionales entre las cuales están: la alta competencia, las oportunidades de desarrollo en el exterior, el mercado local saturado, la proximidad con proveedores y clientes, la diversificación del riesgo, el fin del ciclo de vida del producto, entre otros (Claver & Quer, 2000).

Para que una empresa pueda seleccionar el país correcto al cual internacionalizarse Canals (1994), explica que se deben considerar varios factores que incidan en su elección. Uno de ellos es analizar la disponibilidad de recursos que exista en ese país como la disponibilidad de materiales, el acceso a tecnología, redes, etc.

Otro punto, es la oportunidad ingresar a nuevos mercados según la tasa de crecimiento de la demanda del país, lo cual facilita la decisión para identificar el destino con mayor potencial. Otro factor que determina la elección de un mercado surge del crecimiento de los clientes locales que tiene la empresa y ven como una oportunidad llevar sus operaciones a estos países para seguir brindando sus servicios.

Adicionalmente, existen barreras de entradas a nuevos mercados en los procesos de expansión empresarial, las cuales se pueden resumir en:

Barreras Arancelarias: Es importante considerar los aranceles impuestos por el gobierno como forma de protección a su industria nacional; estos pueden ser de tipo monetario imponiendo un valor a cancelar por producto importado o de carácter *ad valorem* la cual impone un porcentaje a pagar por el valor del producto (Canals, 1994).

Diferencias culturales: Involucra todo lo relacionado a las diferencias con el país elegido, entre ellos esta el idioma, preferencias de los consumidores, costumbres, tradiciones, etc. (Jarillo & Martinez, 1991).

Distancia geográfica: Se impone como un problema a superar por la lejanía que supone el mercado extranjero, la cual dificulta la comunicación, el acceso, el tiempo y a su vez involucra diversos costos de logística (Simón, 2008).

Riesgo país: Un país con un entorno socioeconómico, político y legal inestable puede impedir el ingreso de una empresa a su mercado debido a que su economía puede no ser segura para la inversión (Simón, 2008).

Para un óptimo proceso de expansión es necesario que la empresa decida qué estrategia de entrada se adapta mejor a su tipo de negocio para insertar su producto o servicio al mercado exterior, las principales son:

-Exportación: Es la forma tradicional en el ámbito de internacionalización.

Son las ventas que una empresa local realiza hacia el mercado extranjero lo que resulta un beneficio a la economía nacional (Guisado, 2002).

Referente a la exportación de software dada su naturaleza intangible es

necesario realizarlo con un soporte físico o digital, este puede ser por medio de un Cd, Dvd, disco duro, etc. (Dirección General de Comercio Exterior, 2010).

-Acuerdos contractuales: Se crea una relación con algún agente o empresa que se encuentre en el mercado de destino, el cual es la que realiza la inversión directa, son conocidos por ser acuerdos de cooperación empresarial a los que también se los llama alianzas estratégicas (Claver & Quer, 2000). Entre ellas tenemos las franquicias, licencias, consorcios o *joint ventures* (Marijuán, 2012).

-Inversión en el exterior: Compromete grandes inversiones de dinero ya que mediante ella le otorga al inversionista un poder parcial o total sobre la empresa extranjera (Daniels, Radebaugh, & Sullivan, 2004).

La internacionalización de una organización es un asunto de gran trascendencia, a pesar de ser compleja puede ser llevada efectivamente a través de una estrategia clara que facilite su proceso (Mejía, 2011).

Formulación del problema

La empresa ecuatoriana Corporación Smartest S.A., desde su aparición en el año 1997 ha logrado consolidarse a nivel nacional a través de su producto estrella el ERP “SMARTEST”, su éxito en la implementación del ERP en las pymes del Ecuador está llevando a la empresa a buscar nuevas formas de crecimiento. Entre los principales problemas tenemos:

- La necesidad de la empresa de desarrollar nuevos mercados.
- La falta de reconocimiento de la marca a nivel internacional.
- El estancamiento local de la empresa.

- El mercado ecuatoriano no valoriza el potencial que brinda un sistema ERP en las compañías.
- En el mercado nacional no existe una mayor cultura de inversión en tecnología.
- El nivel de conectividad y redes en Ecuador no está muy desarrollado.
- No existen antecedentes de internacionalización de empresas de ERP ecuatorianas.

A través de los años la empresa ha podido incursionar y lograr un posicionamiento en el mercado ecuatoriano pero para ello ha tenido que lograr sobreponer varios obstáculos que estaban arraigados a la cultura ecuatoriana y a la novedad de la propuesta que supone un ERP.

Debido a esto se ha escogido como objeto de estudio a Chile como país para desarrollar un piloto de internacionalización, por ser un país con altos niveles de conocimiento y cultura correspondiente a programas de gestión empresarial (ERP).

Metodología

El presente trabajo de titulación se realizó mediante una investigación exploratoria de tipo documental al analizar la industria de software a nivel global para identificar sus principales proveedores ERP, así como su distribución de mercado.

A su vez se realizó una investigación exploratoria de tipo documental que permitió determinar las ventajas competitivas que ofrece el mercado local de Chile a sus inversionistas extranjeros en el área tecnológica y su nivel de penetración de las Tics.

Delimitación y Limitaciones de la investigación

Delimitando el estudio se realizó la investigación al mercado de software para pymes en Santiago de Chile.

Las limitaciones del trabajo están en que no existen cifras oficiales publicadas por el gobierno de Chile sobre el sector software, por lo que la investigación se logró en base a instituciones privadas relacionadas en al ámbito de las Tics.

Técnicas de investigación

Por tratarse de un mercado nuevo el proceso de recolección de datos se obtuvo en base a fuentes secundarias, las cuales ayudaron en levantamiento de información a través de:

Bases de datos, informes o estudios de mercado proporcionados por organismos relacionados al área de investigación. (La cámara de Comercio de Santiago, Prochile, ADS, GECHS, ACTI, AESOFT).

Manuales o guías del país y sector desarrolladas por organizaciones gubernamentales.

A su vez, como la información que se utilizó en esta investigación es de tipo documental y descriptiva, con ella se pudo realizar diferentes análisis para una mejor interpretación de los resultados. Entre los diferentes análisis están:

Estadísticas: Se realizaron cuadros estadísticos, gráficos, porcentajes, promedios y todo lo relacionado a sistematizar la información.

FODA: Se realizó a través del análisis del mercado y el estudio del factor país.

Resultados

Industria de software a nivel mundial

La industria de software involucra a todas las empresas que se dedican a la creación y desarrollo de sistemas, programas y aplicaciones, así como brindar servicio y mantenimientos del mismo (UNCTAD, 2012).

En el mundo se caracterizan por su amplio aporte al desarrollo de las naciones, en el ámbito cultural, económico y social. Incorporar nuevas tecnologías permite generar valor agregado al conocimiento de un país, produce nuevas plazas de empleo calificados, así como también la creación de nuevos negocios (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2010).

En el último estudio realizado por CEPAL (2010), acerca de la inversión en investigación y desarrollo global, la industria de software se ubica en segundo lugar con una participación del 28%.

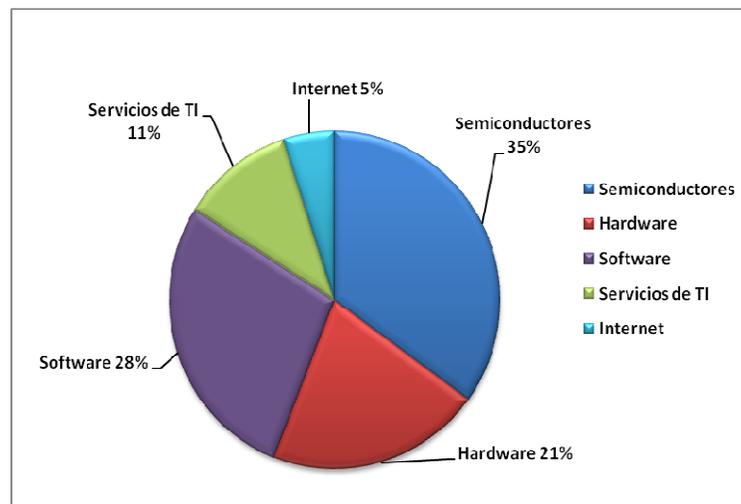


Figura 2. Gráfico de distribución de la inversión en investigación y desarrollo TIC, por CEPAL, 2010.

Entre el 2003 y 2010 la región latinoamericana ha sido el destino de inversión extranjera directa para proyectos de software por varias empresas transnacionales, entre los principales países receptores están Brasil, México, Argentina y Chile (CEPAL, 2010).

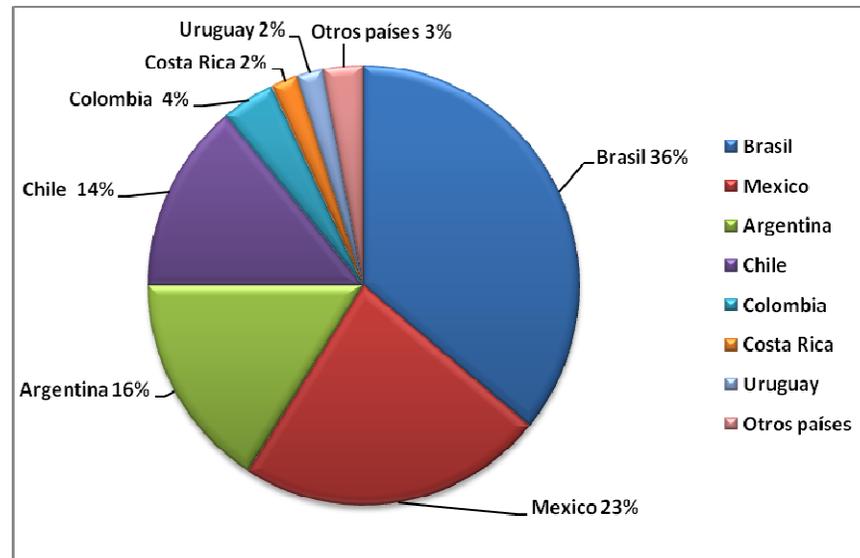


Figura 3. Gráfico de distribución de la participación de proyectos de software, por CEPAL, 2010.

En Latinoamérica el mercado de software se encuentra en auge y crecimiento, en su último estudio la consultora IDC determinó que esta industria tuvo un incremento del 16% en el 2012, a diferencia de años anteriores donde el promedio de crecimiento era de un 12% (TyN Latinoamérica, 2013).

El principal mercado de software dentro de la región son los ERP, el cual representa el 25% de la industria y donde se considera su estabilidad y su crecimiento (TyN Latinoamérica, 2013). A pesar de esto se considera que la penetración de

esta herramienta en las Pymes es leve, siendo las empresas grandes las que mas la utilizan (Estrategia, 2012).

Actualmente en el mercado hay innumerables programas ERP que ofrecen una gama diferente de productos y servicios según las necesidades de cada cliente (Informatica Hoy, s.f).

En el 2013, la consultora internacional Gartner Inc., especialista en análisis estadísticos del mercado de software, presentó un informe sobre la participación del mercado de ERP mundial, en la cuál se reflejan los diez principales proveedores (Forbes, 2013).

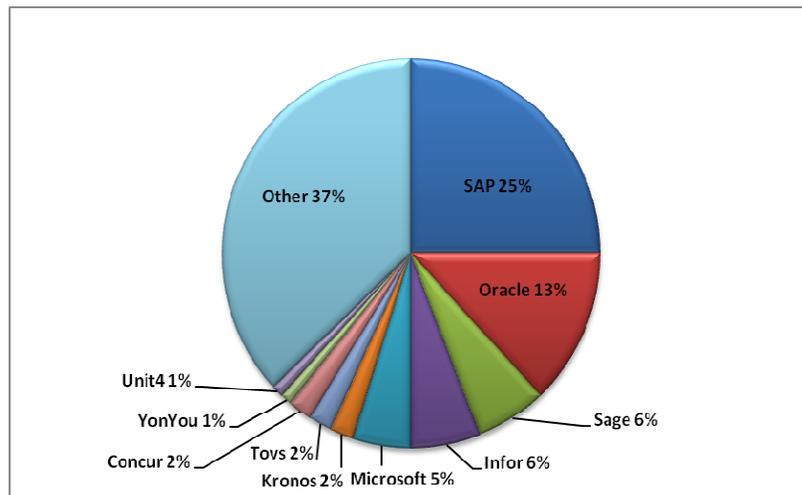


Figura 4. Gráfico de distribución de participación del mercado ERP mundial, por Gartner Inc., 2013.

En el estudio podemos apreciar el liderazgo de la empresa alemana SAP obteniendo una cuota total de mercado 24.6% frente a su principal competidor Oracle quien obtiene una participación de mercado del 12.8% (Gartner Inc., 2013).

Dentro de esta clasificación es importante destacar la presencia de Totvs, empresa brasilera, y que actualmente es considerada como la única proveedora latinoamericana de clase mundial (Giraldo, Naranjo, & Delgado, 2011).

Análisis del mercado de Chile

Características Generales

Chile es un país ubicado en el extremo sur de América, su superficie total es de 2'006,096 km², de los cuales 756,096 km pertenecen a Chile continental e insular y 1'250,000 km a Chile Antártico (Comité de Inversiones Extranjeras (CIEChile), 2013).

Está dividido por 15 regiones, 54 provincias y 346 comunas, su capital es Santiago y es donde se encuentra la mayor actividad comercial, industrial y financiera del país (CIE Chile, 2013). Para el desarrollo de este mercado, se ha priorizado el acceso por medio de la región de Santiago, cercana a la región de Valparaíso, dos de las principales del país con la mayor concentración de empresas.

El sistema de gobierno de Chile es democrático y presidencialista, donde existen tres poderes: ejecutivo, legislativo y judicial. Su jefe de estado y de Gobierno es Michelle Bachelet (CIE Chile, 2013).

El idioma oficial es el español y su moneda es el peso chileno, el tipo de cambio a abril del 2014 es de 555.08 pesos por un dólar (Banco Central de Chile, 2014).

Aspectos Económicos

Chile es considerado como una de las economías emergentes más importantes de la región Latinoamericana (CIEChile, 2013). Su desarrollo sostenido se ha dado gracias a su apertura comercial, estabilidad política y

transparencia; lo que ha hecho de este país un punto atractivo para los inversionistas extranjeros (ProChile, 2014).

A su vez, Chile ha afianzado su solidez macroeconómica a través de su sistema de tipo de cambio flotante, su perfeccionado sistema financiero, su política fiscal disciplinada, y su ágil y dinámica recuperación en momentos de crisis (Banco Mundial, 2014). Su riesgo país a inicios del 2013 fue de 159 siendo uno de los más bajos de la región (CESLA, 2014).

Estas razones han llevado a que se convierta en el primer país de la región integrado en la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (CIE Chile, 2013).

En la última década Chile ha vivido un periodo de constante estabilidad económica, síntoma que se ve reflejado en su Producto Interno Bruto. Del 2005 al 2012 el PIB se ha incrementado a una tasa anual promedio de 4.6% (CIEChile, 2013).

El PIB al 2012 tuvo un crecimiento de 5.6% y su PIB per cápita fue de \$1,841; la tasa de desempleo se redujo a 6.1% con respecto a años anteriores (Banco Central de Chile, 2013).

Según CEPAL (2012), la tasa de inflación fluctuó entre el 2.5% y 2.7% al cierre del año, manteniéndose dentro del 3%, meta establecida por la política monetaria.

El Banco Mundial, en julio del 2013, anunció el ingreso de Chile al grupo de países con ingresos altos, lo que indica que ha aumentado su nivel de ingresos por habitante demostrando así el éxito de su sistema poniéndolo un paso delante de los demás países de América Latina (La Tercera, 2013).

Inversión Extranjera en Chile

La inversión extranjera directa (IED), es uno de los pilares fundamentales para el desarrollo económico de Chile (CIEChile, 2014).

Según el estudio *Doing Business* realizado por el banco mundial anualmente, Chile durante 3 años consecutivos, aparece como el mejor lugar para hacer negocios en la región, basándose en su política de inversión, créditos, incentivos, impuestos y transacciones ubicándose también en el puesto 34 de 189 países en el 2014 (World Bank, 2013).

País	Ranking mundial 2012	Ranking mundial 2013	Ranking mundial 2014
Chile	39	37	34
Perú	41	43	42
Colombia	42	45	43
México	53	48	53
Panamá	61	61	55
Costa Rica	121	110	102
Argentina	113	124	126
Brasil	126	130	116
Ecuador	130	139	135
Venezuela	177	180	181

Tabla #1: *Ranking Doing Business* por Banco Mundial, 2014.

En el 2012, la IED en todo el mundo decreció un 18%. A pesar de eso, Chile registró un incremento del 32% por sus flujos de IED de más de treinta mil millones de dólares, posicionándolo entre las 15 economías más atractivas para la inversión (UNCTAD, 2013).

Las normas de Chile se caracterizan por ser iguales tanto para nacionales como para extranjeros permitiendo acceder a cualquiera de los sectores

económicos con la mínima pero justa intervención del estado en sus actividades (CIEChile, 2014).

La institución encargada de regular, apoyar y promocionar la inversión extranjera es el Comité de Inversiones Extranjeras, quienes a través de su gestión facilitan los mecanismos necesarios para iniciar un negocio en Chile.

Marco legal para la inversión extranjera

En Chile los ingresos de capital extranjero se pueden realizar a través del Capítulo XIV del Compendio de Normas de Cambios Internacionales, el mismo establece reglas generales para los registros de operaciones de cambios internacionales correspondientes a créditos e inversiones provenientes del extranjero, se realizan a través de las instituciones bancarias que están regidas por el banco central (CIEChile, 2014).

Tiene un monto mínimo de inversión de diez mil dólares. A pesar de no ser un contrato tiene como ventaja que se desarrolla de manera flexible y rápida y sus remesas de capital se las puede realizar en cualquier momento que se den sus beneficios (Banco Central de Chile, 2012).

Incentivos a la Inversión extranjera

Chile posee una política de incentivos a la generación de nuevos proyectos en el país tanto para nacionales o extranjeros. A través de la Corporación de fomento a la producción (CORFO), se encarga de promover y promocionar el emprendimiento e innovación, ofrece servicios para apoyar y simplificar la implantación de inversores (CORFO, 2014).

Dentro de sus incentivos se encuentran exenciones tributarias enfocados a las empresas privadas que inviertan en investigación y desarrollo I+D, que aporten

con un alto impacto de nuevas ideas y oportunidades dentro de esta área. A su vez también existen programas de asociatividad en I+D para financiar proyectos que mediante la cooperación permitan explotar y mejorar la competitividad de las empresas (CORFO, 2014).

Acuerdos Comerciales Ecuador-Chile

Chile es una nación abierta a las relaciones comerciales con los demás países del mundo, con el fin de mejorar su competitividad e incrementar sus negociaciones internacionales ha establecido 22 acuerdos comerciales que permiten un equilibrio y compromiso entre las naciones (EFE, 2013)

Las relaciones de negociación entre Ecuador y Chile se rigen por el Acuerdo de complementación económica-ACE 65 el cual tiene como atributo eximir el 98% de los productos de arancel, a su vez cuentan con un acuerdo que elimina la doble tributación para de esta manera proteger, salvaguardar y cooperar en el comercio entre los dos países (Camara de Comercio de Guayaquil, 2012).

Análisis sector software de Chile

En la actualidad Chile lidera el mercado de software, hardware y servicios en América Latina, al aportar con un 2.41% de su PIB, a diferencia de los demás países de la región, en donde también resaltan Brasil y Colombia con un 2.19% y 1.86% de su PIB respectivamente (Estrategia, 2013).

A su vez Chile tiene el índice de preparación tecnológica más alto de la región, demostrando así tener un entorno digital competitivo, que beneficia el desarrollo empresarial al permitir estar siempre en la vanguardia en lo que a tics se refiere (CIEChile, 2014).

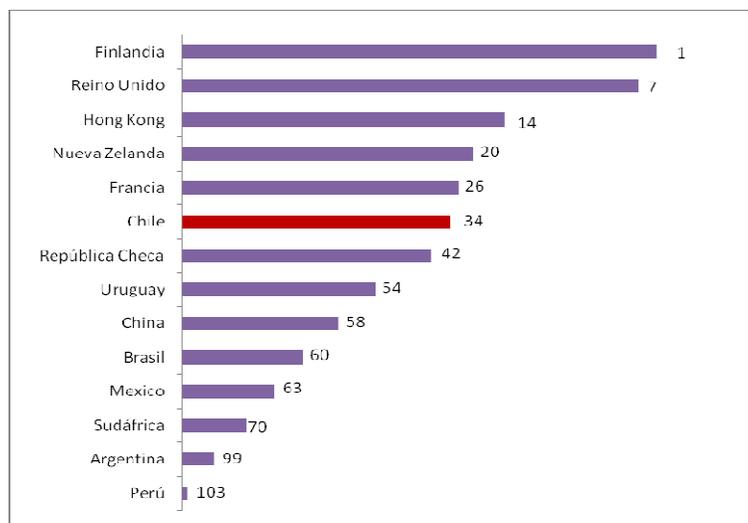


Figura 5. Gráfico de barras de preparación tecnológica mundial por Foro Económico Mundial, 2013.

El nivel de conectividad en las empresas es de un 66%, y varía dependiendo de su tamaño. Las microempresas tienen un nivel de uso de internet del 53%, las pequeñas empresas un 74%, mientras que en las empresas medianas y grandes su nivel es mucho mayor ascendiendo a 95% y 98% (Ministerio de Economía Fomento y Turismo, 2012).

El gobierno chileno tiene una política establecida para incentivar y mejorar el acceso a la información y uso de ellas tanto para sus ciudadanos, empresas e inversionistas.

El mercado de software chileno es pequeño en proporción a otros países de Latinoamérica como por ejemplo Uruguay y Brasil, los cuales llevan años de inversión, estudio y exportación en tecnología (CEPAL, 2010).

Según datos del Servicio de impuestos Internos- SII (2013), existen 2307 empresas dedicadas a la actividad económica de servicios informáticos dentro de esta clasificación se encuentran las empresas encargadas al área de software.

El Gobierno nacional de Chile dado su entorno digitalizado considera como punto estratégico aplicar nuevas tecnologías en las pymes para su óptimo crecimiento.

Mercado ERP

Oferta

Existe una gran variedad de proveedores que ofrecen diversas soluciones ERP para diferentes industrias y segmentos en Chile. En el mercado podemos encontrar empresas transnacionales así como empresas nacionales, las cuales cubren las demandas que exige el mercado nacional y representarían una competencia directa para la empresa Corporación Smartest S.A..

SAP es el proveedor líder de ERP en Chile, tiene principalmente el 50% del mercado de industrias grandes, entre ellas la minera. También están posesionadas empresas reconocidas mundialmente como Oracle y Microsoft, las cuales se desempeñan a través de sus socios estratégicos radicados en Chile (BackOffice Magazine, 2009).

Totvs es otra empresa mundial que se encuentra presente en el mercado, actualmente ha enfocando sus estrategias comerciales hacia las pymes con el fin de expandir su presencia a nivel nacional (AETecno, 2013).

Un proveedor internacional importante es Softland, de origen español, la cual a través de sus filiales ha podido posicionarse en el mercado chileno (Softland, 2014).

En cuanto al ámbito nacional, existen varias empresas que si bien su participación es menor, han sabido mantenerse con sus productos dentro de la

competencia del mercado. Entre ellas podemos mencionar: DeFontana, Manager, Informat, Sonda, entre otras (BackOffice Magazine, 2009).

En términos de precio, se puede determinar que no existe un parámetro definido por las empresas proveedoras para establecerlo, los valores pueden fluctuar entre mil o un millón de dólares dependiendo de las necesidades, requerimientos o exigencias de cada cliente (Gerencia, 2009).

Demanda

En un estudio realizado por la Cámara de Comercio de Santiago para determinar cómo se encuentra la economía digital en el país, los ERP aparecen como la sexta herramienta Tic más utilizada por las empresas. Tan solo un 29% de empresas tienen implementados estos sistemas, mientras que existe una intención de compra del 23% hacia el año 2012 (Lever, Myrick, Soto, & Rodríguez, 2009).

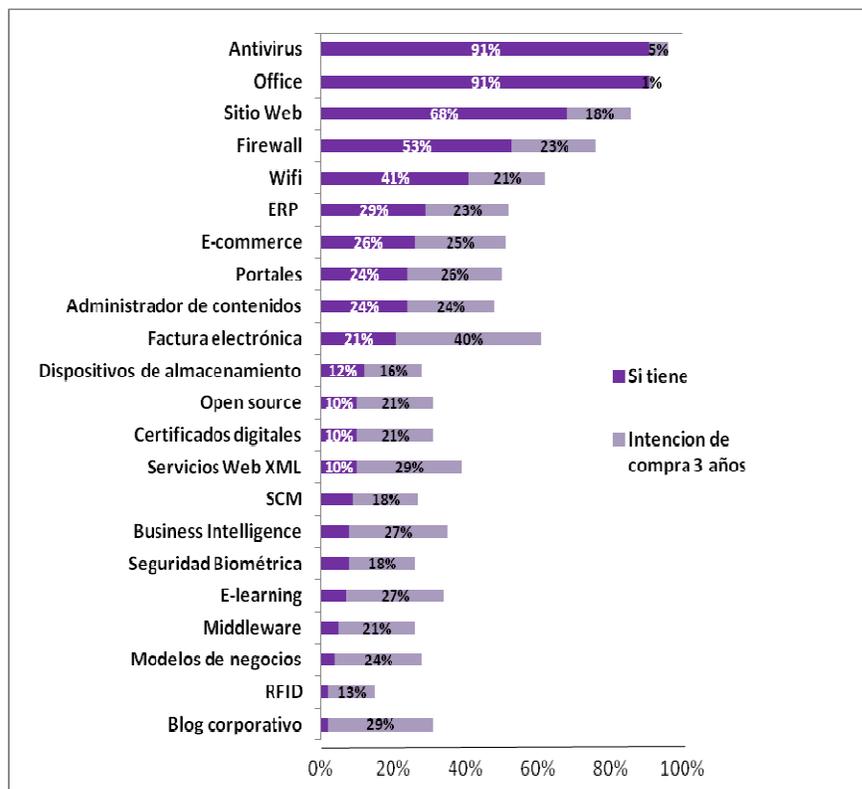


Figura 6. Gráfico de barras de las principales tecnologías utilizadas en Chile por CCS, 2009.

A su vez este estudio segmenta el mercado según su nivel de adopción por tamaños de empresas. Podemos observar que de las empresas que adquirieron un ERP, el 68% son empresas grandes, seguido de las empresas medianas con un 43% de adopción (Lever, Myrick, Soto, & Rodríguez, 2009).

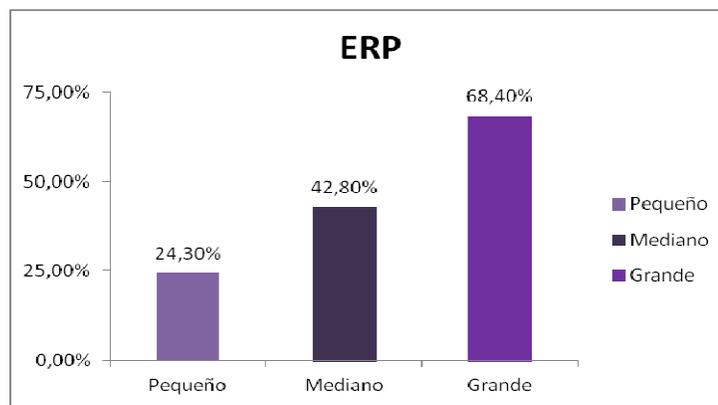


Figura 7. Gráfico de barras del nivel de adopción de los ERP en las empresas chilenas por CCS, 2009.

Los ERP son adquiridos en menor medida por las pequeñas empresas en las cuales su nivel de uso es solo del 24%, demostrando así que hay una diferencia significativa en el nivel de adopción entre grandes y pequeñas empresas, dejando un mercado apto para ser explotado (Lever, Myrick, Soto, & Rodríguez, 2009).

Es importante mencionar que el nivel de crecimiento de las empresas chilenas en los últimos años se ha mantenido constante, su tasa de crecimiento promedio es del 3% lo que representa cerca de 25,000 empresas creadas anualmente, las cuales demanden la adquisición de un ERP, y puedan convertirse en clientes potenciales para la empresa Corporación Smartest S.A.

Tamaño de empresas	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Tasa de crecimiento promedio
Micro	618504	627998	637111	1,49%
Pequeñas	149396	161225	171237	7,06%
Medianas	22206	23994	25737	7,66%
Grandes	11216	12149	12724	6,53%
Total	801.322	825366	846809	2,80%

Tabla #2: Tasa de crecimiento empresarial en Chile por SII, 2013.

Discusión

Una vez expuesta la investigación se observa que el mercado de software ha demostrado un crecimiento sostenido en Latinoamérica, en gran parte gracias a la inversión extranjera, que ha detectado a esta región como un mercado potencial para el desarrollo de nuevas tecnologías.

Se determinó que los ERPs son la herramienta con mayor auge y adopción a nivel empresarial, esto debido a la gran necesidad de las empresas de optimizar sus recursos y aumentar su nivel de productividad.

Referente al mercado chileno se presenta un análisis FODA que permite evaluar la factibilidad de internacionalización según sus características.

ANÁLISIS FODA	
<p><u>FORTALEZAS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • País económicamente estable. • Solidez política, social y cultural. • Alto nivel de inversión en tecnología. • Poseer el mismo idioma. • Marco legal justo para inversionistas extranjeros. • Nivel de conectividad y preparación tecnológica más alta de la región. • Infraestructura para tecnología. 	<p><u>OPORTUNIDADES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe un alto índice de crecimiento en las empresas. • Mercado ERP en pymes y microempresas no explotado. • Empresarios poseen cultura de software. • Acuerdos comerciales Ecuador-Chile. • Incentivos a la inversión en tecnología, inversión y desarrollo. • País plataforma hacia otros mercados.
<p><u>DEBILIDADES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento del país • Falta de reconocimiento de productos tecnológicos ecuatorianos en extranjero. • Mercado de software chileno moderado. 	<p><u>AMENAZAS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Presencia de multinacionales ya establecidas en el mercado ERP. • Ingreso de nuevos competidores.

Tabla#2: Análisis FODA del mercado chileno, por Carrie Álvarez, 2014, UEES.

Los resultados mostraron que Chile ofrece grandes oportunidades de introducción y crecimiento para el ERP SMARTTEST, dadas las facilidades que se otorgan a los inversionistas extranjeros, los cuales pueden realizar sus inversiones confiados en su bajo índice de riesgo país, su estabilidad económica, política y legal.

Otro factor beneficioso es el alto grado de conocimiento en tics de sus habitantes, los cuales valoran la importancia y priorizan la utilización de los ERPs en las empresas.

Se detectó como mercado potencial las pymes, ya que es un segmento aún no explotado totalmente por los proveedores actuales y en la cual el ERP SMARTEST posee amplia experiencia en sus años implementando pymes en Ecuador.

Las debilidades y amenazas encontradas son propias de la incursión a un mercado nuevo, ya que el desconocimiento del país y la competencia del mercado representan la misma dificultad que si se tratara de cualquier otro entorno extranjero.

Conclusión y Recomendaciones

Los *ERP* son sistemas que nos permiten tener a la empresa bajo control al unificar de manera ordenada y eficiente toda la información. En el mundo, especialmente en Latinoamérica son considerados como una industria en constante crecimiento y donde están puestos los principales esfuerzos de inversión.

La investigación reflejó que los ERPs son las herramientas Tics más utilizadas en Chile y que a medida que hay un crecimiento empresarial son más las necesidades de adoptarlas.

Se concluye que la internacionalización de la empresa Corporación Smartest Internacional S.A. hacia el mercado chileno es factible, debido a los principales factores de éxito que permitirían su introducción como lo son su estabilidad económica, su apertura comercial, e incentivos para la inversión.

Chile al ser un país con alto nivel tecnológico y conectividad permitiría a la empresa ampliar sus relaciones comerciales, tomando a su favor el nivel de

adopción de las tics que posee su población y principalmente su alto grado de cultura de uso de software.

Con respecto al estudio de mercado en Chile, podemos concluir que los que dominan este mercado son los ERPs internacionales, quienes concentran sus esfuerzos en proveer sus servicios a multinacionales y grandes empresas, por lo cual se recomienda que la empresa Corporación Smartest S.A. segmente su mercado hacia las pymes, ya que es un nicho atractivo y desatendido.

A su vez, basándonos en la literatura se recomienda realizar una alianza estratégica como método de introducción para minimizar el riesgo de entrada y de posicionamiento.

Las futuras líneas de investigación deben estar dirigidas a detectar posibles empresas relacionadas al área tecnológica con las que la empresa pueda realizar dichas sinergias para completar su proceso de internacionalización.

Referencias Bibliográficas

- AETecno. (14 de Octubre de 2013). *Totvs presenta en Chile su oferta de ERP para Pyme*. Obtenido de: <http://tecno.americaeconomia.com/noticias/totvs-presenta-en-chile-su-oferta-de-erp-para-pyme>
- Alvarez, C. (22 de Junio de 2013). Historia de la empresa Corporación Smartest S.A. (C. Álvarez, Entrevistador).
- Asociación Ecuatoriana de Software. (2011). *Estudio de Mercado del Sector de Software y Hardware en Ecuador*. Quito: Autor.
- BackOffice Magazine. (2009). Las 20 casas de software ERP más representativas. *BackOffice Magazine: Mercado ERP y BI en Chile*.
- Banco Central de Chile. (2012). *Capítulo XIV*. Santiago: Autor.
- Banco Central de Chile. (07 de Abril de 2014). *Base de Datos Estadísticos*. Obtenido de: <http://si3.bcentral.cl/Indicadoresiete/secure/Indicadoresdiarios.aspx>
- Banco Mundial. (2014). *Chile Panorama general*. Obtenido de: <http://www.bancomundial.org/es/country/chile/overview>
- Bastos, P., & Silveira, F. (2009). *Desafíos y oportunidades de la industria del software en América Latina*. Colombia: Cepal.
- Bognanni, J. (2013). *América Latina vive un boom de exportación de software*. Obtenido de Infobae América: <http://america.infobae.com/notas/69500-America-Latina-vive-un-boom-de-exportacion-de-software.html>
- Camara de Comercio de Guayaquil. (2012). *Relación Comercial Ecuador-Chile*. Guayaquil: Autor.
- Canals, J. (1994). *La internacionalización de la empresa*. Madrid: McGraw Hill.

- Centro de Estudios Latinoamericano. (2014). *Indicador de Riesgo País*. Obtenido de CESLA: <http://www.cesla.com/>
- Claver, E., & Quer, D. (2000). *Estrategias de internacionalización de la empresa*. España: Editorial Club Universitario.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2010). *La inversión extranjera directa en la industria del software en América Latina*. Santiago : Autor.
- Comité de Inversiones Extranjeras. (2013). *Chile: País de Oportunidades*. Santiago: Autor.
- Comité de Inversiones Extranjeras. (2014). *10 Razones para invertir en Chile*. Obtenido de: <http://www.ciechile.gob.cl/es/porque-chile/>
- Comité de Inversiones Extranjeras. (Marzo de 2014). *Guía del Inversionista Extranjero*. Santiago: Maval.
- CORFO. (2014). *Programas y Concursos*. Obtenido de Corfo sueña, emprende, crece : <http://www.corfo.cl/programas-y-concursos>
- Daniels, J., Radebaugh, L., & Sullivan , D. (2004). *Negocios Internacionales ambientes y operaciones*. Mexico: Prentice Hall.
- EFE. (26 de Octubre de 2013). *Chile país con más acuerdos comerciales en el mundo*. Obtenido de América Economía: <http://www.americaeconomia.com/node/103784>
- Estrategia. (2012). *Penetración de Herramientas ERP en Pymes Aún Es Baja en A. Latina*. Obtenido de: http://www.estrategia.cl/detalle_noticia.php?cod=60885

- Estrategia. (2013). *Chile Lidera en Latinoamérica en Mercado de Hardware, Software y Servicios*. Obtenido de:
http://www.estrategia.cl/detalle_noticia.php?cod=85709
- Forbes. (05 de Diciembre de 2013). *2013 ERP Market Share Update: SAP Solidifies Market Leadership*. Obtenido de:
<http://www.forbes.com/sites/louiscolumbus/2013/05/12/2013-erp-market-share-update-sap-solidifies-market-leadership/>
- Gartner Inc. (07 de Mayo de 2013). *Market Share: ERP Software ERP*. EEUU: Gartner.
- Gerencia. (2009). ERP en Chile: Hacia niveles superiores de gestión. *Gerencia*, 11.
- Giraldo, L., Naranjo, C., & Delgado, J. (2011). *Soluciones de aplicaciones empresariales integradas de alto nivel: Soluciones Totvs*. Universidad Nacional de Colombia, Manizales.
- Guill, H., Guitart, I., Joana, J., & Rodríguez, J. (2011). *Fundamentos de sistemas de información*. Barcelona: Eureca Media, SL.
- Guisado, M. (2002). *Internacionalización de la empresa*. Madrid: Pirámide.
- Gupta, A. (2000). Enterprise resource planning: the emerging organizational value systems. *Industrial Management & Data Systems*, 3(100), 114-118.
- Heizer, J., & Render, B. (2004). *Principios de Administración de Operaciones*. Mexico: Pearson.
- Informatica Hoy. (s.f). *Principales proveedores de Software ERP*. Obtenido de:
<http://www.informatica-hoy.com.ar/software-erp/Principales-proveedores-de-Software-ERP.php>

- International Data Corporation. (2011). *Software ERP en America Latina 2011: El hiper-dinamismo de la madurez*. Recuperado el 28 de Junio de 2013, de:
http://www.prensariotila.com/pdf/Especial%20ERP_0511.pdf
- Jarillo, J., & Martínez, J. (1991). *Estrategia Internacional de la Empresa*. Madrid: Mc Graw Hill.
- La Tercera. (04 de Julio de 2013). Banco Mundial anuncia ingreso de Chile a grupo de países de altos ingresos. *Autor*.
- Larrinaga, O. V. (2005). La internacionalización de la empresa y la empresa multinacional: una revisión conceptual contemporánea. *Cuadernos de gestion*, 5(2), 55-73.
- Laudon, K., & Laudon, J. (2004). *Sistemas de Información Gerencial*. México: Prentice Hall.
- Lever, G., Myrick, A., Soto, J., & Rodríguez, A. (2009). *La Economía Digital en Chile*. Santiago: Camara de Comercio de Santiago.
- López, J., Montero, A., Romo, S., de Pablos, C., Izquierdo, V., & Najera, J. (2000). *Informatica aplicada a la gestión de empresas*. Madrid : Esic.
- Marijuán, L. (2012). *Alianzas estratégicas; consorcios, UTE's, joint ventures y otras formas de AE*. Madrid: Esic.
- Mejía, R. (2011). *Asociatividad empresarial como estrategia para la internacionalización de las pymes*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito.
- Ministerio de Ciencias y Tecnología . (2003). *La Sociedad de la Información en el siglo XXI: un requisito para el desarrollo*. Madrid: Enred Consultores.

- Ministerio de Economía Fomento y Turismo. (2012). *Caracterización del uso de internet en los emprendedores chilenos*. Santiago: Gobierno de Chile.
- Ministerio de Industrias y Productividad. (2012). *El Ministerio de Industrias impulsa al sector del Software*. Obtenido de <http://www.industrias.gob.ec/el-ministerio-de-industrias-impulsa-al-sector-del-software/>
- Muñiz, L. (2004). *ERP guía práctica para la selección e implantación*. España: Gestión 2000.
- Oltra, R. (2012). *Sistemas Integrados de Gestión Empresarial. Evolución histórica y tendencias de futuro*. Universitat Politècnica de València, València.
- ProChile. (2014). *Un socio confiable*. Obtenido de Oficina Comercial de Chile: <http://www.prochile.gob.cl/int/ecuador/acerca-de-chile/inversiones/>
- Santos, J., & del Olmo, R. (2004). *Adaptación de los sistemas ERP al modelo E-Business*. VIII Congreso de Ingeniería de Organización. Universidad Burgos, Leganés.
- Simón, M. A. (2008). *Internacionalización: Cómo iniciar la expansión de su empresa en el mercado internacional*. La Coruña: Netbiblio.
- Softland . (2014). *Pensando en global pero actuando en local*. Obtenido de Grupo Softland: <http://www.gruposoftland.com/quienes-somos/donde-estamos/>
- TyN Latinoamérica. (2013). *Creció el mercado de software en Latinoamérica*. Obtenido de TyN Latinoamérica: <http://www.tynmagazine.com/373666-Crecio-el-mercado-de-Software-en-Latinoamerica-.note.aspx>

UNCTAD. (2012). *Information Economy Report 2012: The Software Industry and Developing Countries*. New York & Geneva : Autor.

UNCTAD. (2013). *World Investment Report 2013*. New York & Geneva: Autor.

World Bank. (2013). *Doing Business 2014: Understanding Regulations for Small and Medium-Size Enterprises*. Washington, DC: Autor.