FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CHILENA Y SU ATRACTIVO PARA EXPORTAR AL MERCADO ECUATORIANO.

Autor: MARÍA DEL CARMEN ALCÍVAR VÉLEZ

Profesor Guía: IGNACIO BELAUSTEGUI

Informe de práctica profesional presentada a la Carrera de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad de Valparaíso para optar al grado de licenciado en Negocios Internacionales, Título Profesional de Administrador de Negocios Internacionales.

Viña del Mar, Diciembre del 2007

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar mi eterno agradecimiento es a Dios, quien me ha dado la oportunidad de vivir esta vida, y a pesar que me falta mucho por recorrer, he aprendido en cada paso que avanzo, con aciertos, con tropiezos, con alegrías y tristezas, todos los pequeños y grandes momentos que nos enseñan el verdadero sentido de la vida.

A mis padres, Lider y Moncerrate, quines adoro con todo mi corazón, a pesar de no demostrarlo siempre, los quiero y vivo agradecida porque han creído en mí, y en mis decisiones que tomé. También a mis ñañitas Lore y Gaby, a sido muy duro estar lejos de ustedes, las extraño a cada momento y conmigo llevo los mas lindos recuerdos que hemos pasados juntas y momentos que sin lugar a duda seguiremos pasando.

A mis tíos, Jaime e Irlanda, gracias por el apoyo incondicional que me han brindado, por hacerme sentir una hija más en la familia, no hubiese podido vivir esta experiencia de estudiar acá, fuera de mi país, sin ustedes y la confianza que depositaron en mí. A mis primos, Tami, mi pequeña Romi, nunca pierdas tu dulzura y ternura, Pablito, eres como un hermano para mí.

Agradezco al Profesor Belaustegui, mi profesor guía, con sus consejos y críticas constructivas ayudó a sacar el informe adelante.

Mis queridísimos amigos chilenos, Pauli, mi amiga de muchas vidas, la distancia ha demostrado que nuestro lazo de amistad sigue cada vez más unido. Pollito, mi amiga de gran compañía, quizás las cosas que veamos ahora triste, en cualquier momento se verán brillar. Didi, Mayito, Andrea, Danny, Germán e Iván, ha sido encantador conocerlos y compartir grandes momentos con cada uno. Gracias amigos por acogerme y aceptarme como soy.

Aquí se cierra una etapa, pero se abren muchos caminos por seguir.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN……..6

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1.- Comercio Internacional……..9
1.1.1.- Teoría del Comercio Internacional……...13
1.1.2.- Organismos del Comercio Internacional……..17
1.1.3.- Barreras del Comercio Internacional…….. 21
1.2.- Comercio Exterior……24
1.2.1.- Organismos Reguladores y Controladores del Comercio Exterior……..26
1.3.- Operatoria del Comercio Exterior entre Chile – Ecuador.
1.3.1.- Comercio General……29
1.3.2.- Definición de Tecnología de la Información y Comunicación……32
1.3.3.- Comercio Específico……36

CAPÍTULO II: SERVICIOS DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CHILENA.

2.1.- Sector de los Servicios de la Tecnología de la Información y Comunicación Chilena……...42
2.2.- Competitividad de Chile para exportar servicios TIC……57
2.3.- Instrumentos de Apoyo……...62
2.4.- Procedimiento para Exportar……..64

CAPITULO III: MACROENTORNO ECUATORIANO

3.1.- Geografía y Demografía……..69
3.2.- Situación Política……70
3.3.- Situación Económica……...72
3.4.- Entorno Legal……..74

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DEL MERCADO ECUATORIANO

4.1.- Infraestructura Tecnológica……...77
4.2.- Análisis de la Demanda……..79
4.2.1.- Grandes Empresas…….81
4.2.2.- Gobierno……83
4.2.3.- Pymes……86
4.3.- Competencia……...89

CAPÍTULO V: OPORTUNIDAD DE INTERNACIONALIZACIÓN EN EL MERCADO ECUATORIANO……93

CONCLUISONES……99

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS.

INTRODUCCIÓN

El presente documento que se presenta, es para dar a conocer al lector sobre los Servicios de Tecnología de la Información y Comunicación, denominadas TIC, y que en Chile ya se han venido desarrollando hace varios años, junto con ello se analizará la oportunidad de exportar este tipo de servicios al país ecuatoriano y que tan atractivo seria su inserción en dicho mercado. Este informe ha sido desarrollado por la alumna de la carrera de Administración de Negocios Internacionales, Srta. María del Carmen Alcívar, quién culminó su práctica profesional en la Agencia de Aduana Jorge Vio Aris, Departamento de exportación.

Las Tecnologías de la Información y Comunicación se han venido desarrollando desde fines del siglo XX, catalogada como la industria del conocimiento. Chile es un país capaz de demostrar que además de ser un gran exportador de cobre, salmón, y vinos, puede ser también un exportador de servicios, generar soluciones y aportar conocimientos. La razón que motivo al informante a realizar este trabajo, ha sido para conocer que el campo laboral en que se pretende desempeñar es muy amplio, no hay un límite en solamente gestionar empresas exportadoras de bienes, sino cualquier actividad relacionada con los negocios internacionales, en este caso como exportaciones de servicios.

El trabajo está compuesto por cinco capítulos, dentro del cual, en el primer capítulo, se dará a conocer los referentes teóricos dentro de los cuales se enmarcará la investigación, así como también se analizará el intercambio comercial que ambos países han realizado en materia de tecnología de la información.

El segundo capítulo se refiere sobre los servicios TIC chilenos, sus potencialidades competitivas para exportar, sus debilidades, así como también los instrumentos de apoyo y los procedimientos aduaneros a seguir para exportar un servicio.

Por último en el capítulo tercero, cuarto y quinto se presenta un análisis del mercado ecuatoriano, tanto su macroentorno que servirá como un primer indicio del atractivo del país, asimismo, se estudiará el microentorno, sobre sus potenciales demandantes y su competencia, así como la oportunidad que tiene Chile de exportar a dicho mercado.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1.- COMERCIO INTERNACIONAL

Hoy en día, difícilmente una nación puede considerarse autosuficiente y prescindir del concurso y apoyo de los demás países, aun las naciones más desarrolladas necesitan recursos de las cuales carecen y que suplen por medio de de negociaciones y acuerdos internacionales. El Comercio Internacional en su definición más general, se conoce como al conjunto de Transacciones Comerciales entre personas que residen en distintos países.

El profesor H. Narbona V. en su libro "La exportación: los secretos del negocio" sostiene que el comercio internacional es un concepto amplio, definiéndolo de la siguiente manera: "Es la relación de intercambio entre países o grupo de países, analizándose el comportamiento y tendencias de su realidad, a partir de la ciencia económica, procurándose una comprensión sistemática de sus flujos de bienes y servicios, que permita identificar y predecir los comportamientos del mercado regional"[1].

El Comercio internacional como el conjunto de actividades de negocios que traspasa las fronteras nacionales, abarca un sinnúmero de actividades, de las cuales se nombrarán las siguientes:

[1] "Exportación: Los secretos del negocio: Negociaciones logísticas, proyecto exportados, casos práticos". H. Narbona. Editorial Jurídica ConoSur, 1995.

- ✓ Importación y exportación de mercancías o bienes manufacturados, semifacturados y materias primas.
- ✓ Importación y exportación de servicios.
- ✓ Inversión de capitales en diferentes sectores económicos.
- ✓ Libre circulación y/o supervisión del recurso humano en los diferentes países.
- ✓ Movilidad de empresas, ya sea creación, unión, joint ventures.
- ✓ Préstamos entre países.
- ✓ Otros.

Aunque el Comercio Internacional siempre ha sido importante, a partir del siglo XVI empezó ha adquirir mayor relevancia; con la creación de los imperios coloniales europeos, el comercio se convirtió en un instrumento de política imperialista. La riqueza de un país se media en función de la cantidad de metales preciosos que tuviera sobretodo oro y plata. El objetivo de un imperio era conseguir cuanta más riqueza mejor al menor coste posible, esta concepción del papel del comercio internacional, conocida como mercantilismo, predominó durante los siglos XVI y XVII.

El comercio internacional comenzó a mostrar las características actuales, con la aparición de los estados nacionales durante los siglos XVII y XVIII, los gobernantes descubrieron que al promocionar el comercio internacional podían aumentar la riqueza,

y por lo tanto, el poder de su país. Durante este periodo aparecieron nuevas teorías económicas relacionadas con el comercio internacional.

El Comercio Internacional aumenta el posible mercado de bienes que produce cierta economía, y determina las relaciones entre países, permitiendo medir la fuerza de sus respectivas economías. Está determinado por la capacidad de producción y especialización de un país respecto a la necesidad de un producto de parte de otro, balanceados por el manejo de la importación y exportación unido a una necesidad jurídica-comercial por acuerdos especiales, llevados a cabo entre países y el precio que se va a pagar por el producto.

El comercio internacional permite una mayor movilidad de los factores de producción entre países, dejando como consecuencia las siguientes ventajas:

1. Cada país se especializa en aquellos productos donde tienen una mayor eficiencia cual le permite utilizar mejor sus recursos productivos y elevar el nivel de vida de sus trabajadores.
2. Los precios tienden a ser más estables.
3. Hace posible que un país importe aquellos bienes cuya producción interna no es suficiente y no sean producidos.
4. Hace posible la oferta de productos que exceden el consumo otros países, en otros mercados. (Exportaciones)

5. Equilibrio entre la escasez y el exceso.
6. Los movimientos de entrada y salida de mercancías dan paso a la balanza en el mercado internacional.
7. Por medio de la balanza de pago informa que tipos de transacciones internacionales han llevado a cabo los residentes de una nación en un período dado.

1.1.1.- Teoría del Comercio Internacional:

Se encuentra dividida en Teorías Clásica y Nuevas Teorías del Comercio Internacional, en general se cree que las primeras ayudan a explicar los intercambios comerciales intersectoriales, es decir entre mercancías diferenciadas. En cuanto, las de segundo tipo, intentarían explicar el comercio intrasectorial, es decir mercancías que son sustitutas unas con otras.

Para la economía clásica, expresada por Adam Smith y David Ricardo, el libre comercio internacional es benéfico para los países en dos sentidos: conduce a la especialización y amplía las posibilidades de consumo.

- **Teoría de Adam Smith:** Señaló las limitaciones de las restricciones de tipo mercantilista y sentó las bases a favor del libre comercio, al demostrar que el comercio entre países permite a cada uno aumentar su riqueza aprovechando el principio de la división de trabajo.

  Según Smith estableció que, para que exista comercio entre dos países, uno de ellos debe tener una "*ventaja absoluta"* en la producción de alguno de los bienes que se comercian. Es decir, que si un país puede producir una unidad de algún bien con

una menor cantidad de trabajo que la usada por el otro país para producir el mismo bien, entonces el primero tiene una ventaja absoluta.

- **El modelo Ricardiano:** este modelo planteado por David Ricardo, se centra en la *"ventaja comparativa"* y es probablemente el concepto más importante en la teoría del comercio internacional. Según Ricardo, la regla que rige el valor relativo de los bienes al interior de un país, no es la misma que regula el valor relativo de los productos intercambiados entre dos o más países.

  Este modelo establece que es el costo del trabajo relativo o comparativo de las mercancías en cada país, en lugar de los costos absolutos, lo que determina el valor de los intercambios internacionales. Es decir, un país se especializará en la producción de un determinado producto y lo exportará siempre que tenga ventajas en costo, o sea, sea más eficiente para producirlo, del mismo modo; dicho país importará aquello productos que no elabore con mayor eficiencia.

Dentro de las nuevas teorías del comercio internacional se mencionarán los modelos más importantes de esta teoría:

- **El Modelo de Heckscher-Ohlin:** Fue creado como una alternativa al modelo Ricardiano de ventaja comparativa, y que desde un punto de vista teórico brinda una elegante solución incorporando el mecanismo neoclásico de precios en la teoría del comercio internacional.

  La teoría dice que el patrón de comercio internacional está determinado por diferencias en las dotaciones de trabajo. Predice que los países exportarán aquellos bienes que hacen uso intensivo de los factores abundantes localmente e importarán bienes que hacen uso intensivo de los factores que son localmente escasos.

- **Modelo de Factores Específicos:** En este modelo hace posible la movilidad del trabajo entre industrias, mientras que el capital asignado a cada industria es fijo en el corto plazo. El nombre de factores específicos se refiere que en el corto plazo los factores específicos de producción, como el capital físico, no son fácilmente transferibles entre industrias.

  La teoría sugiere que si hay un incremento en el precio de un bien, los propietarios del factor de producción específico a ese bien tendrán mayores ganancias en

términos reales. Este modelo es bueno para entender la distribución de las ganancias pero inadecuado para explicar el patrón del comercio.

- **Modelo Gravitacional del Comercio:** Presenta un análisis más empírico de los patrones de comercio que los modelos más teóricos citados anteriormente. El modelo gravitacional, en su forma básica, predice el comercio basándose en la distancia entre países y la interacción del tamaño de sus economías.

  Este modelo imita la ley de gravedad de Newton que también considera la distancia y el tamaño físico entre dos objetos. Este modelo ha sido empíricamente comprobado mediante el análisis econométrico. Otros factores como el nivel de ingreso, las relaciones diplomáticas entre países, y las políticas comerciales son incluidas en versiones ampliadas del modelo.

1.1.2.- Organismos del Comercio Internacional

Tradicionalmente, el comercio era regulado mediante acuerdos bilaterales entre dos países. Bajo la creencia en el Mercantilismo, por muchos siglos los países imponían altos aranceles y otras restricciones severas al comercio internacional. En el siglo XIX, especialmente en Gran Bretaña la creencia en el libre comercio tomó fuerza y esta perspectiva ha dominado el cálculo político entre los países occidentales hasta la actualidad. Desde el final de la segunda Guerra Mundial, varios tratados multilaterales han intentado crear una estructura global de regulación comercial.

Durante la década de 1930 se hacen los primeros intentos de coordinar la actividad del comercio internacional, ya que en un principio los países negociaban a escala bilateral. Luego de la II Guerra Mundial, en 1944 se realizó el convenio de Bretton Woods, el cual contempla la creación de 3 organismos internacionales, el Banco Mundial, Fondo Monetario Internacional, Acuerdo General sobre Aranceles Aduaneros y el Comercio (GATT), que tienen como fin impulsar el crecimiento económico mundial, intercambio comercial y mantener la estabilidad económica tanto dentro de los países como internacionalmente.

Los Organismos internacionales que existen en la actualidad y que son pilares fundamentales en el desarrollo del comercio internacional, se mencionarán los siguientes:

Organización Mundial del Comercio (OMC): Con sede en Ginebra (Suiza), nació el 1 de enero de 1995, tras la conclusión de las negociaciones de la Ronda de Uruguay. Es el principal organismo internacional que se ocupa de las normas que rigen el comercio entre los países, y cuenta en la actualidad con 144 miembros, quienes representan el 98% de los flujos del comercio a nivel mundial.

La OMC tiene como misión supervisar el sistema multilateral de comercio que ha venido implantándose gradualmente en los últimos 50 años así como promover la expansión del comercio internacional de bienes y servicios, permitiendo un acceso sin trabas, seguro y predecible.

La OMC es la sucesora del GATT (Acuerdo General de Aranceles Aduaneros y Comercio) que reguló el comercio internacional desde su suscripción en 1947. Sin embargo, pero mientras que el GATT únicamente es un acuerdo aplicable al comercio de mercancías, la OMC es una organización de carácter mundial que adopta e institucionaliza el GATT como su acuerdo base, pero lo profundiza y expande a un total de trece acuerdos que abarcan todos los ámbitos del comercio de bienes, comercio de servicios y derecho de propiedad intelectual.

Los Acuerdos suscritos en el seno de la OMC, son esencialmente contratos que obligan a los gobiernos a mantener sus políticas comerciales dentro de límites convenidos. Aunque son negociados y firmados por los gobiernos, su objetivo es ayudar a los productores de bienes y servicios, los exportadores y los importadores a llevar adelante sus actividades.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE): Es una organización internacional intergubernamental que, en sus inicios, reunió a los países más industrializados con economía de mercado. Fundada en 1961 por 20 países de los países más desarrollados del mundo, hoy cuenta con 30 países miembros. Sustentan su estrategia de crecimiento en modelos de mercado, democracia y libre comercio.

Este Organismo Internacional tiene como principales objetivos, impulsar el mayor crecimiento posible de la economía y el empleo, elevar el nivel de vida en los países miembros en condiciones de estabilidad financiera y contribuir al desarrollo de la economía mundial, promover el desarrollo económico de los países miembros y no miembros, impulsar la expansión del comercio mundial sobre bases multilaterales y no discriminatorias acordes con las normas internacionales.

Foro de Cooperación Económica del Asia-Pacífico (APEC): Es un foro consultivo económico intergubernamental de carácter no institucional. Creado en 1989, a instancias de Australia y Japón, APEC nació en respuesta a la creciente interdependencia entre las economías de Asia Pacífico. De ser un grupo informal de diálogo, hoy es el principal vehículo regional para promover el comercio abierto y la cooperación económica. Su propósito es desarrollar el dinamismo económico en la región, junto al sentido de comunidad, y actualmente cuenta con 21 economías como miembros.

Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI): Es un organismo de integración económica intergubernamental de América Latina, creado el 12 de agosto de 1980 por el Tratado de Montevideo, sustituyendo quien en ese entonces era la ALALC (Asociación Latinoamericana de Libre Comercio).

El objetivo de la ALADI, es crear un mercado común por medio de una serie de iniciativas multilaterales flexibles y diferenciadas de acuerdo al nivel de desarrollo de cada país. Los mecanismos del Tratado son el marco básico para los convenios y tratados para las negociaciones, eso si, todas las iniciativas deben concurrir a la complementación o cooperación económica y promoción el comercio en la zona.

1.1.3.- Barreras al Comercio Internacional:

Se denomina barreras al comercio internacional a cualquiera de los mecanismos proteccionistas que utilizan los gobiernos para reducir los incentivos para importar, como medida para corregir los desequilibrios de la balanza de pagos. Las barreras comerciales tienen como principal finalidad obtener ingresos para el Estado, así como también proteger la industria nacional. Dentro de las barreras se pueden encontrar:

a) **Barreras Arancelarias:** Es un impuesto que se aplica sobre el precio de las mercancías provenientes del exterior; con el objeto de impedir la importación de ciertas mercancías, ya sea para equilibrar la balanza comercial del país, para proteger la producción nacional, para aumentar los ingresos fiscales o para incrementar el intercambio entre un grupo de países, las barreras arancelarias pueden ser:

   - ✓ **Ad-Valorem:** Este impuesto se aplica en porcentaje sobre el valor de las mercancías, y dicho valor es el asignado por la aduana respectiva de cada país, denominándose como el derecho natural de Aduanas.

   - ✓ **Específicos:** Es un derecho o impuesto de aduana que se calcula a razón de una suma monetaria determinada por la cantidad del bien que ingresa a un país. Las mercancías se gravan de acuerdo con su peso, cuenta, medida o según cualquiera

otra unidad de medida física, y se expresan en una suma determinada de la moneda nacional por cada una de dichas unidades.

- ✓ **Mixto:** Este derecho o impuesto de aduana consiste cuando un mismo producto está sujeto simultáneamente a un arancel ad valorem y un arancel específico.

b) Barreras No-arancelarias: Son leyes, regulaciones, políticas o prácticas no arancelarias de un país que restringen el acceso de productos importados a sus mercados. Por ende, incluyen tanto normas legales como procedimientos administrativos no basados en medidas explicitas, sino en directivas informales de instituciones y gobiernos como exigencias sanitarias, requerimientos de importación, licencias de exportación, cuotas, certificados especiales, entre otros.

c) Salvaguardias: Se refiere a restricciones especiales que se adoptan de forma temporal frente a situaciones específicas, como ante a un aumento súbito de las importaciones. Se utiliza solamente en situaciones de emergencia como arma de defensa contra daños graves a las ramas de producción nacional y de esta forma, dar a la rama de producción afectada el lapso de tiempo necesario para prepararse y hacer frente a una competencia más intensa.

d) Reglamento Técnico y Normas: Los reglamentos técnicos y las normas establecen las características específicas de un producto, por ejemplo el tamaño, la forma, el diseño, las funciones o el rendimiento, o bien la manera en que se etiqueta o embala antes de ponerlo en venta. Sus objetivos son: asegurar la seguridad o salud de las personas, protección de la salud y vida de los animales y vegetales, protección del medio ambiente, calidad y armonización técnica.

e) Medidas Sanitarias y Fitosanitarias: Establece las reglas básicas encaminadas a proteger la salud de las personas, animales, vegetales y la seguridad del medio ambiente. El término fitosanitario se refiere a la protección de los vegetales.

Internacionalmente se reconoce la capacidad de los países de proteger a sus ciudadanos y a la naturaleza en general, y por tanto ningún producto debe atentar contra la seguridad de los consumidores, ni directa ni indirectamente.

1.2.- COMERCIO EXTERIOR

El Comercio Exterior se ha definido como el intercambio de bienes y servicios entre países, materializándose a través de las operaciones de importación y exportación mediante regímenes aduaneros, por lo que estas contribuyen a la base del Comercio Exterior de un país.

El Comercio es una parte del comercio internacional, considerado como un subsistema de este último. El comercio exterior se basa también en la situación comercial de un país frente a otros, aspectos concernientes a la política comercial o la política de comercio exterior, así como también comprende las diversas regulaciones, formas y contenidos que permiten el intercambio de bienes que un país realiza.

Se dice que existen dos categorías del comercio exterior, una es el "Comercio Exterior Visible" y se refiere al conjunto de transacciones originadas por el movimiento de mercaderías físicas, son conocidos también como intangibles; y por otro lado está el "Comercio Exterior Invisible" el cual es el conjunto de operaciones que contemplan el comercio exterior visible, es decir corresponden a servicios asociados a éste y que son necesarios para el movimiento de mercancías; este comercio involucra tres grandes grupos: Servicios Productivos, Servicios Financieros y Servicios Comerciales.

En cuanto a ***exportaciones*** se entiende como las salidas de las mercancías nacionales o nacionalizadas para su uso o consumo en el exterior, y la prestación de servicios al exterior, efectuada en determinadas condiciones. La exportación se entenderá consumada cuando la mercancía amparada por la declaración correspondiente haya sido legal y efectivamente enviada al exterior. Dentro de las exportaciones, existen las exportaciones tradicionales que se refiere a los productos que se exportan con mayor frecuencia, el petróleo por ejemplo; y el país depende de ellos, y las exportaciones no tradicionales que son los productos que se exportan con menor frecuencia y el país no depende de ellos, como carne de avestruz por ejemplo.

Lo que respecta a ***importaciones,*** este es el ingreso legal de los productos y servicios al país, suministrado a los consumidores locales por productores extranjeros. Las importaciones permiten a los ciudadanos adquirir productos que en su país no se producen, o son más baratos, o de mayor calidad. Al realizarse importaciones de productos más económicos, automáticamente se está librando dinero para que los ciudadanos ahorren, inviertan o gasten en nuevos productos, aumentando la riqueza de la población.

1.2.1.- Organismos Reguladores y Controladores del Comercio Exterior

Todos los países cuentan con organismos que se encargan de regular y supervisar las operaciones del Comercio Exterior, así como también verificar el cumplimiento de las obligaciones legales que se requieren en la entrada y salidas de mercancías, dictar en el ámbito y materia de sus respectivas competencias los reglamentos y normas de carácter general, todas estas funciones ayudan a tener un comercio con mayor control y que funcione de manera más transparente.

Dentro de las Organizaciones relacionadas al comercio exterior con que debe contar cada país son generalmente las siguientes:

La Aduana: Es una oficina pública o institución fiscal establecida generalmente en costas o fronteras, cuyo fin es registrar el tráfico de mercancías que se importan o exportan en y desde un país en concreto, cobrando los impuestos que adeudan. Sin embargo, la aduana no se limita sólo al control de mercancías, sino que en ella también se regula el tráfico de personas y, en menor medida de capitales.

El derecho de aduana recibe el nombre de arancel aduanero y este se divide en partidas arancelarias, estos derechos son de uso exclusivo de los gobiernos, y suponen una provechosa fuente para la hacienda pública. Por otra parte, el derecho de aduana

sirve como protección de la producción nacional mediante el encarecimiento a través de estos impuestos de las mercancías extranjeras.

Banco Central: Es una entidad responsable de la política monetaria de un país o un grupo de estados. El Banco Central posee dos funciones fundamentales dentro del sistema económico de un país; el primero de ellos es preservar el valor de la moneda y mantener la estabilidad de los precios, para ello su principal herramienta es la tasa de interés. El segundo es mantener la estabilidad del sistema financiero, presta a las entidades financieras en determinadas circunstancias (redescuento por iliquidez, exportaciones etc.), también toma depósitos y otros instrumentos financieros de estas entidades.

En cuanto al tema de comercio exterior se refiere, el Banco Central debe mantener sistemas de información de las operaciones de comercio exterior en relación con sus implicancias cambiarias (retorno y liquidación de exportaciones, y cobertura de importaciones), además de mantener las funciones estadísticas de la balanza comercial (registro de las exportaciones e importaciones).

Cámara de Comercio: Es una organización o institución que agrupa a todas las empresas, organizaciones y organismos de una nación, con capacidad exportadora, importadora, industriales, mayoristas, minoristas, etc., con el objeto de proteger sus intereses, mejorar sus actividades comerciales sobre la base de la mutua operación y

promover su prosperidad, así como también de la comunidad en la cual se halla asentada.

Las cámaras apoyan a empresas exportadoras, además suelen disponer de informaciones estadísticas comercial sobre operaciones de importación y exportación, los cuales pueden contener campos como origen/destino de la carga, importado/exportador, partida arancelaria, precios CIF y FOB, etc.

1.3.- OPERATORIA DEL COMERCIO EXTERIOR ENTRE CHILE – ECUADOR.

1.3.1.- Comercio en General:

Con el fin de profundizar y estrechar los lazos comerciales entre Chile y Ecuador, estas economías en 1.994 firmaron un Acuerdo de Complementación Económica (ACE Nº 32), que dentro de sus objetivos principales establecidos en el acuerdo, ha sido permitir la libre circulación de los bienes, servicios y factores productivos, así como la liberación total de los gravámenes y eliminación a las restricciones de las importaciones originarias de los mismos.

A partir de esa fecha hasta la actualidad, el intercambio comercial entre los dos países se ha expandido en cuatro veces, superando el último año los US$ 1 mil millones. En el periodo de 1994 hasta el 2006, las exportaciones de Chile hacia Ecuador se incrementaron de US$ 83 millones a US$ 422 millones; mientras que la evolución de las exportaciones de Ecuador hacia Chile pasaron de US$ 187 millones a US$ 607 millones[2]; esto es un claro indicio del crecimiento sostenido en las relaciones comerciales que gozan ambas economías.

[2] Fuente: DIRECON

Exportaciones de Chile a Ecuador: Durante el 2006, las exportaciones destinadas al mercado ecuatoriano experimentaron un crecimiento del 24% respecto al año pasado. Los veinte principales productos concentraron más de la mitad de la participación total de los envíos, siendo los tres primeros lugares de exportaciones de Butano licuado, exportaciones de servicios y cobre. Las exportaciones están compuestas principalmente por bienes primarios, manufacturas basadas en recursos naturales, hasta manufacturas de alta tecnologías. A continuación se presentará los 15 productos principales de exportación a Ecuador.

Exportaciones	**Año 2006 (Miles USD)**	**Porcentaje del Total**
Butanos licuados	39.634	9,39
Exportaciones de Servicios	23.448	5,56
Cobre	23.192	5,50
Preparaciones compuestas no alcohólica	23.082	5,47
Manzanas frescas	19.237	4,56
Los demás medicamentos preparados	17.381	4,12
Polipropileno, en formas primaria	16.641	3,94
Papel prensa en bobinas o en hojas	14.568	3,45
Barras hierro con muescas, cordones	13.844	3,28
Los demás conductores eléctricos	11.436	2,71
Los demás papeles y cartones, multicapas	8.980	1,94
Uvas	5.980	1,42
Propano licuado	5.746	1,36
Vinos	5.277	1,25
Las demás placas, láminas, hojas, bandas.	4.599	1,09
Total de Exportaciones	**233.045**	**55,04**

Fuente: PROCHILE

Exportaciones de Ecuador a Chile: La participación de las exportaciones al mercado chileno fue de un 4,4% del total de las exportaciones ecuatorianas en el 2006, con un crecimiento que superó el cien por ciento respecto al año anterior. Las exportaciones se caracterizan por una alta participación del petróleo, representando el 80% del total de los envíos, seguido de ello, los productos con mayor participación son bananas, atunes, palmitos, y camarones. Las exportaciones se basan principalmente en bienes primarios y manufacturas basadas en recursos naturales. En el siguiente cuadro se da a conocer los productos de mayor exportación hacia Chile.

Exportaciones	**Año 2006 (Miles USD)**	**Porcentaje del Total**
Aceites crudos de petróleo	445.518	80,37
Bananas tipo cavendish valery, frescos	31.137	5,62
Atunes	16.909	3,05
Grasa y aceites vegetales.	9.542	1,72
Palmitos, preparados o conservados de otra forma.	6.188	1,12
Demás preparaciones y conservas de pescados	5.173	0,93
Demás camarones y decapodos natantia	4.179	0,75
Harina, polvos y pellets.	3.190	0,58
Rosas, cortadas para ramos o adornos, frescas	2.515	0,45
Piñas tropicales, frescas o secas.	2.489	0,45
Bolígrafos	2.286	0,41
Harina, polvo y pellets de pescados	2.043	0,37
Los demás soldados, de hierro o acero	1.793	0,32
Cacao en polvo sin adición	1.443	0,26
Tapas coronas, de metales comunes	1.281	0,23
Total de Exportaciones	**535.686**	**96,63**

Fuente: CORPEI

1.3.2.- Definición de la Tecnología de la Información y Comunicación.

Antes de entrar a cifras correspondiente al intercambio comercial que existe entre Chile y Ecuador, primero se definirá el término tecnología de la información y comunicación, y dentro del cual, serán las bases donde se sentará el trabajo.

El mundo a través de los siglos ha pasado por constantes y profundos cambios, provocando transformaciones fundamentales que han conllevado al mejoramiento de la vida de los seres humanos. Estas evoluciones que ha vivido la sociedad desde los inicios de su vida, se puede simplificar en tres importantes revoluciones, la primera denominada la "*Revolución Agraria"* que se inició en el año 8 mil a.C., cuando el hombre inventó la agricultura como su principal forma de sustento, abandonando su etapa primitiva y nómada, y apareciendo posteriormente la ganadería y el comercio.

La segunda se conoce como *"Revolución Industrial"* comenzó a fines del siglo XVII, comenzó con la mecanización de las industrias textiles y el desarrollo de los procesos de hierros, lo que generó enormes incremento en la capacidad de la producción, el campo dejó de ser el espacio económico más importante y sobrevino el fenómeno de la urbanización masiva.

Por último, la tercera es la *"Revolución de la Tecnología de la Información y Comunicación"* comenzó a fines de los años setenta, en el siglo XX, conocida con su

sigla TIC, se considera como la era de los cambios rápidos y constantes, que se inició con los grandes pasos de la computación y de la informática, instaurándose posteriormente el internet. La evidencia de este fenómeno se observó en el crecimiento más largo de la economía de Estados Unidos, el cual fue sustentado por el surgimiento de la industria digital, el aumento de la productividad de las empresas derivado de las aplicaciones informáticas, el desarrollo de Internet que permitió la difusión del conocimiento y el aumento del bienestar de los hogares al acceder a productos y servicios en línea.

En cuanto a la definición de las TIC, existen un diversificado concepto de ello, pero sólo se citarán los siguientes, considerándolos como los más idóneos: Según la Comisión Europea en el 2001, señaló que las Tecnologías de la Información y Comunicación son un "término que se utiliza actualmente para hacer referencia a una gama amplia de servicios, aplicaciones y tecnologías; que utiliza diversos equipos y programas informáticos, y que a menudo se transmiten a través de las redes de telecomunicaciones"[3].

[3] Comisión de las Comunidades Europeas: Comunicación de la Comisión al Consejo y al Parlamento Europeo; Tecnologías de la información y comunicación en el ámbito del desarrollo. El papel de las TIC en las políticas comunitarias de desarrollo. Bruselas. 2001.

Por otro lado, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), se refiere a las TIC como "aquellos dispositivos que capturan, transmiten y despliegan datos e información electrónica, y que apoyan al desarrollo económico de la industria manufacturera y de servicios"[4].

Cualquiera sea la definición que diversas organizaciones y autores le han dado a las TIC, numerosos de ellos coinciden en que la Tecnología de la Información y Comunicación es el "empleo de computadoras (hardware y softwares), aplicaciones informáticas y comunicaciones electrónicas para transformar, almacenar, gestionar, proteger, difundir y localizar los datos e informaciones necesarias para cualquier actividad humana"

La OCDE ha definido al Sector TIC como "un conjunto de industrias de manufactura y servicios que capturan, transmiten y muestran datos e información electrónicamente" considerándose dentro de esta definición a las actividades que se refieren a telecomunicaciones, Servicios TI, Comercio TIC y Manufactura TIC.

Por otro lado, la organización establece que los Servicios TIC tienen el propósito de hacer posible el proceso y comunicación de información por medios electrónicos,

[4] OCDE: Information Tecnology Outlook. Paris. 2006.

refiriéndose a ello a las Telecomunicaciones, Asesoría profesional en TI, Soporte técnico para TI, Softwares, entre otros servicios.

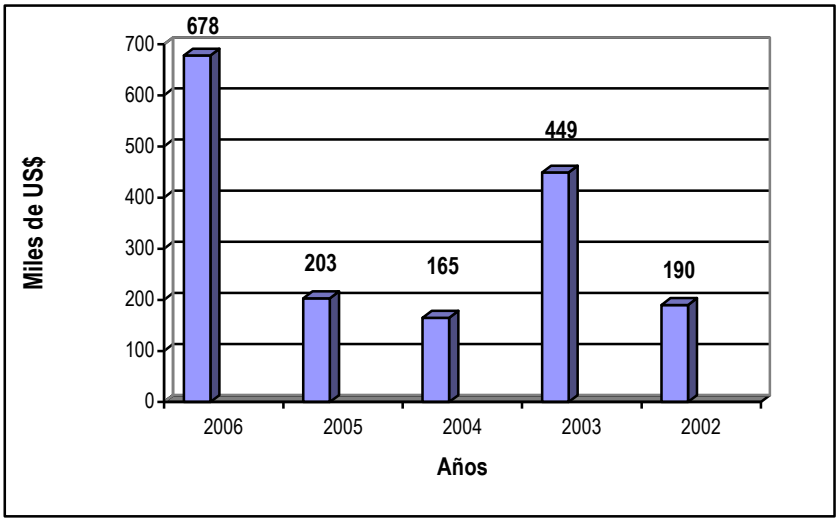
1.3.3.- Comercio Específico: Tecnología de la Información y Comunicación

En cuanto a las exportaciones en tecnología de la información y comunicación, ha sido complejo poder encontrar informaciones que cuantifiquen las exportaciones del sector. Unas de las principales razones de esta complejidad, se debe en que la tecnología de la información se basan en la producción de intangibles, característica que dificulta a las Aduanas llevar un registro de ello, a tal punto que no existe en su mayoría partidas arancelarias en este sector. Sin embargo, dentro de los servicios TIC el mayor representante de este, son el desarrollo de softwares, y el cual sí se ha obtenido datos de exportaciones de ambos países, Chile y Ecuador. De esta forma se tratará de obtener una relación y alcance respecto al comportamiento del comercio bilateral en temas de tecnología de la información a través de estos últimos años.

Las exportaciones de softwares pertenecen a la partida arancelaria 8524, específicamente se referirá a la partida *8524.31.10*, dicha partida es solamente el soporte (disco) en el cual se comercializa el software, denominado como *Discos para sistemas de lectura por rayo láser, para reproducir fenómenos distintos del sonido o imagen, para datos, destinados a las máquinas automáticas de procesamientos de datos*.

Exportaciones de Chile a Ecuador: El comportamiento de las exportaciones de softwares no ha sido de un crecimiento sostenido, sin embargo en el año 2006 se registró una venta superior respecto a los años anteriores, el incremento fue más del 100% en comparación con el año 2005, pasando de US$ 203 mil a US$ 678 mil.

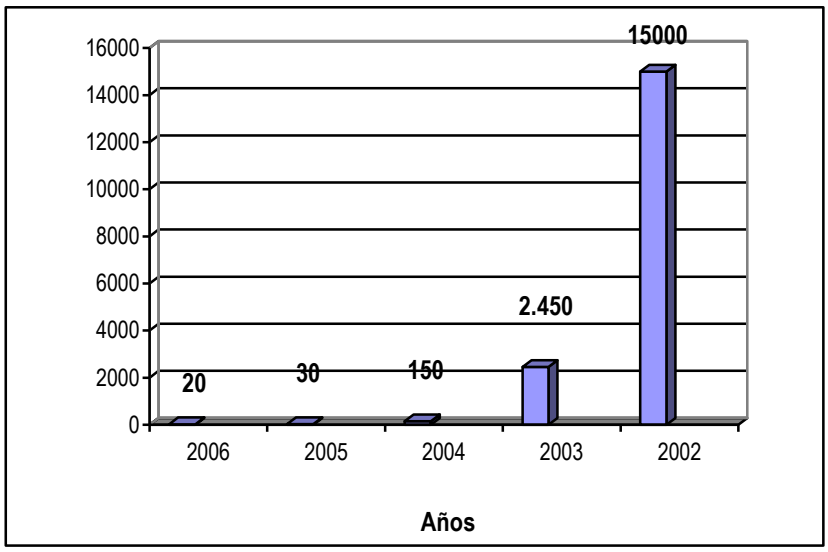
Por otra parte, la Aduana de Chile creó dentro de su sistema una partida arancelaria (0025) que contempla las exportaciones de servicios, catalogados como "servicios considerados exportación", dentro del cual se encuentra los servicios de informática e información. En el 2006, las ventas a Ecuador fueron alrededor de US$ 317.390, cifras que han tenido un crecimiento sostenido, y si lo comparamos con cuatro años atrás su incremento ha sido sorprendente, ya que solamente fueron US$ 36 mil.



Fuente: Prochile.

El año anterior, el Ecuador ascendió como segundo mercado de destino de las exportaciones de software chileno, después que años anteriores se ubicara en el cuarto lugar; todo esto señala que el país ecuatoriano es uno de los mercados de mayor consumo de softwares chileno, lo que favorece a Chile en términos de expandir los demás servicios tecnológicos en dicho país. Perú lideró como mercado de destino, y en lugares importantes se ubicaron los países Uruguay, Estado Unidos, y Cuba. Las ventas en exportaciones que en total les reportaron a los diferentes países de destinos, superaron los US$ 3 millones.

Exportaciones de Ecuador a Chile: En lo que respecta a la partida arancelaria 8524.31 no se encontraron informaciones de exportaciones hacia el país chileno, lo que se deduce que no existe una fuerte demanda del softwares ecuatoriano en la economía chilena. Los datos que se presentarán son de las exportaciones de softwares realizadas a la ALADI (Asociación Latinoamericana de Integración), asociación a la cual pertenece Chile, y aunque aquello no represente los datos reales de las ventas hacia Chile, por lo menos da una cierta referencia del comportamiento de las exportaciones, así como los montos que generan dichas ventas.



Fuente: Corpei

Como se puede observar en el gráfico, las ventas de softwares que el Ecuador destina hacia los países pertenecientes a la ALADI es muy bajo, según bajo la partida arancelaria que se ha mencionado, las cifras que se registran en Corpei, homólogo de Prochile en Ecuador, muestra que el país en el año 2006 exportó como soporte de softwares una cantidad de US$ 20, siendo su exportación más baja durante los últimos 5 años, las ventas más altas fueron en el 2002, llegando a US$ 15 mil. En sí el comportamiento se ha dado en forma decreciente.

Los principales mercados de destino del software ecuatoriano son Colombia, Estados Unidos, Perú, Venezuela y Paraguay, registrando una venta total de sus exportaciones en el 2006 de US$ 14.490.

Si se compara el intercambio comercial de softwares en ambos países, Chile registra ventas muy superiores que Ecuador, lo que se traduce que existe una mayor demanda del software chileno, sólo en el 2006 la exportaciones de tecnología de Chile a Ecuador fue de US$ 678 mil dólares, y aunque en Ecuador no se pudieron obtener datos de sus exportaciones hacia Chile, las ventas que registraron al bloque comercial ALADI, dan una clara señal que sus exportaciones han sido muy inferior en comparación a las importaciones chilenas.

CAPÍTULO II: SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) CHILENAS.

2.1.- Sector de Servicios de Tecnología de la Información y Comunicación Chilena.

A nivel mundial Chile es reconocido como una de las economías más sólida de la región, lo que se refleja en el ámbito económico, político, social y financiero. La confiabilidad que genera la economía chilena se sustenta principalmente por:

- ✓ Estabilidad Política: El Estado ha destacado por cumplir un mandato responsable y creíble, cuyos gobiernos han cumplido sus labores satisfactoriamente.
- ✓ Estabilidad Económica: El país maneja sus cifras macroeconómicas destacables, además de impulsar su política de libre economía.
- ✓ Transparencia: Catalogado el país menos corrupto de la región y se ubica en el puesto número 20 a nivel mundial[5].

Chile es unas de las economías con mayor apertura comercial, hasta la fecha se registran cerca de treintas tratados y acuerdos comerciales con diferentes países en el mundo. La economía chilena se sustenta de sus exportaciones, cuyo producto principal

[5] Fuente: Transparency Internacional, año 2006.

es el cobre (primer exportador a nivel mundial), el salmón, el vino, el sector forestal y agrícola destacan también como productos de exportación de gran importancia.

Gracias a la apertura de nuevos mercados y la madurez del proceso exportador que atraviesa la economía chilena, se han descubierto atractivas oportunidades para los diferentes sectores empresariales, que antes las exigencias de un mundo globalizado, la diferenciación competitiva de un país dependerá fuertemente del valor agregado que este sea capaz de generar en sus exportaciones.

Siguiendo con lo anterior, hoy en día se considera que unas de las "máximas expresiones de valor agregado" son las exportaciones de servicios -motivo que despertó un gran interés en el informante-, y cuyo tema a analizar serán específicamente las exportaciones de Servicios de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC). Sin embargo, antes de entrar a desarrollar el tema puntual, primero se dará paso a dos interrogante: ¿Por qué los Servicios? y de ellos ¿Por qué los Servicios TIC?

¿Por qué los Servicios? Actualmente, contribuyen fuertemente al producto y al empleo en los países desarrollados, su incidencia en el PIB es de 70% y 80% (en los países en desarrollo sólo el 50%), constituyéndose el soporte crítico del aparato productivo. Por otra parte, los servicios especializados en el conocimiento contribuyen directamente al desarrollo de un país, y esto motiva a generar más profesionales,

invertir más en educación y en tecnología; así "*exportar servicios de capacidad intelectual es crear un país competitivo y no solamente productivo"*.

En Chile, la Cámara de Comercio de Santiago, Prochile y la Coalición de Exportadores de Servicios suscribieron un Convenio de Cooperación a fines del año 2000, cuyo objetivo es promover y potenciar las exportaciones de servicios[6], principalmente: Ingeniería, Construcción, Medio Ambiente, Salud, Educación Superior, Tecnología de la Información y Comunicación, y Cinematografía. Sin embargo, todavía falta establecer políticas adecuadas que potencien las exportaciones de los servicios en forma más completa.

Dentro de ellas se puede mencionar, que se reconozca explícitamente el sector servicios como una actividad exportadora con particularidades propias y conceder al comercio exterior de servicios un nivel de importancia equivalente al dado al comercio de bienes. Favorecer la liberalización de comercio de servicios y la suscripción de acuerdos de doble tributación, el país dentro de los tratados que ha firmado se ha tratado del tema del sector de los servicios, que junto con liberalizar el comercio de los servicios y consolidar la legislación, proporcionan reglas de estabilidad, certidumbre y transparencia. Fomentar el establecimiento de certificación de estándares de calidad que aumenten la competitividad del sector. Capacitar a los distintos actores que participan en el proceso exportador de servicios, vale decir, actuales y potenciales exportadores de

[6] Chile ocupa el tercer lugar como exportador de servicios en América Latina, registrando cifras anuales de de US $ 7 mil millones, México y Brasil ocupa los primeros puestos. Según datos de la OMC.

servicios, institucionalidad público-privada relacionada, profesionales de organismos de promoción de exportaciones que trabajan con el sector privado, etc. Acerca de las características y especificidades de este sector.

¿Por qué Servicios Tecnología de la Información? A pesar que surgió hace poco tiempo -a fines del siglo XX-, han tenido un gran avance e impacto en las economías y sociedades; el internet, su principal precursor, ha integrado a millones de personas y empresas interconectándose en cualquier parte del mundo, con gran facilidad al acceso y compartimiento de la información.

Cabe recalcar, que las TIC constituyen una herramienta fundamental para las empresas público o privada, incrementa la productividad y genera mayor eficiencia en sus procesos y/o gestión, y por esa vía, aporta en la competitividad del país.

En el país, las Asociaciones gremiales ACTI (Asociación chilena de la tecnología de la información) y GECHS (Asociación gremial de las empresas chilenas desarrolladoras de softwares) son las encargadas de promover el desarrollo de las industrias de la tecnología de la información y comunicación, en conjunto reúnen 220 empresas asociadas, ya sean nacionales o internacionales con representación en Chile.

¿Cómo es el desempeño de Chile en las TIC? Resulta muy importante realizarse esta pregunta, porque dependiendo del nivel de su desempeño es como será catalogado los servicios tic chileno, lo que a su vez, garantizará la calidad de sus ofertas y reconocimiento en los mercados extranjeros.

En la última edición del Networked Readiness Index 2007 (Aptitud para la Conectividad) del World Economic Forum, coloca a Chile como el "***país de mejor desempeño en temas de TIC dentro de la región"*** ubicándolo dentro del ranking mundial en el puesto número 31[7] de más de cien países en el mundo, dicho estudio evalúa ciertos parámetros como, infraestructura computacional, grado de capacitación de nuevas tecnologías en las poblaciones, gasto en TIC, desarrollo del comercio electrónico, etc. Este liderazgo se debe a los esfuerzos de aprovechar las nuevas tecnologías para impulsar la eficiencia de su economía y mejorar los estándares de vida de su población.

El país cuenta con una buena infraestructura tecnológica y sólida red de telecomunicaciones en todo su territorio; lidera en Latinoamérica en penetración en conexiones a internet y banda ancha, y en computadores portátiles. Otras características que favorecen a Chile como atractivo para establecer negocios, es que cuenta con un

[7] http://www.weforum.org/pdf/gitr/rankings2007.pdf

marco regulatorio que promueve los negocios y un gobierno que ha asumido la tarea de convertir las TIC en herramientas efectivas para mejorar la distribución de los servicios públicos.

Con el fin de convertir a Chile en un país tecnológico, se realizó en el 2003 un acuerdo público-privado denominado Agenda Digital, cuyo objetivo ha sido contribuir al desarrollo del país mediante el empleo de las tic para incrementar la competitividad, la igualdad de oportunidades, la calidad de vida y la transparencia del gobierno. En el 2007 se está trabajando en un nuevo documento denominado Estrategia Digital de Chile 2007-2012, el cual persigue el mismo fin, crear a un Chile conectado.

Si bien el país lidera en los rankings de América Latina en términos de desarrollo de tecnologías de la información y comunicación, y el sector ha tenido un gran crecimiento; su participación en el PIB sigue siendo baja, sólo el 1,4%, siendo un índice menor si lo comparamos con los estándares de EE. UU. y Europa donde su participación oscila entre el 3% y 4%[8]; países con los cuales la economía chilena debe compararse en términos de competitividad tecnológica.

[8] http://www.acti.cl/actualidad/noticias/q3_2005.htm

NETWORKED READINESS INDEX VARIATION 2006-2007		
Rank 2006-2007	**Countries**	**Score 2006**
1	Denmark	5,71
2	Sweden	5,66
3	Singapore	5,6
4	Finland	5,59
5	Switzerland	5,58
6	Netherlands	5,54
7	United States	5,54
8	Iceland	5,5
9	United Kingdom	5,45
31	Chile	4,36
49	Mexico	3,91
53	Brazil	3,84
56	Costa Rica	3,77
63	Argentina	3,59
97	Ecuador	3,05

Fuente: World Economic Forum.

El crecimiento de la Industria TIC chilena ha sido de manera sostenida (crecimiento anual de 8,4%), en la actualidad el sector está compuesto por más de 220 compañías TI activas en Chile[9] (nacional e internacional que actúan como representantes), concentrándose su mayoría en la región Metropolitana. Las empresas tic chilenas, son todas aquellas que se basan en el ***Desarrollo, Producción, y/o Ventas de Softwares; Servicios en TIC; y Hardwares***.

El sector TIC en el país, es una actividad relativamente joven (más de 10 años en promedio), compuesta mayormente por Pequeñas y Medianas empresas, sin embargo, son las Grandes empresas las que concentran el grueso de las ventas totales. Pero independiente de su trayectoria, la industria chilena a nivel internacional se destaca por sus atributos en:

- ✓ **Calidad de su oferta:** La industria cuenta con una oferta innovadora, que incorpora conocimiento y tecnología, comprometida con la calidad en sus productos y servicios; y atención al cliente.

[9] Sólo números de empresas asociadas a la ACTI y GECHS, asociaciones gremiales encargadas de los distintos rubros de las Tecnología de la Información y Comunicación.

- ✓ **Capacidades y experiencia de sus profesionales:** El sector cuenta con profesionales altamente capacitados, ingenieros especializados áreas tecnológicas, reconocido en los mercados externos, valiéndole como su plus competitivo de la industria nacional.

- ✓ **Flexibilidad y capacidad de adaptación a las necesidades de clientes**: La tecnología chilena ha podido crear soluciones fáciles y competitivas para distintas industrias; desarrollar productos de acuerdo a las necesidades de cada cliente o mercado, como por ejemplo creando software a medida.

En cuanto a su competitividad internacional, cada vez es mayor el número de empresas que realizan exportaciones (47% de las empresas), orientando sus ventas hacia el mercado latinoamericano, principalmente hacia Perú, Argentina, Bolivia y Brasil; así como también se han realizado relaciones comerciales con Estados Unidos y Europa.

Por otra parte, un número creciente de empresas chilenas del sector TIC, cuentan con la certificación CMMI[10] en sus distintos niveles, de modo de garantizar la calidad de la oferta de servicios, con la finalidad de crear una relación duradera con sus socios internacionales.

[10] CMMi es un Modelo de Capacidad y Madurez, que alcanza 5 niveles para lograr la mejora continua de procesos.

La oferta tic chilena se enfoca en ***"nichos de mercados"*** respondiendo a las necesidades específicas de cada cliente final, generalmente empresas y gobierno:

- ✓ **<u>En las grandes empresas</u>:** Las necesidades de optimizar los procesos para responder mejor a cambios en las condiciones de mercado, han generado a dichas empresas demandar softwares de aplicaciones, business intelligence o de integración de aplicaciones por dar unos ejemplos.

- ✓ **<u>En las Pymes</u>:** Se trata de atender las necesidades insatisfecha de softwares de aplicaciones y servicios tic que se adapten a sus requerimientos.

- ✓ **<u>En los Gobierno</u>:** La principal tendencia en los países latinoamericano es crear un *Gobierno moderno,* capaz de adoptar las tecnología de la información para agilizar la gestión pública, generar transparencia del sector público a través de la relación directa con sus ciudadanos. Chile se destaca como un país e-government, que junto con la creación de la factura electrónica, han sido los principales atractivos de los demás países de la región, interesados en seguir el modelo e-gobierno chileno.

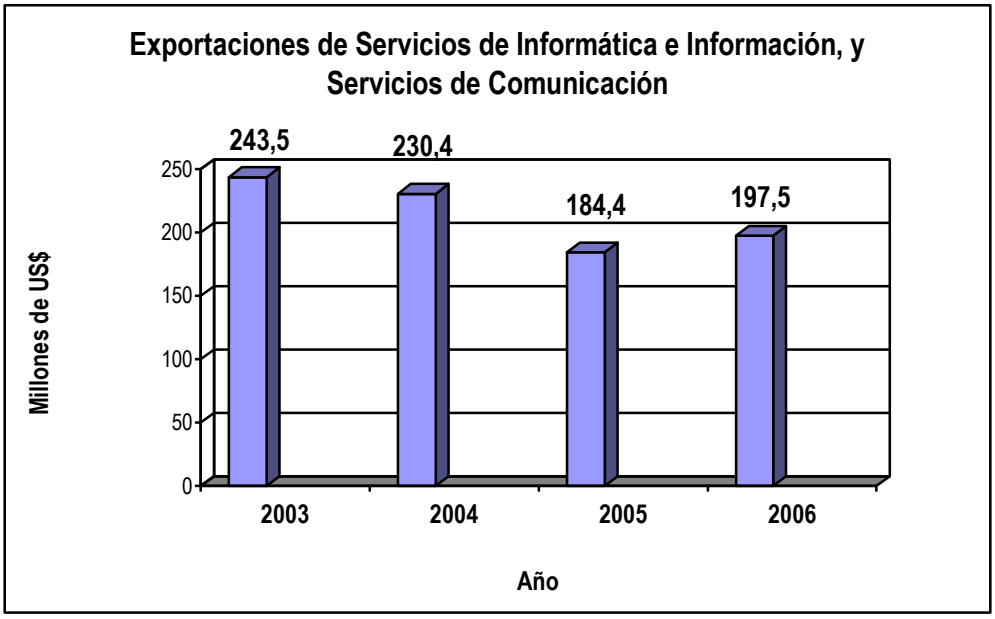
La inserción hacia los mercados internacionales se ha concretado ha través de ventas directas, instalaciones de sucursales, formando alianzas estratégicas o joint venture; siendo la última forma de negocio la más utilizada por las empresas chilenas. Formar asociaciones con empresas del mercado extranjero genera mayores resultados positivos, los riesgos son compartidos, cada parte aporta su área de especialización, mientras se familiariza con la cultura del mercado extranjero.

"La estrategia de negocios utilizada por las empresas chilenas es trabajar en conjunto con la competencia de cada país-mercado, no estar en un pie adelante de ellos, sino que complementarse y trabajar en lo que cada uno hace mejor".

Claudia Chaparro/Directora de Servicios TIC. Prochile[11].

[11] Entrevista realizada por el informante a Claudia Chaparro. Directora de Servicios TI en Prochile. Octubre del 2007.

Las ventas que reportaron las exportaciones de las TIC en el 2006, según información de la ACTI fueron cerca de US$ 240 millones[12]. Esta cifra se contrasta con exportaciones registrada en el Banco Central de US$ 197,5 la principal razón: no incluyen todos los Servicios TIC, solamente aquellos que corresponden a los Servicios de Informática e Información, y los Servicios de Comunicación[13]. Lo cual no demuestra la realidad total de todas las exportaciones de servicios TIC en Chile.



Fuente: Banco Central de Chile

[12] Las Ventas Totales (mercado nacional y extranjero) según la ACTI, en el 2006, fueron US$ 1.458 millones.

[13] Anexo Nº 1: Servicios de Comunicación y Servicios de Informática y de Información, según el Banco Central.

Oferta de las TIC chilenas: El trabajo realizado por Prochile, la CCS y la CES en promover las exportaciones TIC, agruparon en cuatro áreas las ***"Oferta Exportable"*** clasificada de la siguiente manera:

a) Servicios de Consultores e Instalación de Equipos de Informáticas:

Se refiere a todos los Servicios Profesionales que ofrecen una asesoría o solución para la empresa demandante, la característica de esta oferta es que requiere la movilidad del servicio al país de destino (Modo 4)[14], los servicios que pertenecen a este ítem son:

- ✓ Asesoría Informática
- ✓ Capacitación
- ✓ E-learning
- ✓ Instalación de Redes
- ✓ Proyecto de Ingeniería
- ✓ Mantención de Software
- ✓ Desarrollo de Sistemas
- ✓ Desarrollo de Contenido
- ✓ Proyecto Consultoría
- ✓ Certificaciones
- ✓ Automatización
- ✓ Otros Servicios.

[14] Establecido por el GATS, también conocido como Movimiento del Proveedor: Suministro de servicios que requieren el desplazamiento temporal de las personas naturales independientes o empleadas por una persona jurídica.

b) Servicios de Aplicación de Programas de Informática:

Se refiere a las ofertas de Softwares desarrollados para procesos.

- ✓ Sistemas incrustados o embebidos
- ✓ Aplicación a medida web.
- ✓ Aplicación a medida móvil.
- ✓ Aplicación a medida

c) Servicios de Procesamiento y/o Base de Datos:

Se refiere a todas las Ofertas de Softwares desarrollados para almacenamiento y administración de datos; se producen softwares estandarizado hasta softwares a medida (personalizado al consumidor), a continuación los diferentes tipos de softwares:

- ✓ S. Contabilidad
- ✓ S. Comercial
- ✓ S. Comercio
- ✓ S. Productividad
- ✓ S. de Gestión
- ✓ S. de Sistemas
- ✓ S. Aplicación.
- ✓ S. Utilitario
- ✓ Otros Softwares.

Electrónico Operativo

d) Otros Servicios de Informática e Información:

Son los demás servicios que no están integrado en los ítems anteriores, y deben estar compuestos de Software + Hardware en su producto final.

2.2.- Competitividad de Chile para exportar servicios para exportar servicios TIC.

El país cumple con las condiciones para ser un exportador de servicios TIC, primeramente porque a nivel de imagen-país es reconocido por ser un país competitivo[15], una nación de libre comercio, con una política y economía estable, un país transparente y con bajos índices de corrupción; factores de macroentorno que funcionan con principal atractivo de negocio.

Chile puede ser más que un exportador de productos con ventajas comparativas, el país es capaz de ofrecer soluciones enfocada a diferentes necesidades, generar servicios que aporten a la competitividad de sus clientes metas; y así, llegar a ser un país que genera alto valor agregado, diferenciándose por sus ventajas competitivas; y contribuyendo de esta forma, al desarrollo del país.

Las industrias del sector se caracteriza por la calidad en sus productos y servicios, muchas empresas TIC han manifestado centralizar sus esfuerzos en el desarrollo e innovación de los productos, valiéndole el reconocimiento de sus clientes tanto nacionales como extranjeros. Además de ello, las empresas cuentan con

[15] Lidera dentro de la región y se encuentra en el puesto Nº 27 a nivel mundial, según World Economic Forum, año 2007.

profesionales de alta calidad, con un nivel de conocimiento y preparación que es altamente competitivo.

Otro punto a destacar, es el interés en posicionar a Chile como "plataforma de servicios y desarrollo tecnológico", constituirse en la puerta de entrada para que empresas internacionales instalen sus centros de operaciones en el país, y ser el punto de despliegue para la región y el mundo. En sí ya se han visto resultados, muchas empresas extranjeras de alta competitividad tecnológica se han instalado en Chile, señalando que es un país atractivo para la externalización de sus procesos y servicios. Chile se ubica en el lugar número 2 en América Latina y número 7 en el mundo, como país de "Industrias Offshoring", según Global Services Location Index.

Como parte de generar mayor atractivo de inversión, la CORFO creó un programa denominado *Invest Chile* cuyo objetivo es facilitar las instalaciones de empresas internacionales en el área de servicios y centros de desarrollo y mantención de TIC. Que Chile sea un país como plataforma de servicios tecnológico, respalda su avance en temas de tecnología de información, y despierta gran atractivo en los mercados para realizar relaciones comerciales.

Así como se han señalado el gran potencial que puede tener el sector TIC, también existen ciertos aspectos que dificultan el despegue de las industrias tic chilena hacia el mercado extranjero. Como *problemas externos* se encuentran:

- ✓ **Falta de financiamiento:** Se necesita crear instrumento de financiamientos específicos para servicios, o flexibilizar aquellos destinados tradicionalmente para bienes (créditos, capital de riesgo, etc.), la intangibilidad de los servicios generan aún desconfianza en las instituciones financieras. Existe restricciones de financiamiento para el desarrollo de software y servicios profesionales, varias de las cuales se deben prestar directamente en el extranjero.

- ✓ **Flexibilizar las normas aduaneras:** Existen exportaciones de servicios tic que no son reconocidas como tales, los servicios calificados como de exportación reciben beneficios aduaneros y tributarios; tales como devoluciones de derechos y exenciones de IVA. Además, requerir de la calificación como "exportación de servicios" es un proceso que requiere una resolución por parte de una comisión del Servicio Nacional de Aduanas, generando una burocracia innecesaria para el sector privado en la obtención de su calificación como exportador.

- ✓ **<u>Doble tributación</u>:** La falta de una definición adecuada de exportación de servicios en la Ley de Impuesto a la Renta, provoca que algunas de estas actividades queden impedidas de utilizar instrumentos para reducir la doble tributación.

En cuanto a las *debilidades internas* que el sector debiese mejorar son las siguientes:

- ✓ **Pocas empresas exportadoras:** A pesar que cada vez son más las empresas que realizan actividades de exportación, aún no representan una masa crítica necesaria que posicione a Chile como un país exportador de servicios tic. La importancia en que más empresas se internacionalicen se debe a la capacidad de ofrecer una amplia gama de productos y servicios satisfaga las necesidades específicas que requiera cada cliente meta.

- ✓ **Invertir más en I+D:** Aunque la oferta chilena es reconocida por su excelente calidad, es necesario que la industria tomen conciencia de realizar mayores inversiones en Investigación y Desarrollo como un factor clave que determinará la diferenciación del sector (en promedio las empresas destinan sólo el 1% en I+D). Asimismo, la innovación debe ser adoptada como un valor cultural en todas las empresas, ya que de esta forma se tendrá un impacto real en los procesos, productos y servicios.

- ✓ **Falta crear estrategias de marketing y gestión comercial:** Las empresas en general se han enfocado en el aspecto técnico-productivo de los productos y

servicios, restándole importancia al área de comercialización, creación de estrategias de negocios y de promoción de los servicios como los medios principales para darse a conocer en los mercados extranjeros, y por ende posicionarse en la mente del consumidor.

La industria TIC chilena ha avanzado a pasos firmes en su desafío de cruzar más allá de sus fronteras, ganándose el reconocimiento en cada país que han generado lazos de negocios; dentro de este proceso de internacionalización, el sector TIC ha contado con el apoyo de Prochile y la representación de ACTI (su más grande asociación gremial). Desde el 2003 Prochile ha iniciado un trabajo en conjunto con empresas en tecnología de la información, cuyo fin es promocionar las exportaciones de servicios TIC y ser reconocidos a nivel mundial.

2.3.- Instrumentos de Apoyo:

La Corporación de Fomento a la Producción Nacional (CORFO) cuenta con instrumentos que incentivan al emprendimiento, desarrollo e innovación de las empresas tic chilenas, con el fin de lograr una industria más competitiva. Los cinco primeros instrumentos ha mencionar están bajo el cargo de los Agentes Operadores Intermediaros de la ACTI, quienes actúan como nexo entre la CORFO-ACTI-Empresas:

- ✓ **Proyectos Asociativos de Fomento (PROFO):** Los PROFO permiten a los empresarios alcanzar objetivos de desarrollo en forma grupal, como obtener economías de escala, intercambiar experiencias e información, negociar conjuntamente, invertir y/o comercializar en conjunto sus productos.

- ✓ **Certificación de Calidad para las industrias de las TIC:** Para apoyar la implementación de la Agenda Digital, se creó este programa de certificación de calidad para las TIC. En él colaboran asociaciones gremiales de la industria y entidades de fomento y de transferencia tecnológicas.

- ✓ **Fondo de Asistencia Técnica (FAT):** Este tipo de instrumento está designado para que las empresas mejoren su gestión, ya sea en áreas de finanzas, diseño, productivo, marketing, etc.

- ✓ **Programas de Desarrollo de Proveedores (PDP):** Este tipo de financiamiento está orientado a aumentar la competitividad de las cadenas productivas y fortalecer relaciones mutuamente provechosas entre una gran empresa demandante y sus proveedoras de menor tamaño.

Otros instrumentos de apoyo por:

- ✓ **Fondo Nacional de Desarrollo Tecnológico y Productivo (FONTEC):** Cuenta con cinco líneas de financiamiento, las cuales son, Proyectos de innovación tecnológica, Proyectos de infraestructura tecnológica, Proyectos de transferencia tecnológicas, Proyectos de centros de transferencia tecnológica y entidades de gestión, Estudios de pre-inversión para escalamiento productivo en proyectos de innovación.

- ✓ **Fondo de Desarrollo Institucional (FDI):** Ofrece diferentes líneas de financiamiento para diversos estadios y actores del proceso de innovación tecnológica, tales como, Innovación precompetitiva, Innovación de interés público, Innovación tecnológica empresarizable.

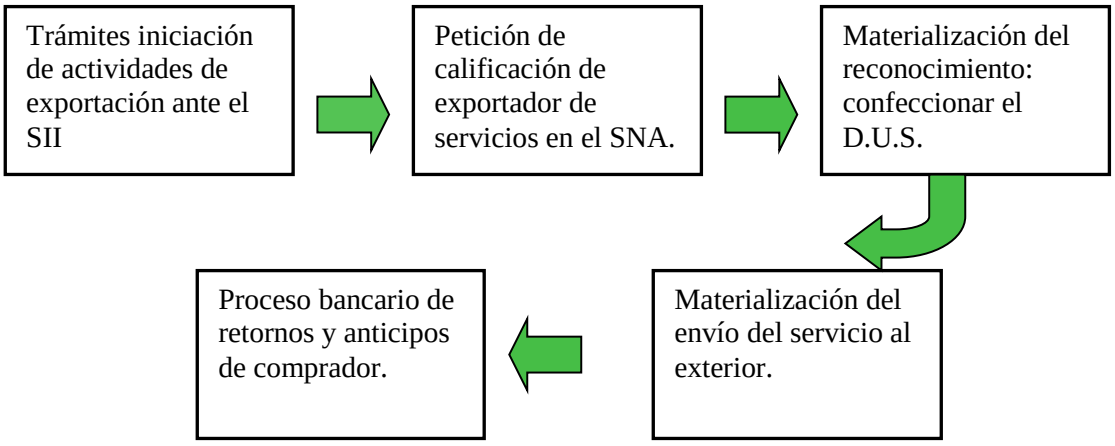
2.4.- Procedimiento para exportar servicios:

En Chile, el Servicio Nacional de Aduana reconoce a los servicios de informática e información[16] y los servicios de asesoría en TI como servicios de exportación, gozando de la misma manera de los beneficios aduaneros y tributarios que reciben todas las exportaciones en general, dichos beneficios son: devoluciones de derechos y demás gravámenes aduaneros, exención de IVA, exención de impuestos de timbres y estampillas, etc.

Los servicios de tic que reconoce la Aduana son poco en relación al conjunto de servicios y softwares que desarrolla las industrias en Chile y, por otra parte, el SNA solamente considera como servicios de exportación el Modo 1 o Comercio Transfronterizo del GATS, excluyendo los demás modos (2, 3 y 4), los servicios tic que pertenezcan a cualquiera de ellas, tampoco percibirán los beneficios que gozan las exportaciones.

[16] Anexo Nº 2: Lista de servicios de informática e información, reconocidas como servicios de exportación por el SNA.

Proceso de Exportación:



CAPÍTULO III: MACROENTORNO ECUATORIANO

El Ecuador, a pesar de su extensión relativamente pequeña, es muy rico en diversidad de especies y ecosistemas en todo el mundo, que constituyen un fuerte potencial económico, su geografía tan diversa está determinada por la presencia de la cordillera de los Andes, cálidas playas costera, selvática Amazonía y una encantadora isla Galápagos, hacen de este, un mágico país contrastado de paisajes, etnias, clima, flora y fauna.

Sus primeros asentamientos humanos se registraron en la región Costa hace unos 5.500 años aproximadamente (3.500 A.C.); el Ecuador, al igual que lo demás países latinoamericanos, sufrió la denominada conquista española en el año 1.534, implantándose su cultura y costumbres, tanto social, cultural y religioso, dando inicio a la civilización. Sin embargo, todavía se encuentra poblaciones indígenas, ubicadas mayormente en la región Oriente, conservando sus tradiciones y cultura, así como también sus lenguas nativas (el quichua, el shuar, entre otros).

En los últimos años, la economía ecuatoriana ha tenido un crecimiento estable, esto debido a varios factores como, la recuperación de la demanda local, superávit debido a las exportaciones de Petróleo, la construcción de Oleoductos de Crudos Pesados-OCP. Cabe también mencionar, que a partir de la dolarización, medida instaurada en el país a principio del año 2000, ha generado como resultados positivos:

una disminución marcada en la inflación, reducción de incertidumbre en las relaciones comerciales (no existe el riesgo cambiario), aumento de la inversión extranjera y disminución de índice como Riesgo País, generándole una mayor estabilidad económica y financiera a la nación.

El Ecuador, es una economía que cumple con condiciones que favorecen a la Inversión Extranjera, primero, su seguridad cambiaria, como ya se mencionó su moneda oficial es el dólar; segundo, legislación favorable para la inversión, todos los inversionistas ecuatorianos y extranjeros reciben el mismo trato ante la ley, se aplica la misma tasa y se ofrece lo mismos incentivos; y, tercero, libre movilización de capitales, los inversionistas extranjeros pueden transferir al exterior sus beneficios en cualquier moneda extranjera. Sin embargo, la inestabilidad política y la corrupción que ha aquejado al país en la última década, han sido las principales razones que generan recelo y espanto en los inversionistas.

3.1.- Geografía y Demografía:

La República del Ecuador está situada en el Hemisferio Occidental, al Noreste de América del Sur y cuya superficie es de 270.667 km^2. Su territorio continental está ubicado entre las latitudes 01° 27' 06" Norte y 05° 00' 56'Sur y de longitud 75° 11'49" W. a 81° 00'40" W. El territorio insular, Archipiélago de Colón o Galápagos, está al Oeste del territorio continental, aproximadamente a unos 1.000 km. desde la latitud 1° 75' 00" N. hasta 1°20'00" S. y entre las longitudes 89°15'00" W. y 92°00'00''W.

Limita al norte con Colombia, al sur y este con Perú, y al oeste con el Océano Pacífico; la Línea Equinoccial o paralelo 0º atraviesa el país dividiendo los territorios continental e insular en dos. El Ecuador está dividido en cuatro regiones: Costa, Sierra, Oriente e Insular; su división administrativa está distribuida en 22 provincias, y, cuya capital es la ciudad Quito.

La población total ecuatoriana es más de 13 millones de habitantes[17], con una densidad de 49,9 de habitantes por km^2. La población urbana es de un 64% en total, concentrándose la mayor parte en Guayaquil (2 millones), seguido de Quito (1,6

[17] Fuente: INE del Ecuador, año 2006.

millones). La distribución por sexo es equilibrada y corresponde al 49,5 % Hombres y un 50,5% Mujeres.

3.2.- Situación Política:

La República del Ecuador es un estado unitario y democrático, organizado bajo el principio de la separación de poderes o funciones, según estipulado en la constitución vigente, y es de la siguiente forma:

- **Función Ejecutiva:** Está delegada al Presidente de la República elegido para un mandato de cuatro años. Actualmente el Presidente de la República del Ecuador es el economista Rafael Correa.

- **Función Legislativa:** Está delegada al Congreso Nacional, organismo que consta de una asamblea unicameral.

- **Función Judicial:** Está conformada por la Corte Suprema de Justicia, las cortes, tribunales y juzgados que establece la constitución y la ley, y el Consejo Nacional de la Judicatura.

Durante esta última década, y transcurrido un cuarto de siglo desde el retorno a la democracia, el país se ha visto afectado por la inestabilidad política, debido principalmente a las destituciones y ascensiones de gobiernos, ministros y diputados; tal

es así, que en once años han existido 8 Presidentes. Tanto ha sido la desconfianza de la población con el gobierno, que a la altura de la década se han suscitado movimientos sociales.

El actual Presidente, economista de centroizquierda Rafael Correa, basa su política en una clara tendencia socialista, denominada como "Socialismo de siglo XXI", concordante además con otros gobiernos de la región, como Venezuela y Bolivia. Durante este año, el Presidente en ejercicio, ha planteado la instalación de una Asamblea Constituyente, teniendo como objetivo sentar las bases para implementar su proyecto político, el cierre del Congreso Nacional.

Esta situación genera nuevamente un escenario de incertidumbre y al final cabe preguntarse ¿Qué pasará con el país?, ¿Se repetirá la misma historia, sólo que disfrazada con una nueva tendencia política? Queda claro que, si esto es una cadena continua, generará una situación negativa al país, siendo poco o nada atractivo para generar relaciones comerciales.

3.3.- Situación Económica:

Después de la dolarización, medida instaurada a principio del año 2000, el país ha tenido un repunte en su economía, logrando salir de la desastrosa situación que afectó al Ecuador a fines de los noventa, llegando a índices tan altos como la inflación (91%) y la tasa de interés (70,8%) el índice de riesgo país (4.712 puntos)[18] y aumento de la extrema pobreza; el dólar como moneda oficial, estabilizó la situación económica y financiera del país.

El crecimiento económico fue de 4,5% en el año 2006, atravesando la economía en una *"etapa de tipo recesivo"*; su PIB valor anual nominal fue de US $ 40.892 millones y su PIB per cápita fue de US $ 3.050[19], debido principalmente a las exportaciones de petróleo, considerándose el primer producto de exportación, representando el 40% de las exportaciones.

La tasa inflacionaria es de 2,58% y con tendencia a la alza, sin embargo, las proyecciones indican que la inflación no superará el 3,5%, este aspecto se debe mayormente al nivel de crecimiento desacelerado del salario real. En cuanto a su tasa de

[18] Fuente: Banco Central del Ecuador, datos del año 1999.
[19] Fuente: Banco Central del Ecuador, datos del año 2006.

interés ha disminuido durante estos años, siendo la tasa activa el 10% y la tasa pasiva el 5,8%, generando mayor confiabilidad al sector financiero, perdida durante la crisis económica.

La tasa de desempleo bordea entre el 9 y 10%, cifras positivas para la economía ecuatoriana, debido a una reactivación en la producción nacional, principalmente en el sector industrial manufacturera y el comercio, además de existir un mayor consumo en los hogares, factor que incide en generar mayor empleo. Por otra parte, los índices de pobreza extrema han disminuido significativamente, esto se explica en gran parte por la emigración, así como la estabilidad económica lograda tras la dolarización.

El país se caracteriza por ser productor en exportaciones mineras y agrícolas, gran exportador de bananas (ocupa el primer lugar a nivel mundial en su producción y exportación), de las flores, el cacao y camarón, produce significativamente la caña de azúcar, arroz, algodón, maíz, palmitos y café. En la Balanza Comercial del 2006, se registró un superavit debido a las mayores exportaciones, cifras que fueron de US$ 12.728 millones y las importaciones fueron de US$ 11.266 millones.

Un fuerte ingreso económico que se ha dado después de la crisis económica, ha sido las remesas de los inmigrantes, denominándose el *"Boom económico de emigrantes"*; las remesas representan el segundo ingreso del país (cerca de 3 millones de ecuatorianos residen en el extranjero). Las remesas han sido un inyector de liquidez en la economía, y, un atenuante del déficit en la balanza de pagos y el desempleo, así como

también, ha favorecido la reducción de la pobreza; no obstante, este ingreso económico es considerado transicional.

3.4.- Entorno Legal:

Aranceles de Importación: El arancel ad-valorem, cualquiera sea su categoría, se lo calcula sobre el valor CIF del bien importado; a continuación se presenta los diferentes aranceles de importación de acuerdo a su categoría:

Categorías	Ad-Valorem
✓ Promedio general	11%
✓ Materia prima y bienes capitales	5%
✓ Bienes intermedio	10 – 15%
✓ Bienes de consumo	20%

El Estado ecuatoriano, quien en su política de incentivar la tecnología de la información como parte de desarrollo y competitividad del país, estableció mediante Decreto Ejecutivo N. 2048 de 31 de octubre del 2001[20], Art. Primero, ***"Emitir dictamen favorable para el diferimiento a cero por ciento (0%) a la importación de varias sub-***

[20] **ANEXO Nº 7:** RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE COMERCIO EXTERIOR E INVERSIONES ECUADOR Nº 120. Año 2001.

partidas arancelarias correspondiente a softwares y hardwares”. Lo cual resulta atractivo para cualquier país que desee exportar a Ecuador.

Acuerdo y Convenio entre Chile -Ecuador: Como el informe está basado en los Servicios TIC, se dará a conocer acuerdos y convenios que existe entre Chile y Ecuador, que podrían favorecer a las industrias del sector tecnológico de la información.

- **Acuerdo de Complementación Económica Chile-Ecuador ACE Nº 32:** Fue suscrito el 20 de diciembre de 1994, y su objetivo es establecer un espacio económico ampliado que permita la realización de libre circulación de bienes, servicios y factores productivos.

- **Convenio Internacional entre Ecuador y Chile para evitar la Doble Tributación y la Evasión Fiscal:** Firmado el 26 de octubre de 1999 y su objetivo es permitir a las empresas chilenas o ecuatorianas tributar solamente en el país en donde se está operando, estrechando de esta manera los lazos de integración en ambos países.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DEL MERCADO ECUATORIANO

4.1.- Infraestructura Tecnológica:

En el país ecuatoriano, durante los últimos tres años ha generado un crecimiento acelerado en el consumo de tecnologías de la información y comunicación, esto debido a la fuerte demanda de las empresas que buscan ganar mayor competitividad, por otra parte, el gobierno está avanzando en un proceso de modernización, y en su necesidad de asumir un rol de gobierno electrónico, otro punto a favor, es la creación de la Agenda Nacional de Competitividad donde se han planteado políticas y programas impulsada por el Estado en fomentar el desarrollo y acceso de las TIC en las áreas de educación, salud, medio ambiente, comercio, industria, turismo, seguridad y gobernabilidad.

Aunque su crecimiento es de manera sostenida, sus índices en TIC todavía son unos de los más bajo dentro de la región; según un informe del Foro Económico Mundial en el 2007, coloca a Ecuador en el puesto 97 en competitividad tecnológica[21]; este índice se ve reflejado en la baja penetración en computadores e internet que tiene el país dentro de la región. En cuanto a sus redes de telecomunicaciones, a pesar de no ser las más óptimas, experimentan transformaciones encaminadas a proveer servicios más amplios y universales.

[21] http://www.weforum.org/pdf/gitr/rankings2007.pdf

Se considera que Ecuador tiene el internet más caro dentro de la región (US$ 15 hasta US$ 22,9), debido principalmente, que cuenta con una sola salida internacional de sus redes, hacia el cable Panamericano, encontrándose actualmente saturada, en este sentido se está planificando la construcción de redes de fibras ópticas que conecten a las redes de Energía y Global Crossing al sur del país[22], lo que generaría mayor rapidez de conectividad y mayor accesibilidad de internet.

Cuadro: Índices en Tecnología de la Información y Comunicación

Número de usuarios de internet	833.326
Penetración de internet	8%
Abonados en Telefonías Fijas	1.753.619
Densidad de Líneas de Teléfonos Fijos	13,13%
Abonados en Telefonía Móvil	8.485.050
Densidad en Teléfonos Móviles	60%
PC´s por cada 100 habitantes	19,8
Penetración de PC´s	5%

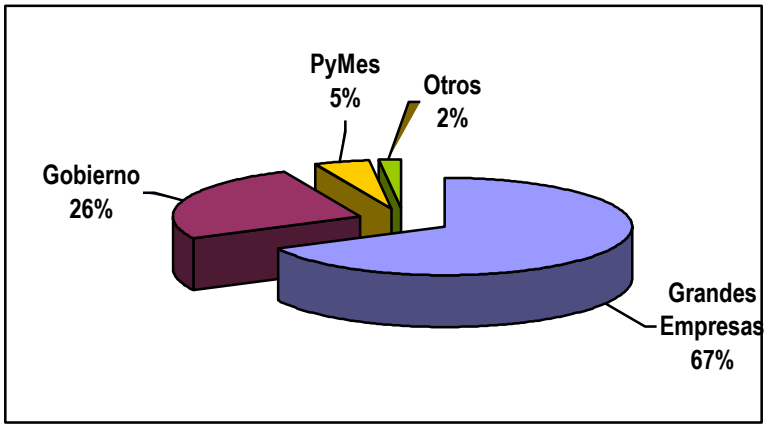
Fuente: Superintendencia de Telecomunicaciones SUPTEL. 2007

22 http://www.proasetel.com/paginas/articulos/mercado_internet.htm

4.2.- Análisis de la Demanda:

El mercado ecuatoriano en el 2006 registró un consumo de aproximadamente US$ 270 millones en lo referente a TIC, específicamente en servicios y consumo de softwares; compuesto la mayor parte por la importación, el resto es abastecido por las industrias locales o representantes internacionales. Los sectores como el financiero y bancario, gobierno y salud concentran más de la mitad del mercado.

Dentro del estudio se definirá tres tipos de segmentos, diferenciados en sus necesidades de consumo: Grandes Empresas, el Gobierno, y las PyMes.



Fuente: Asociación Ecuatoriana de Software. AESOFT

4.2.1.- Grande Empresas: Son quienes concentran la mayor participación en el mercado, que en su afán de ganar competitividad, y generar mayor eficiencia en sus procesos de gestión administrativo y/o productividad, destinan grandes inversiones en las TIC, los mayores demandantes son el sector financiero y de telecomunicaciones, representando el 50% dentro de este grupo.

Las empresas ecuatorianas demandan mayormente softwares de aplicaciones, integración de aplicaciones, software de gestión, como ERP, Business Intelligence, CRM, muchas requieren software a medida (diseñado según sus necesidades específicas). Las grandes empresas necesitan sistemas que solucionen sus grandes informaciones de datos, capaces de integrar sus operaciones como producción, logística, inventarios, contabilidad, generar mayor eficiencia en su producción y ser un soporte para las desiciones estratégicas de negocios.

Las grandes empresas representan alrededor de un 15% del universo de empresas que hay en el Ecuador, las mil empresas más grandes en el país ecuatoriano, registraron un total de ventas anual de US$ 22.740 millones, representando el 85% del PIB. Las grandes empresas ecuatorianas están compuestas principalmente por sectores de telecomunicaciones, financiero, industrias (petróleo, alimentos, etc.), comercio, y transporte.

- ✓ **Sector Financiero:** Después de la crisis económica, el sector bancario se ha fortalecido, lo cual se demuestra en el mejoramiento de su calidad de cartera, recuperación en la capacidad para generar ingresos, estabilidad en los niveles de capitalización, dando como resultados mejores niveles de solvencia y rentabilidad.

  El sistema bancario ecuatoriano está representado por un total de 25 Bancos establecidos en el país; y que la industria TIC chilena tendría como potenciales clientes. Actualmente, el sector financiero ha incorporado y extendido el uso del comercio electrónico e Internet a los trámites e interacciones con sus clientes, se ha difundido masivamente las aplicaciones de CRM en canales de Internet y call centers, y herramientas de Business Intelligence.

- ✓ **Sector Industrial y Petrolero:** El Ecuador es un país productor de petróleo, siendo su principal fuente de ingreso en la economía ecuatoriana, su crecimiento económico depende mucho del alto precio en el mercado internacional. El crecimiento de las industrias es uno de los pilares fundamentales del desarrollo nacional, sin embargo su competitividad ha estado fundamentalmente expuesta a factores limitantes como: tamaño del mercado interno, dependencia tecnológica de lenta innovación que afecta la productividad.

  Dado que el sector industrial y petrolero hacen uso intensivo de capital y se basa en las aptitudes, las TIC son fundamentales para facilitar su modernización;

los instrumentos de cómputo, medición y comunicación incorporados en las tecnologías industriales modernas hacen que éstas dependan en mayor medida de las TIC.

Las industrias ecuatoriana requieren de tecnologías que generen mayor competitividad, como software de productividad, software de gestión, software industrial, etc.

4.2.2.- Gobierno: Como segundo mayor demandante está el Gobierno, que en su proceso de modernización, ha incrementado su consumo en tecnologías de la información, y de esta manera, formar parte de un gobierno electrónico. Por otra parte, el estado ha planteado en sus propuestas de invertir en programas denominados teleducación y telesalud, cuyo fin es incorporar las tic´s en el mejoramiento de los sectores dichos sectores en beneficio de la sociedad.

En el país ecuatoriano hay un claro interés por parte del gobierno, así como sus instituciones públicas en adoptar el uso de las TIC como un medio capaz de integrar y facilitar las relaciones gobierno-ciudadano-empresas; e incluir aplicaciones de softwares relacionadas con la organización del gobierno y la mejora de productividad del sector, como e-gobierno, e-learning, e-salud.

Dentro de los programas de la Agenda Nacional de Conectividad, llevado a cabo en los últimos años, se plantean la importancia y necesidad de transformar un gobierno electrónico, que se establece ante la necesidad de *"aplicar estrategias de gobierno electrónico centradas en aplicaciones encaminadas a la innovación y a promover la transparencia en las administraciones públicas y los procesos democráticos, mejorando la eficiencias y fortaleciendo las relaciones con los ciudadanos".*

Sin embargo, en la actualidad el Gobierno ecuatoriano se encuentra en una etapa inicial, como denominación de "gobierno electrónico", el uso de la tecnología de la información como medio de relación gobierno-ciudadano es básicamente presencial, es decir, las instituciones públicas cuentan con sitios web, diseñados como sitios de información, pero falta crear servicios en línea que generen soluciones a la ciudadanía, como trámites, facturas electrónicas, etc., que integren al gobierno y la sociedad en una era electrónica.

Las instituciones públicas con mayor demanda son los Ministerios, el Servicio de Rentas Internas, Municipios, e INEC. Entidades Públicas como el Servicio de Rentas Internas y la Corporación Aduanera Ecuatoriana (CAE), han implementado servicios en línea; el primero ha implementado la declaración de impuestos, licencias previa a la importación vía internet, y factura electrónica; y el segundo ha emprendido iniciativas denominada "cero papeles", cuyo objetivo es agilizar los trámites de los ciudadanos, eliminando de esta forma la burocracia en las gestiones; estos hechos son claros indicios en la modernización del país. Pero como se mencionó anteriormente, la mayoría de las agencias de gobierno no han logrado integrar sus procesos en un medio electrónico, y los planteamientos referentes a gobierno electrónico están siendo desarrollados lentamente.

Es preciso recalcar que el Ecuador cuenta con una de las mejores leyes de acceso a la información pública de América Latina y el Caribe, el desafío está en el establecimiento de reglamentos que faciliten su aplicación cabal, y así hacer efectiva la

iniciativa de gobierno electrónico en la promoción de la transparencia y el combate a la corrupción.

4.2.3.- Pymes: Su participación es menor, sólo un 5% invierten en tic; lo que indica, que poseen un escaso nivel tecnológico, tienen limitaciones de acceso a internet y el uso que le dan a las TIC es aún básico. Las siguientes cifras indican que el 37% de las pymes no tienen PC, y dentro de las que han adquirido computadores, menos de la mitad tiene internet (42%)

Las Pymes son el principal motor de la economía ecuatoriana y representa el 84,3% del total de empresas establecidas en el país, concentrándose más de la mitad en Quito y Guayaquil, ciudades principales. Debiese haber un mayor incentivo para que más empresas incorporen TIC en sus organizaciones, el Estado debería definir e implementar iniciativas que permitan a las Pymes superar las barreras para la masificación de las TIC, con el consiguiente impacto de la productividad y competitividad de las mismas.

Las Pymes requieren principalmente de servicios como: capacitación, asesoría informática, servicios de automatización; y software a medida, así como software de contabilidad, software de productividad y software comercial; lo cual serian un gran soporte dentro de la organización.

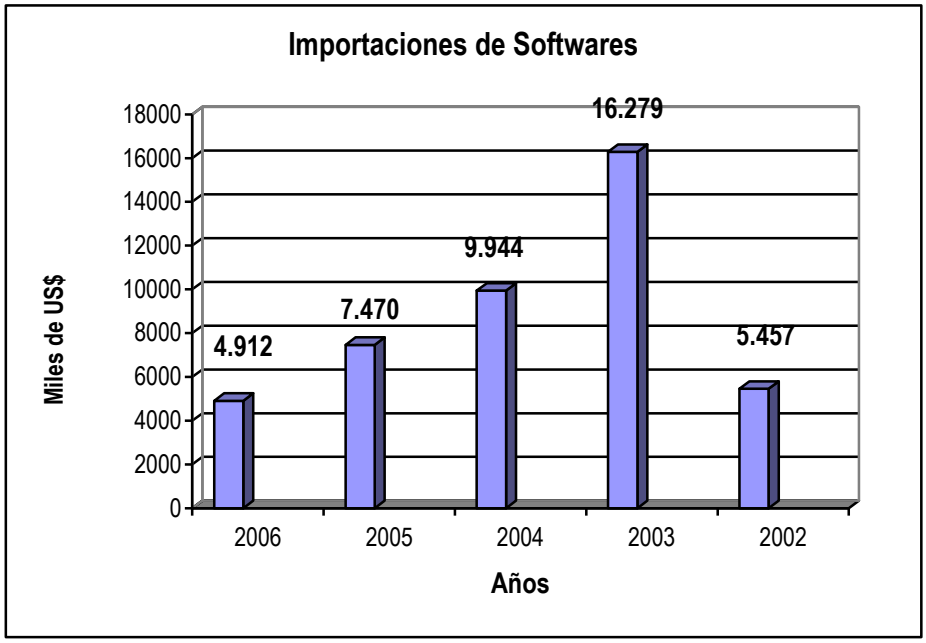
En junio del 2007, se realizó en el país la Primera Jornada Nacional de Innovación Tecnológica, llevada a cabo por el Ministerio de Industrias y Competitividad, en el cual se expuso el interés del Gobierno en fomentar la competitividad industrial impulsando una política de innovación tecnológica, en el cual participaron expertos de España, Chile, Argentina, Brasil y Ecuador.

"El objetivo es hacer de la innovación tecnológica una práctica generalizada de los procesos de gestión productivos y administrativos de las empresas, lo cual constituye a dinamizar la economía e impulsar las capacidades de la industria y el desarrollo[23]" según señaló Raúl Sagasti. Ministro de Industrias y Competitividad. Estas iniciativas indican que Chile puede encontrar grandes oportunidades en el mercado ecuatoriano, ofrecer soluciones que se adapten a los requisitos y necesidades de cada Pyme, y en esto, los servicios tic´s chilenos se caracterizan por ser flexibles y de soluciones fáciles.

[23] Raúl Sagasti, Ministro de Industria y Competitividad. 28 de Junio del 2007.

Las importaciones respecto a TIC, solamente se darán a conocer las de softwares, partida arancelaria 852431, debido que en los registros de la Aduana sólo hay constancia del soporte en que se comercializa el softwares como, discos para lectura por rayos láser.

Las siguientes cifras no representan la realidad de las importaciones de TIC, primero porque además de comercializarse el software por medio de soporte físicos, también se realiza su venta por medio de vía e-mail o permitir su descarga por sitios web, y segundo todo lo que corresponde a servicios TIC no cuentan como registro en la Aduana de Ecuador.



Fuente: Banco Central del Ecuador

4.3.- Competencia:

Actualmente el número de empresas que hay en el país es de 223, distribuidas en 11 como Representantes (operaciones propias de las empresas internacionales a través de representantes en Ecuador) y 212 como Desarrolladores de Softwares[24], y sus ventas en el mercado nacional fue de US$ 62 millones en el año 2006.

Dentro de los softwares que desarrolla la industria ecuatoriana están clasificadas en la siguiente categoría: Gestión/Productividad, Comercial/Mercadeo, Aplicación para internet, Financiero/Bancario, Datawarehouse, Archivo/Documentación, Distribución/Logística, Administración/Contable, y los servicios TIC que ofrecen en general son: Asesoría, Consultoría, Capacitación, Outsourcing y Soporte técnico.

El sector software en el país es considerado joven y gran parte de las empresas tienen una edad promedio de diez años. En su mayoría se dedican al mercado nacional y unas pocas se han insertado en el mercado internacional, sólo cerca del 30% han prestado su servicio al exterior, representando una venta de US$ 10,7 millones, esta actividad han tomado importancia en los últimos años, dirigiendo sus ventas especialmente a Latinoamérica, donde sus principales destinos son: Bolivia, Perú, Venezuela y Colombia, otro destino muy importante es Estados Unidos.

[24] Estudio realizado por la AESOFT "Software: Motor de la Sociedad de la información". 2006.

Los productos desarrollados por el software ecuatoriano es principalmente enfocado para satisfacer a nichos de mercados, destacándose el software bancario y financiero; dirigidos especialmente para mercados latinoamericano, lo cual se debe a tres razones: las aplicaciones en su mayoría están desarrolladas en español; las condiciones que desempeñan las empresas, instituciones financieras y bancarias son similares dentro de la región, y por último, la cercanía que hay con los países.

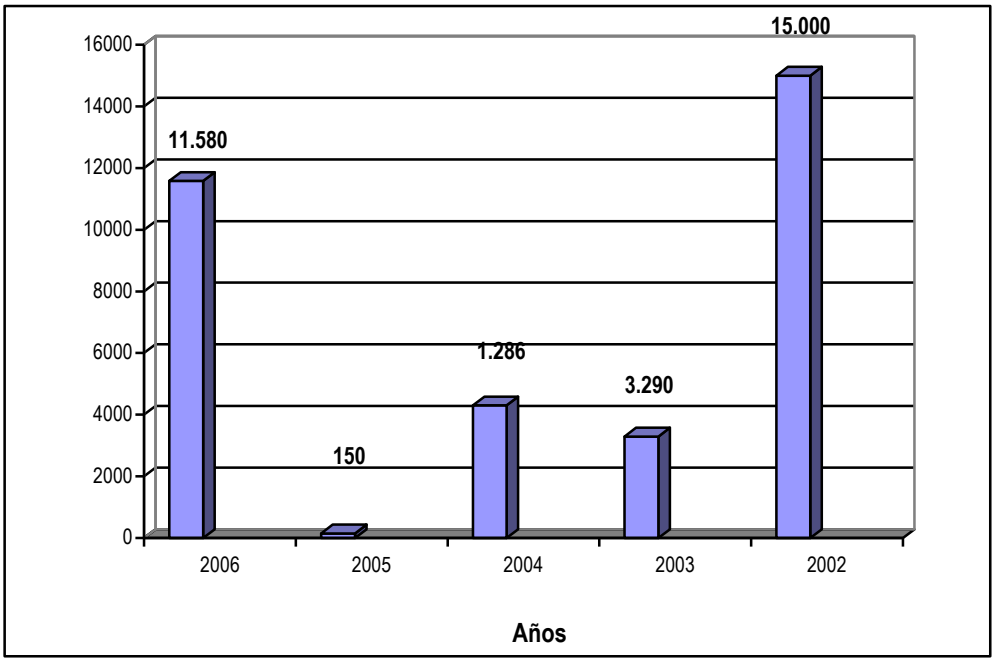
El sector ha basado su oferta exportable en dos clases de softwares:

- **Software para el Sector Financiero:** Se han desarrollado productos del área financiero-bancaria en aplicaciones que incluye soluciones para el manejo de fiducias, soluciones bancarias como control y prueba cero de transacciones, y tarjetas inteligentes. Por otra parte, existen empresas que desarrollan sistemas para el área administrativo-financiera, con productos relacionados con la gestión humana, financiera contable y comercial. En este sector de software el país tiene una trayectoria de más de 15 años.

- **Software de Lenguaje Natural:** Otras empresas del sector se dedican al softwares del área lingüística computacional dedicada al español, específicamente en el campo del lenguaje y su procesamiento.

La maquila de software, sus aplicaciones, asistencia técnica y mantenimiento, es un potencial para los desarrolladores ecuatorianos, debido a la calidad de los ingenieros y capacidad de implementación de las operaciones que los clientes requieren.

En el siguiente cuadro se muestra las exportaciones que corresponden a TIC de las partidas 852431 que corresponde al soporte físico donde se comercializa el software.

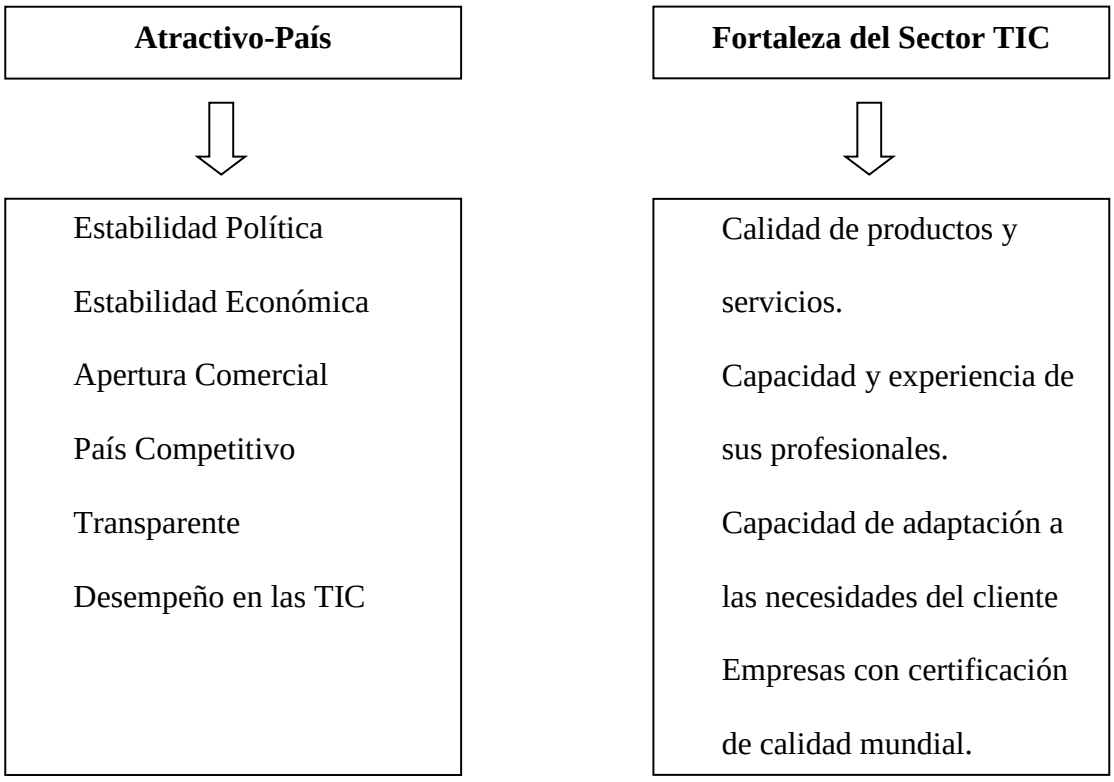


Fuente: Banco Central del Ecuador.

CAPÍTULO V: OPORTUNIDAD DE INTERNACIONALIZACIÓN EN EL MERCADO ECUATORIANO.

Potencialidades de Chile para Exportar: Como ya se ha mencionado en el segundo capítulo, Chile cumple con una serie de condiciones que lo hacen atractivo al momento de concretar relaciones comerciales con sus pares extranjeros; atributos que favorecen a cualquier sector chileno, que cuenta con el respaldo de la buena imagen-país que caracteriza a Chile, y que es reconocido a nivel mundial.

Aquello también ha favorecido a la industria TIC en su despegue hacia mercados internacionales, siendo esta su primera carta de presentación; por otra parte, sus Asociaciones gremiales (ACTI y GECHS) junto con las empresas han realizado muchos esfuerzos en demostrar que la industria TIC chilenas es verdaderamente competitiva.



Atractivo de Ecuador como Mercado a Exportar: En su expansión internacional que la industria TIC chilena está realizando, dentro de la región latinoamericana, Ecuador seria un mercado interesante para ser explorado, ya que dicho país posee ciertas condiciones (macro y micro entorno) que lo hacen atractivo. Chile cuenta con una diversidad de oferta TIC, tanto en softwares como en servicios, que serían de gran apoyo para el mercado ecuatoriano, empresas y gobierno, así como la capacidad para formar trabajos conjuntos con la competencia (alianzas estratégicas), conciente de la especialización de las tareas y como unas de las formas de ingreso y consolidación en los mercados extranjeros. Por otra parte, la experiencia que se adquiriría en el mercado ecuatoriano serviría como apoyo para entrar a mercados semejantes.

Macroentorno	**Microentorno**
Positivo: Estabilidad del tipo de cambio (moneda oficial es el dólar) Cercanía cultural y geográfica. No hay mayores barreras de entrada.	**Positivo:** Crecimiento del mercado. Competencia no es tan fuerte. Arancel cero por ciento en importación de softwares y hardwares.
Negativo: Inestabilidad Política.	**Negativo:** Poca penetración en TIC dentro de la región.

Estrategia de Entrada hacia el Mercado Ecuatoriano:

- ✓ **Exportación Directa:** Es la venta directa al país de destino (sin intermediario) a través del distribuidor o consumidor final.

  Las empresas chilenas pueden realizar sus ventas de productos y servicios, ya sea a los desarrolladores de softwares o clientes finales. Este tipo de venta sirve cuando se quiere tomar muchos riesgos. Sin embargo, serviría para ir conociendo el mercado y su comportamiento, formar contactos, saber sus necesidades y respecto a ello, tomar decisiones más convenientes.

- ✓ **Inversión Directa:** Las empresas chilenas pueden establecerse en el mercado ecuatoriano, como lo han realizado varias empresas internacionales, esto depende del interés que busque cada empresa, de las utilidades y riesgos que desee asumir.

  El Ecuador no impone ninguna barrera para el inversionista extranjero, quien al establecerse en el país recibe igualdad de trato que un inversionista nacional, con los mismos beneficios y derechos, así como también debe cumplir con las mismas obligaciones.

  Las empresas que deseen establecerse, primero deben conocer el clima de inversión del país, es decir: estabilidad económica, política y monetaria, sus

barreras comerciales, preferencia de consumo; tener un claro conocimiento del país, ya que así como puede percibir mayores utilidades, el grado recompromiso y riesgo ha asumir también es mayor.

- ✓ **Alianzas Estratégicas:** La tendencia de la industria TIC chilena para internacionalizarse es formar vínculos con sus socios comerciales, desarrollando trabajos en conjunto, y es que en el ámbito tecnológico se da la situación que empresas nacionales y extranjeras se asocien, con el fin de complementarse, intercambiar conocimientos y desarrollar nuevas tecnologías.

  Realizar esta estrategia es una gran oportunidad para ambas economías (Chile y Ecuador), ya que genera grandes ventajas, las partes aportan su área de especialización, asumen utilidades y riesgos en forma conjunta, mejora las relaciones con organizaciones locales (gobierno, bancos, etc.), y mayor familiaridad con la cultura y hábitos de consumo del socio local.

Internacionalización del Sector TIC: Una gran oportunidad que Chile está aprovechando.

Chile, durante los últimos 17 años el país ha mostrado avances económicos y sociales sin precedentes, y contar hoy en día con una política de desarrollo fundada en el libre comercio internacional, cuyos beneficios se han demostrado ampliamente en el desarrollo de sus industrias exportadoras.

Las exigencias de las tendencias mundiales y las necesidades de Chile en ser un país competitivo, con miras al desarrollo, han generado amplíe su oferta exportadoras, basándose no solamente en materias primas, sino en exportaciones con mayor valor agregado, como se está realizando con las exportaciones de tecnología de la información y comunicación.

Varias empresas del sector tecnológico de la información han expandido sus negocios hacia mercados externos, sin embargo, había sido por inicios propios. Prochile en su rol de promover las exportaciones chilenas, ya hace unos años atrás, la institución se ha abocado en promover las exportaciones de servicios, y en ese marco ha dado un gran apoyo a las empresas de tecnología de la información y comunicación chilenas, a través de la priorización de mercados y actividades para desarrollar una estrategia de internacionalización conjuntamente con el sector privado.

Dentro de las proyecciones que Prochile y su asociación gremial (ACTI) han realizado en conjunto, es internacionalizar una masa crítica de empresas proveedoras de productos y servicios digitales de calidad mundial, consolidándose en los mercados extranjeros. Si bien Chile pretende liderar en el mercado latinoamericano, también ha realizado encuentro de negocios y comerciales con Estados Unidos, Europa y varios países más.

En estas últimas fechas se realizaron encuentros y prospecciones de mercado en México, Estados Unidos y Europa, teniendo resultados positivos, como grandes intereses de formar alianzas estratégicas con sus contrapartes extranjeras, vinculación con socios comerciales, oportunidades para realizar offshoring.

En México se realizo un seminario denominado "Situación de la Industria de las TIC's en México y Chile: Potencial de negocios conjuntos", donde participaron representantes y empresas del sector de ambos países con el objetivo de estrechar lazos con sus contrapartes y demostrar el potencial entre los dos mercados en esta materia.

En el mercado norteamericano, se realizó una actividad sobre la "Internacionalización de los servicios TI en el mercado norteamericano" como parte de una estrategia de internacionalización del outsourcing TI que apuntan a identificar oportunidades para desarrollar offshoring desde Chile.

CONCLUSIONES

Dentro de la investigación que se realizó, se puede decir que Chile tiene grandes oportunidades de exportar a Ecuador productos y servicios en materia de tecnología de la información, ya que como se ha observado y analizado en comparación de las dos economías, Chile posee mayores ventajas competitivas que la economía ecuatoriana, en tema de intercambio comercial de softwares Chile realiza mayores exportaciones a Ecuador que viceversa, además ha realizado mayores expansiones hacia mercados extranjeros, existe mayores inversiones en este tema, lo que da a pensar que lleva la delantera.

Chile puede expandir sus sectores de exportación a Ecuador, no solamente basar sus exportaciones en materia primas como cobre y manzana, por dar un ejemplo, ni únicamente en manufacturas basadas en recursos naturales, sino como ya se ha mencionado, puede también exportar productos y servicios basados en la tecnología de la información y comunicación (TIC).

Existen datos que dan señales positivas que el país puede ser un gran generador de este tipo de exportaciones; primeramente, dentro de las exportaciones que se realizaron a Ecuador en el 2006, las "exportaciones de servicios" ocuparon el segundo lugar del total de las exportaciones al mercado ecuatoriano, y aunque este tipo de exportación abarca varios tipos de servicios, como telecomunicaciones, ingeniería, financieros, etc. (todos los servicios que el Servicio Nacional de Aduana ha clasificado

como exportación), dentro de estas exportaciones se han registrado los denominados servicios de informática e información que son parte de los servicios de la tecnología de la información.

Por otra parte, dentro de las exportaciones de softwares, el Ecuador se ubica dentro de sus primeros mercados de destino, en el 2006 ocupó el segundo lugar, lo que también es un claro indicio, que Chile tiene grandes oportunidades de potencializarse en el mercado ecuatoriano, aunque se debe tomar en cuenta que dentro de este mercado, sus grandes competidores extranjeros son Finlandia, Estados Unidos, Irlanda y Colombia, como referencia el país importó cifras de 1 y 2 millones de dólares en el segundo y primer país nombrados, mientras que Chile solamente exportó 678 mil dólares.

Un punto importante a mencionar, es el interés que existe entre los gobiernos de ambas partes en firmar un Tratado de Libre Comercio (TLC), este seria un paso que podría favorecer el intercambio de servicios tecnológicos, ya que en el TLC se abordan temas que no entraron en el Acuerdo de Complementación Económica (ACE Nº 32) Chile-Ecuador, exportaciones de servicios, compras pública, inversiones, reglas de origen, facilitación del comercio.

Ecuador es un mercado atractivo para exportar bienes y servicios TIC, primeramente por su cercanía cultural, no existen barreras en términos de tecnologías, y existe una demanda en crecimiento tanto por parte de las grandes empresas, gobierno y

Pymes, y aunque sus índices en tecnología de la información y comunicación es aún bajo, la empresas chilenas lo pueden ver como una gran oportunidad ya que se traduciría en satisfacer demanda que aún no son satisfecha.

Como punto negativo que afecta a Ecuador es su inestabilidad política, en la última década ha habido varios cambios presidenciales, lo cual en términos comerciales genera ciertos temores, sobretodo en lo que respecta a la Inversión Extranjera. Las empresas chilenas según sus objetivos, pueden realizar exportaciones directas, o establecerse en el país ecuatoriano, o formar alianzas estratégicas con empresas ecuatorianas.

Para el 2008, Prochile dentro de sus relaciones de promoción que tiene concentrado realizar a varios países, en término de Servicio de la Tecnología de la Información y Comunicación, está agendado visitar Ecuador. La estrategia de Prochile es prospectar el mercado ecuatoriano, y realizar encuentros cuyo fin es que las empresas chilenas realicen negociaciones ya sean con potenciales clientes o con su contraparte ecuatoriana formándose como socios, generando de esta manera vínculos comerciales y de negocios.

Según en una entrevista que el informante realizó a Claudia Chaparro, Directora de Servicios TIC, Prochile; afirmó lo siguiente: “existe gran interés en visitar dicho país, prospectar el mercado ecuatoriano, detectar las necesidades, ofrecer soluciones y formar

trabajos conjunto con nuestra contraparte ecuatoriana; tenemos una gran confianza que surgirán resultados positivos de la futura visita, y la concreción de trabajos contribuirá al desarrollo de ambos países".

BIBLIOGRAFÍA

- Apuntes de Cátedra de Economía Internacional. Profesor Lisardo Gómez, año 2005.
- Apuntes de Cátedra de Integración Comercial. Profesor Fabián Villarroel, año 2006.
- Entrevista al Sr. Juan Carlos Castillo. Ejecutivo de Operaciones. Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información. Septiembre 2007.
- Entrevista a la Sra. Claudia Chaparro Osorio. Directora de Servicios de Tecnología de la Información y Comunicación. Prochile. Octubre 2007.

PÁGINAS WEB:

- www.acti.cl
- www.aesoft.com.ec
- www.prochile.cl
- www.corpei.org
- www.direcon.cl
- www.chilexportaservicios.cl
- www.bce.fin.ce
- www.bcentral.cl

ANEXOS

ANEXO Nº 1: SERVICIOS DE COMUNICACIÓN Y SERVICIOS DE INFORMÁTICA E INFORMACIÓN SEGÚN EL BANCO CENTRAL DE CHILE.

Servicios de Comunicación:

Abarcan las transacciones de comunicaciones entre residentes y no residentes, incluyendo los servicios postales, de mensajería y de telecomunicaciones.

Servicios de Informática:

Comprenden actividades relacionadas con bases de datos, procesamiento de información, desarrollo de software a pedido, diseño, implementación y conectividad de redes, integración de sistemas, soporte técnico, asesorías y capacitación en materias computacionales.

Servicios de información:

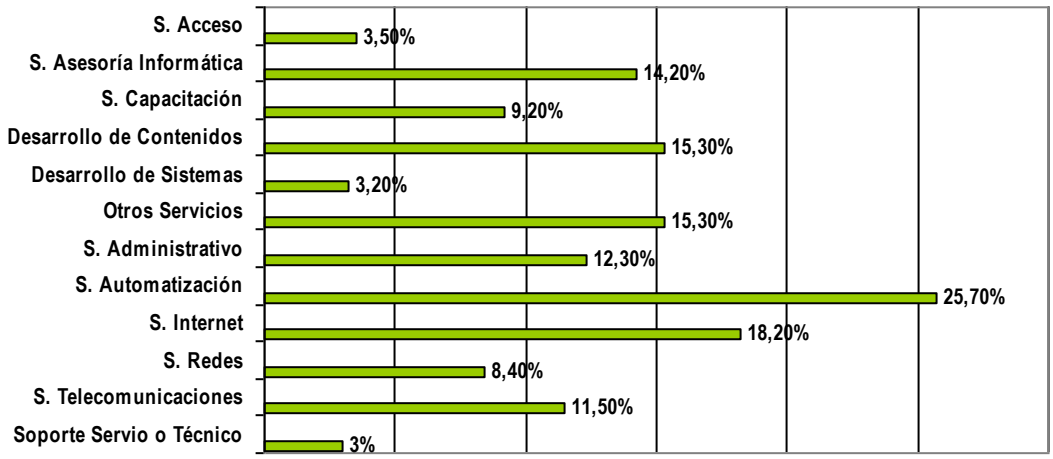
Corresponden a los ofrecidos por agencias noticiosas, incluidos el suministro de fotografías y artículos para los medios de comunicación.

<u>ANEXO Nº 2:</u> SERVICIOS TIC CALIFICADOS COMO EXPORTACIÓN SEGÚN EL SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DE CHILE.

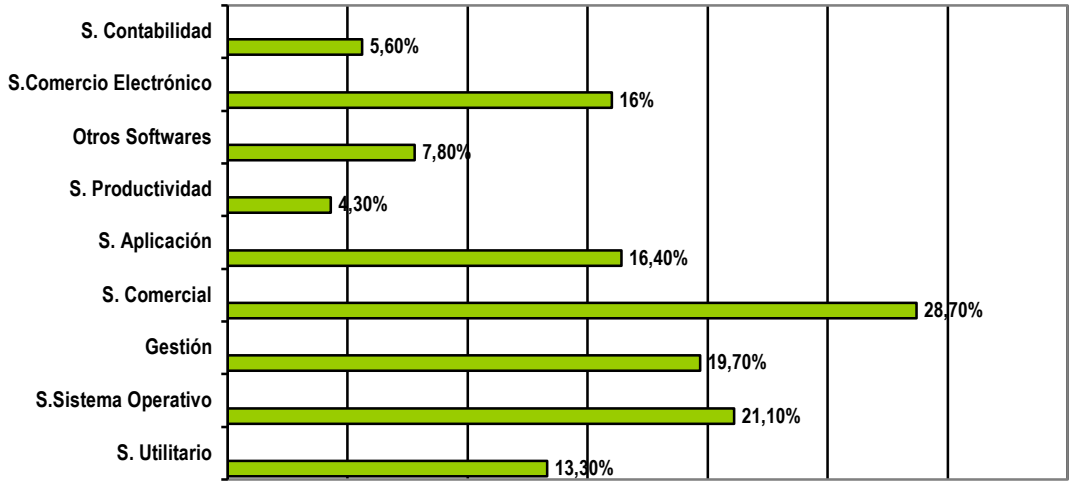
GRUPO	CODIGO	SERVICIO
1050		**Servicio de Asesoría**
	1050.00.90	Servicios de Asesoría en Tecnología de la Información
1070		**Servicios de Computación e Informática**
	1070.00.10	Servicios de diseño de redes y sistemas computacionales
	1070.00.20	Servicios de diseño de aplicaciones de tecnologías de la información para uso específico del cliente.
	1070.00.30	Servicios de diseño de página WEB
	1070.00.40	Servicios de parametrización de aplicaciones de software pre-existentes
	1070.00.50	Servicios de diseño de bases de datos
	1070.00.60	Servicios de diseño de software original
	1070.00.70	Servicios de apoyo técnico en Computación e Informática (mantenimiento y reparación), por vía remota (Internet).
	1070.00.80	Servicios de suministro de sedes (hosting) para sitios WEB.
	1070.00.90	Servicios de suministro de aplicaciones computacionales en línea, vía Internet
	1070.01.00	Servicios de suministro de infraestructura para operar tecnologías de la información
	1070.01.10	Servicios de administración de redes computacionales, por via remota (Internet)

<u>ANEXO Nº 3:</u> EXPORTACIONES DE CHILE EN SERVICIOS TIC Y SOFTWARES.

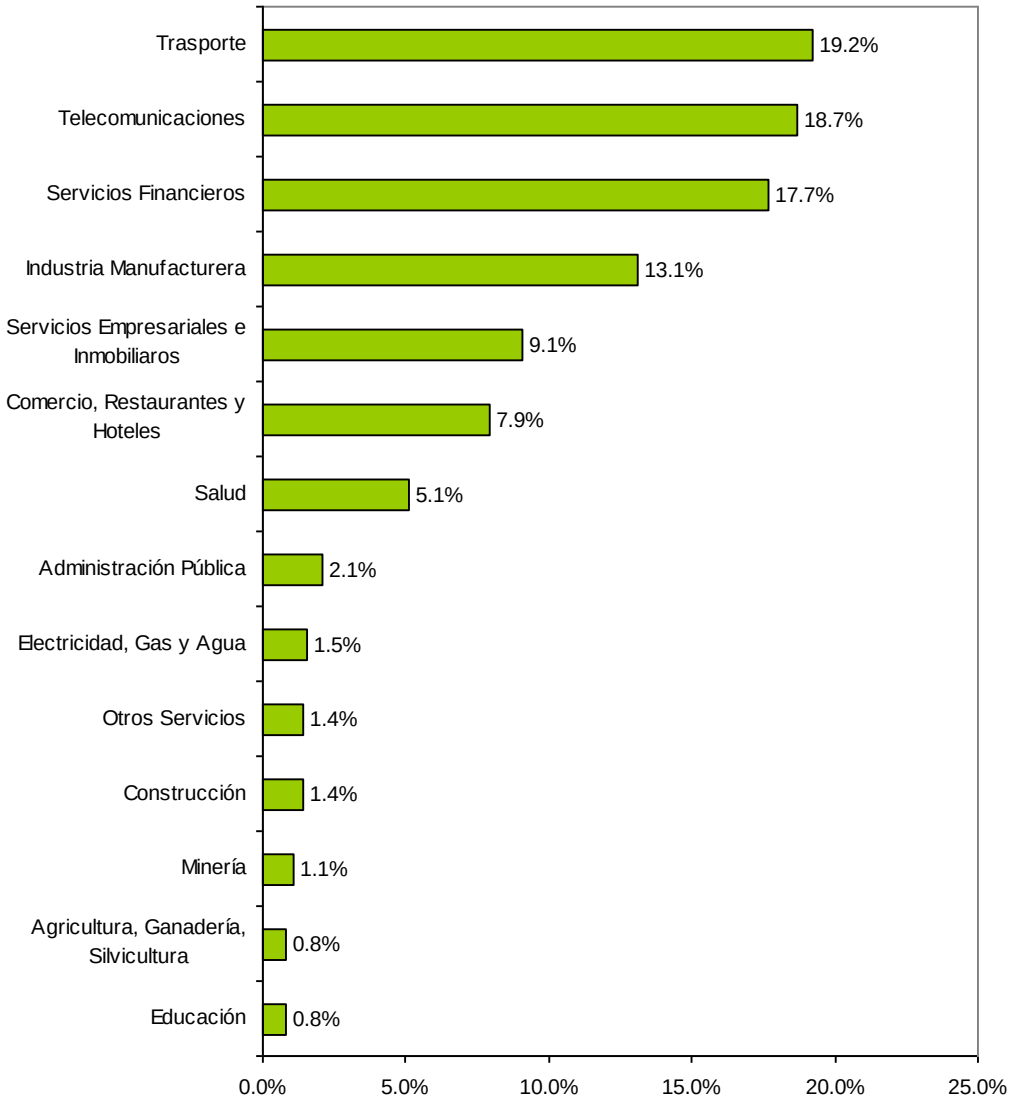
SERVICIOS TIC:



SOFTWARES:



<u>ANEXO 4:</u> PARTICIPACIÓN DE VENTAS DE TIC CHILENAS DE ACUERDO A SECTORES EMPRESARIALES.



ANEXO Nº 5: SOLICITUD PARA CALIFICAR SERVICIOS COMO EXPORTACION. SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DE CHILE.

I. INSTRUCCIONES GENERALES

La información exigida en el presente documento, debe ser consignada de acuerdo a las instrucciones que a continuación se señalan:

- La errónea, inexacta o inadecuada información o la falta de ella, dará lugar a rechazar la solicitud.
- Cuando la información a consignar en algunos de los recuadros exceda su capacidad, deben indicarse los datos respectivos en hoja anexa.
- La descripción del o los servicios se deberá efectuar de acuerdo a las instrucciones específicas que se señalan para cada tipo.
- Cada uno de los servicios que se soliciten a calificar, deben describirse en forma separada.

II. INSTRUCCIONES DE LLENADO

1. ANTECEDENTES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO

1.1 Nombre o Razón Social

Indique el nombre o razón social de la persona natural o jurídica que solicita calificar servicios como exportación. El nombre del solicitante debe corresponder al consignado en el RUT.

En caso de persona natural, señale en primer lugar los apellidos y en segundo lugar el o los nombres.

1.2 RUT

Señale el Rol Unico Tributario (RUT) del solicitante.

1.3 Nombre de fantasía

Señale el nombre de fantasía, cuando se trate de persona jurídica. Si no existe, este campo deberá quedar en blanco.

En caso de persona natural, este campo quedará en blanco.

1.4 Giro o actividad principal

Señale el giro o actividad principal del solicitante, conforme a lo declarado ante el Servicio de Impuestos Internos.

1.5 Fono

Señale el número del teléfono principal asignado al solicitante.

1.6 Fax

Señale el número de fax asignado al solicitante.

1.7 E-mail

Señale el e-mail del representante legal del solicitante ó, en su defecto, el de algún empleado que tenga las funciones de enlace.

1.8 Dirección

Señale la dirección de la oficina principal del solicitante, indicando la calle, número y comuna. No se aceptarán indicaciones genéricas.

1.9 Ciudad

Señale la ciudad a la cual pertenece la dirección señalada.

2. ANTECEDENTES DEL SERVICIO 1, 2 y 3

Cada solicitud podrá amparar hasta 3 calificaciones de servicio, debiendo entregarse para cada uno de ellos la siguiente información:

2.1 Descripción del servicio

Registre en este campo la descripción correspondiente al servicio 1, 2 o 3 que se solicita calificar como exportación, debiendo señalarse sus características relevantes, de tal manera que de la sola lectura de ella permita tomar conocimiento del servicio que se exportará.

2.2 Detalle de las principales etapas de la prestación

Describa las principales etapas que deberán desarrollarse para prestar el servicio que se solicita calificar como exportación, indicándose para cada una de ellas si se materializará en Chile o en el extranjero.

2.3 Descripción de la forma en que se hará la prestación

Marque con una X en el espacio electrónico u otro, la forma en que se hará la prestación del servicio que se solicita calificar como exportación.

Si se indica Otro deberá especificarse la forma de la prestación. Ejemplo: Informe escrito.

2.4 Valor del servicio a calificar en US$

Indique, expresado en US$ de los Estados Unidos de América, el valor del servicio que se solicita calificar como exportación, conforme a lo pactado en el respectivo contrato de prestación.

En caso de no existir contrato de prestación, deberá indicarse el valor aproximado que eventualmente costaría producir la prestación.

2.5 País de destino

Señale el país de destino, correspondiente al del beneficiario del servicio que se solicita calificar como exportación.

3. ANTECEDENTES QUE SE ADJUNTAN

Indique con una X en los espacios correspondientes, los documentos que se adjuntan.

4. FECHA

Señale la fecha de presentación de la solicitud en el formato dd/mm/aaaa.

5. NOMBRE, RUT y FIRMA REPRESENTANTE LEGAL

El Representante Legal del prestador del o los servicios deberá suscribir la solicitud indicando, además, su nombre y RUT.

ANEXO Nº 6: PROCESO EXPORTADOR: COMERCIO TRANSFRONTERIZO

Paso 0: Realizar los trámites de Iniciación de Actividades de Exportación ante el Servicio de Impuestos Internos (SII).

El exportador puede ser persona natural o jurídica, domiciliada o residente en el país.

Debe cumplir con los requisitos de Registro e Iniciación de actividades ante la autoridad tributaria chilena, es decir que la persona primeramente debe constituirse como contribuyente de impuestos ante el SII.

Paso 1: Petición de Calificación de Exportador de Servicios, en el Servicio Nacional de Aduanas.

1.- Requisitos que debe reunir una actividad para ser calificado como un Servicio de Exportación:

- El servicio debe ser prestado a personas sin domicilio, ni residencia en Chile.
- El servicio debe consistir en una obra material o intelectual, susceptible de ser verificada en su existencia real y en su valor de comercialización.
- El servicio debe ser realizado materialmente en Chile.
- El servicio deber usado exclusivamente en el extranjero (excepto las asesorías técnicas, puesta en marcha, llave en mano de bienes).
- El servicio no debe estar encaminado a generar o incentivar importaciones al país.

2.- Documentación que se deben presentar para obtener la calificación:

2.1.- Información a proporcionar:

- Individualización del o los servicios.
- Detalle pormenorizado de cada una de las etapas a cumplir, para llevar a cabo la prestación de servicios.
- Lugar donde se desarrollarán cada una de las etapas.
- Nombre de la empresa o persona a la que se le prestará el servicio.
- Modo de envío del servicio exterior, especificando si es, con o sin soporte (que esté contenido por escrito, magnéticos, vía satelital, vía fax, etc.).

2.2.- Antecedentes a adjuntar:

- Escritura de constitución de la sociedad, debidamente inscrita en el Conservador de Bienes Raíces y Registro de Comercio en el caso de personas jurídicas.
- Certificado de iniciación de actividades otorgado por el SII.
- Fotocopia del R.U.T. de la sociedad y/o R.U.T. persona natural.
- Certificado de vigencia de la sociedad.
- Copia de Contrato o Estudio de Prefactibilidad, donde conste el tipo de servicios a ser prestado.

∝ Las fotocopias deberán cumplir con la formalidad de ser legalizadas ante el Notario.

El exportador deberá presentarse en el Departamento de Regímenes Especiales, perteneciente a la Dirección Nacional de Aduanas, mediante un peticionario (persona jurídica) quien será el encargado de elevar una solicitud a dicho Departamento, para efectos que se califiquen las actividades a desarrollar como exportación, las que deben enmarcarse dentro de los objetivos de la empresa.

El Comité Asesor analizará la procedencia de las solicitudes de calificación de servicios como exportación, proponiendo su aceptación o rechazo.

En caso de aceptación, el Servicio de Aduanas emitirá una resolución al peticionario, otorgando al servicio la calificación de exportación, la que regirá a contar de la fecha de la resolución respectiva. La resolución no tiene carácter retroactivo, por lo cual la calificación se debe solicitar a lo menos 15 días antes de realizar la exportación.

La vigencia de ésta se determinará según la naturaleza del servicio que se trate, el cual no excederá de 3 años, para su renovación se lo solicita durante 90 días hábiles antes del vencimiento.

La calificación se solicita en el Departamento de Regímenes Especiales de la Dirección Nacional de Aduanas de Valparaíso, Plaza Sotomayor N° 60, casilla 1720 correo central, Valparaíso.

<u>Paso 2</u>: Materialización del Reconocimiento
Una vez calificado el servicio y emitida la Resolución, el beneficiario está en condiciones de confeccionar el Documento Único de Salida (D.U.S.).

Los DUS ya sea a Aceptación a Trámite o Legalización, deberán confeccionarse de acuerdo a las instrucciones contenidas en las normas del Capítulo IV y Anexo 35 del Compendio de Normas Aduaneras y la descripción de mercancías deberá realizarse en la forma y orden que se indican en el numeral 11 del Apartado, Instrucciones de llenado del DUS Exportación de Servicios, contemplando además las siguientes pautas:

- La Resolución deberá ser consignada en el recuadro VºBº del documento indicando el código 16, de acuerdo a la forma y orden que se indica en el numeral 8.16 del Apartado.
- Como valor FOB del servicio deberá considerarse el valor de transacción y el servicio deberá de clasificarse arancelariamente en la Partida 00.25.
- Como valor FOB del ítem respectivo deberá señalarse el valor del servicio prestado, el que deberá estar amparado por la respectiva factura.

1.- <u>Confección de los Documentos Aduaneros</u>:

1.1.- <u>DUS Primer Mensaje o Ex Orden de Embarque</u>

∝ Se tramitará este Documento si el servicio si está o no contenido en soporte o se exprese en un bien corporal mueble, independientemente de su valor.

- ∝ El servicio está bajo el amparo de la partida 00.25 del arancel aduanero, el cual deberá estar contenido en el Documento, debiendo además indicar el número de la Factura de Prestación del Servicio, detallando esto en el recuadro *Descripción de la Mercancía*, más el extracto del servicio calificado.
- ∝ El documento se deberá presentar ante el Servicio Nacional de Aduanas.
- ∝ Deberá adjuntarse los siguientes documentos: Copia de la Resolución, Copia de la Factura Comercial (Sin IVA), Copia de la Nota de Embarque o Carta Porte (si el servicio está expreso en un bien corporal mueble).

El servicio podrá remitirse al exterior sólo una vez aceptada a trámite el DUS.

1.2.- <u>DUS Segundo Mensaje o Legalización</u>

- ∝ El Documento se confecciona de acorde a las instrucciones contenidas en el Anexo Nº 35 del Compendio de Normas Aduaneras.
- ∝ Deberá presentarse el DUS Legalizado dentro de 25 días, a partir de la fecha en que se tramitó el DUS Ex - Orden de Embarque.
- ∝ El documento deberá presentarse en la misma Aduana que se tramitó el DUS Primer Mensaje.

Se entiende siempre y en todo momento que la exportación sólo se perfeccionará una vez realizado el DUS Legalización.

<u>Tratándose de Servicios que se remiten al exterior que no se contengan en soporte o se expresen en un bien corporal mueble</u>:
Para este caso si el servicio llegase a generar dos o más facturas en el mismo mes, podrá presentar un DUS Legalización por todas las facturas generadas en un mes calendario, siempre que tenga el mismo país de destino. En estos casos, el número y fecha de cada una de las facturas consideradas en el DUS, deberán ser detalladas en el recuadro de observaciones generales del mismo.

El documento deberá presentarse dentro de los 10 primeros días corridos del mes siguiente a la fecha de emisión de las facturas que ampara.

<u>Tratándose de Servicios que se remiten al exterior por medio de mecanismos electrónicos</u>:
Estos servicios podrán ser enviados a través de correo electrónico o portal o sitio Internet, conforme y de acuerdo a los términos establecidos en Resolución exenta Nº 4.460 Valparaíso, 13 de octubre de 2004. Además la Subdirección de Informática, de la Dirección Nacional de Aduanas, mediante Oficio Ordinario Nº 725/06.08.04, es la encargada de practicar operaciones de fiscalización, el cual detalló las condiciones técnicas que debían cumplir dichas empresas, en temas de infraestructura tecnológica, licencia de software, personal técnico y los recursos necesarios para producir el elemento objetivo de la transacción.

El exportador al momento de practicar el envío, deberá remitir un mensaje por medio electrónico al Servicio Nacional de Aduanas, el cual debe constar lo siguiente:

- Identificación de la empresa exportadora.
- Nombre y Domicilio del destinatario del servicio.
- Número y Fecha de la resolución que lo autoriza.
- Monto en que se valora la prestación de servicio.

El mensaje de correo que el exportador envíe al destinatario, deberá llevar la opción que permita establecer si el correo fue abierto por él y una vez que el exportador esta información, remitirá este segundo mensaje al Servicio Nacional de Aduanas, el cual dispone del siguiente correo electrónico: servicios_expo@aduanas.cl.

Paso 3: Materialización del envío al exterior del Servicio.
En caso de que la exportación se materialice en un soporte o bien corporal mueble, con a aceptación a trámite del DUS 1er mensaje, se faculta al exportador para materializar el envío legal de la exportación al exterior. Para todos los efectos se entenderá consumada la exportación, sólo con la prestación y aceptación a trámite del DUS legalizado (2do mensaje).

Paso 4: Proceso Bancario de Retornos y Anticipos de comprador.
Una vez consumada legalmente la exportación a través del DUS Legalizado, el interesado estará en condiciones de formalizar la liquidación de los retornos y/o el o los anticipos de comprador. Para todos los efectos deberá estar sujeto a la normativa legal vigente establecida en el Capítulo IV del compendio de Normas de Cambios Internacionales del Banco Central de Chile.

Los exportadores deberán informar al Banco Central sobre el resultado de las operaciones de exportación que hayan realizado siempre y cuando exporten más de USM$ 5.000 al año.

La Dirección Nacional de Aduanas señala que los exportadores de servicios deberán dar cumplimiento de las normas establecidas en la Resolución N° 3635 de 20.08.2004, cualquiera sea el modo de envío de los servicios al exterior.

Si el exportador decide concluir con la prestación de servicios al exterior, deberá de comunicarlo al Servicio de Aduana, y confirmarlo nuevamente cuando haya transcurrido dos años sin prestar servicios en el extranjero.

ANEXO7: RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE COMERCIO EXTERIOR E INVERSIONES ECUADOR Nº 120. Año 2001

1.1.1 EL CONSEJO DE COMERCIO EXTERIOR E INVERSIONES

2 CONSIDERANDO:

Que, el artículo 4 de la Decisión 370 de la Comisión del Acuerdo de Cartagena, publicada en la Gaceta Oficial N. 166 de 2 de diciembre de 1994, establece la posibilidad de diferir a cero el Arancel Externo Común para bienes de capital o materias primas, siempre y cuando formen parte de la Nómina de Productos No Producidos dentro de la Subregión;

Que, la Resolución 492 de la Secretaría General de la Comunidad Andina, publicada en la Gaceta Oficial 653 de 22 de marzo del 2001, establece la Actualización de la Nómina de Bienes No Producidos en la Subregión para efectos de la aplicación del Artículo 94 del Acuerdo de Cartagena;

Que, el literal g) del artículo 11 de la Ley de Comercio Exterior e Inversiones, (LEXI), publicada en el Registro Oficial N. 82 de 9 de junio de 1997, y reformada mediante Registros Oficiales N. 165 de 2 octubre de 1997 y 156 de 25 de marzo de 1999, le faculta al Consejo de Comercio Exterior e Inversiones (COMEXI) dictar la política relativa a los procedimientos de importación y exportación en coordinación con el Ministerio de Economía y Finanzas;

Que, dentro de la Agenda Nacional de Competitividad establecida como política prioritaria del Estado mediante Decreto Ejecutivo N. 2048 de 31 de octubre del 2001, se considera al concepto de hardware y software como herramientas básicas para desarrollar la productividad y competitividad del sector productivo ecuatoriano;

Que, las subpartidas arancelarias 8471.10.00, 8471.30.00, 8471.41.00, 8471.49.00, 8471.50.00, 8471.60.10, 8471.60.20, 8471.60.90, 8471.70.00, 8471.80.00, 8471.90.00, 8473.30.00 y 8524.31.00 constan en la Nómina de Bienes No Producidos en la Subregión;

Que, el artículo 15 de la Ley Orgánica de Aduanas le faculta al COMEXI emitir dictamen previo al establecimiento, reforma o supresión de aranceles, tanto en su nomenclatura como en sus tarifas;

En ejercicio de las facultades que le confiere la Ley,

RESUELVE:

2.1 **ARTICULO PRIMERO.-** Emitir dictamen favorable para el diferimiento a cero por ciento (0%), de las subpartidas arancelarias 8471.10.00, 8471.30.00, 8471.41.00, 8471.49.00, 8471.50.00, 8471.60.10, 8471.60.20, 8471.60.90, 8471.70.00, 8471.80.00, 8471.90.00, 8473.30.00 y 8524.31.00

ARTICULO SEGUNDO.- Disponer la notificación con la presente Resolución a la Secretaría General de la Comunidad Andina de Naciones.

Certifico que, la presente Resolución fue adoptada por el Consejo de Comercio Exterior e Inversiones, en sesión llevada a cabo el jueves 1 de noviembre del 2001.

Dumany Sánchez Neira
SUBSECRETARIO DE COMERCIO
EXTERIOR E INTEGRACION DEL MICIP (E)
SECRETARIO DEL COMEXI