



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

**“FACTORES PARA EL ÉXITO DE LA EXPORTACIÓN DEL SOFTWARE “OPTIABI” DE LA EMPRESA OPTIMEDIOS AL MERCADO DE QUITO - ECUADOR 2019”**

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciado en Administración y Negocios Internacionales.**

**Autores:**

Juan Diego Llanos Rotondo  
Rossmery Marisol Pinado Cabrera

**Asesor:**

Dante Fari Zeña Oviden.

Lima – Perú

2019

## **APROBACIÓN DE LA TESIS**

El (La) asesor(a) y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por el (la) Bachiller **Nombres y Apellidos**, denominada:

**“FACTORES PARA EL ÉXITO DE LA EXPORTACIÓN DEL SOFTWARE “OPTIABI” DE LA EMPRESA OPTIMEDIOS AL MERCADO DE QUITO - ECUADOR 2019”**

---

Ing. Dante Fari Zeña Oleden  
**ASESOR**

---

Ing. Evelin Aragon Grados  
**JURADO**  
**PRESIDENTE**

---

Ing. Taylor Barrenechea  
**JURADO**

---

Ing. Juan Mendez Vicuña  
**JURADO**

## **DEDICATORIA**

La presente tesis es dedicada en primer lugar a nuestros padres, por ser los pilares más importantes y por demostrarnos siempre su amor y apoyo incondicional a lo largo de nuestras vidas, sus consejos han sabido guiarnos para culminar nuestra carrera profesional.

A nuestros hermanos(a) por compartir momentos inolvidables y ser uno de los seres más importantes en nuestras vidas.

Agradecemos a nuestros profesores universitarios, por guiarnos para ser auténticos tanto en nuestras vidas profesionales como personal.

A nuestros amigos, por mostrarnos su apoyo y su amistad incondicional.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a nuestros maestros que no sólo nos han inculcado conocimientos,  
sino también, lecciones de vida para nuestros futuros.

A nuestro asesor de tesis, por su apoyo constante y orientación en todo el  
proceso de investigación.

A nuestros padres por ser nuestros baluartes, por su dedicación y apoyo  
incondicional.

Expresamos también nuestro sincero agradecimiento a toda la plana docente de  
la Universidad Privada del Norte, que durante el transcurso de cada año  
académico nos brindó su apoyo y nos transmitieron todos sus conocimientos

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	3
AGRADECIMIENTO .....	4
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	5
ÍNDICE DE FIGURAS .....	7
ÍNDICE DE TABLAS .....	9
RESUMEN .....	10
ABSTRACT .....	11
<b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>12</b>
1.1. Información de la empresa.....	12
1.2. Realidad problemática.....	13
1.3. Formulación del problema.....	14
1.3.1. Problema general.....	14
1.3.2. Problemas específicos .....	14
1.4. Justificación.....	14
1.5. Limitaciones.....	15
1.6. Objetivos .....	16
1.6.1. Objetivo general.....	16
1.6.2. Objetivos específicos.....	16
<b>CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>17</b>
2.1. Antecedentes: .....	17
2.1.1. Antecedentes Nacionales.....	17
2.1.2. Antecedentes Internacionales.....	20
2.2. Bases teóricas: .....	23
2.2.1. Exportación: .....	23
2.2.2. Exportación de servicios.....	23
2.2.3. Importancia de los servicios.....	24
2.2.4. Ventajas y desventajas de la exportación:.....	27
2.2.5. Definición de software.....	29
2.3. Definición de dimensiones.....	29
2.3.1. Industria del servicio de Software en Ecuador .....	29
2.3.2. Demanda Internacional.....	32
2.3.3. Acuerdos comerciales entre Perú y Ecuador.....	33
2.3.4. Medidas de captación de clientes.....	34

<b>CAPÍTULO 3. HIPÓTESIS.</b>	<b>36</b>
3.1. Planteamiento de la hipótesis.	36
3.1.1. Hipótesis General	36
3.1.2. Hipótesis específicas	36
3.2. Variables.	36
3.2.1. Variable independiente:	36
3.2.2. Variable dependiente:	36
<b>CAPÍTULO 4. METODOLOGÍA.</b>	<b>37</b>
4.1. Tipo de investigación.	37
4.1.1. Según su enfoque.	37
4.1.2. Según su alcance.	37
4.2. Diseño de la investigación.	37
4.2.1. Unidad de estudio.	37
4.2.2. Población.	37
4.2.3. Muestra.	38
4.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.	38
4.4. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos.	38
<b>CAPÍTULO 5. ANÁLISIS DE RESULTADOS.</b>	<b>40</b>
5.1. Resultados de las entrevistas.	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
5.1.1. Categoría de industria de software	50
5.1.2. Demanda internacional.	51
5.1.3. Acuerdos internacionales.	51
5.1.4. Medidas de captación del cliente	52
5.2. Comparativo entre México y Ecuador.	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES.</b>	<b>56</b>
<b>CAPÍTULO 7. RECOMENDACIONES.</b>	<b>57</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA:</b>	<b>58</b>
<b>ANEXOS.</b>	<b>59</b>
<input type="checkbox"/> INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.	59
<input type="checkbox"/> MATRIZ DE CONSISTENCIA.	59
<input type="checkbox"/> MANUAL DEL SISTEMA OPTIABI: SECCIÓN DE VENTAS.	59

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Evolución del comercio Perú-Ecuador y con el Mundo, 2010-2014 y Ener-Mar 2015 .....	34
Figura N° 2: Proceso de captación de nuevos clientes.....	35
Figura N° 3: Resultados de entrevistas cualitativas a los principales clientes en Ecuador figura 1/10.....	39
Figura N° 4: Resultados de entrevistas cualitativas a los principales clientes en Ecuador figura 2/10.....	40
Figura N° 5: Resultados de entrevistas cualitativas a los principales clientes en Ecuador figura 3/10.....	41
Figura N° 6: Resultados de entrevistas cualitativas a los principales clientes en Ecuador figura 4/10.....	42
Figura N° 7: Resultados de entrevistas cualitativas a los principales clientes en Ecuador figura 5/10.....	43
Figura N° 8: Resultados de entrevistas cualitativas a los principales clientes en Ecuador figura 6/10.....	44
Figura N° 9: Resultados de entrevistas cualitativas a los principales clientes en Ecuador figura 7/10.....	45

Figura N° 10: Resultados de entrevistas cualitativas a los principales clientes en Ecuador figura 8/10.....	46
Figura N° 11: Resultados de entrevistas cualitativas a los principales clientes en Ecuador figura 9/10.....	47
Figura N° 12: Resultados de entrevistas cualitativas a los principales clientes en Ecuador figura 10/10.....	48

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Resultados de entrevistas cualitativas a los principales clientes en Ecuador pregunta 1/10.....	39
Tabla N° 2: Resultados de entrevistas cualitativas a los principales clientes en Ecuador pregunta 2/10.....	40
Tabla N° 3: Resultados de entrevistas cualitativas a los principales clientes en Ecuador pregunta 3/10.....	41
Tabla N° 4: Resultados de entrevistas cualitativas a los principales clientes en Ecuador pregunta 4/10.....	42
Tabla N° 5: Resultados de entrevistas cualitativas a los principales clientes en Ecuador pregunta 5/10.....	43
Tabla N° 6: Resultados de entrevistas cualitativas a los principales clientes en Ecuador pregunta 6/10.....	44
Tabla N° 7: Resultados de entrevistas cualitativas a los principales clientes en Ecuador pregunta 7/10.....	45
Tabla N° 8: Resultados de entrevistas cualitativas a los principales clientes en Ecuador pregunta 8/10.....	46
Tabla N° 9: Resultados de entrevistas cualitativas a los principales clientes en Ecuador pregunta 9/10.....	47
Tabla N° 10: Resultados de entrevistas cualitativas a los principales clientes en Ecuador pregunta 10/10.....	48
Tabla N° 13: Cuadro de respuestas de principales clientes en Ecuador.....	51
Tabla N° 14: Cuadro de respuestas de principales clientes en México.....	54

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación busca conocer los factores que formarán parte el éxito de la venta internacional del software “OPTIABI” de la empresa OPTIMEDIOS al mercado de Ecuador, específicamente en la ciudad de Quito, la cual cuenta con 102 ópticas registradas.

El Perú no ha sido reconocido como un país que sea potencia en la industria de software, ya que no esta tan desarrollada en nuestro territorio a pesar de contar con los profesionales capaces para ello, por lo que casos como el de la empresa investigada contribuyen al crecimiento progresivo de este negocio y a la especialización de la gestión de procesos administrativos por parte de empresas con cadenas o sucursales que necesitan utilizar herramientas informáticas o también llamadas tecnologías de información y comunicación (TIC) para el mejoramiento y control de cada una de sus sedes y sus procesos administrativos.

Además se ha hecho énfasis en la intención de aumentar la exportación de este servicio al país vecino de Ecuador porque ha demostrado a través de políticas de incentivación un mayor crecimiento de su industria de software en general, tanto en compra-venta y desarrollo de los mismos, por lo cual se vuelve un objetivo atractivo no solo para el específico nicho de mercado que abarca “OPTIABI”, sino también para otras empresas peruanas que deseen incursionar en la exportación de sus programas.

## **ABSTRACT**

The present research work seeks to know the factors that will be part of the success of the international sale of the software "OPTIABI" of the company OPTIMEDIOS to the market of Ecuador, specifically in the city of Quito where there are 102 Optics registered.

Peru has not been recognized as a country that is a power in the software industry, since it is not so developed in our territory despite having the professionals capable of doing so, so cases like the one of the company investigated contribute to the progressive growth of this business and the specialization of the management of administrative processes by companies with chains or branches that need to use computer tools or also called information and communication technologies (ICT) for the improvement and control of each of their headquarters and their administrative processes

In addition, emphasis has been placed on the intention to increase the export of this service to the neighboring country of Ecuador because it has shown through incentive policies a greater growth of its software industry in general, both in purchase-sale and development thereof. , which makes it an attractive target not only for the specific niche market that includes "OPTIABI", but also for other Peruvian companies that wish to venture into the export of their programs.

## CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.

### 1.1. Información de la empresa.

Razón social: OPTIMEDIOS E.I.R.L.

RUC: 20553537780.

CIU: 72202.

Dirección legal: Jr. Cusco Nro. 412 Int. A (en 5to Piso Oficina 504 Int A).

URL: <http://www.optimEDIOS.com/>

La empresa OptimEDIOS tiene existencia en el mercado de ópticas por más de 10 años. Ofrece un software llamado Optiabi que permite controlar el historial de pacientes, las ventas, inventarios, ingresos y egresos, compras a proveedores, reportes, comisiones de los trabajadores, entre otras funciones administrativas y se dedica a la consultoría para brindar soluciones innovadoras para que la óptica sea más productiva y eficiente.

El precio normal del software Optiabi es de \$250 para el extranjero y S/ 800 para Perú. La empresa cuenta con un equipo altamente profesional que realizan los servicios de implementación, capacitaciones y soporte post-venta del uso de software Optiabi.

**Misión:** Ser el mejor proveedor del servicio de software para ópticas del mundo, hemos establecido una cultura que apoya a los trabajadores de nuestra empresa para que ellos puedan dar un servicio único.

**Visión:** Ser la empresa líder de servicio de software para ópticas en Perú, reconocida por la calidad del servicio, innovación y el talento de nuestros trabajadores.

#### **Valores de OptimEDIOS:**

- Liderazgo.
- Calidad.
- Integridad.
- Pasión.
- Responsabilidad.

## 1.2. Realidad problemática.

El fomento de las tecnologías de la información y comunicación (TICs) se ha convertido en una meta estratégica para todos los países sudamericanos que están en búsqueda de un continuo progreso, los factores económicos están vinculados directamente con ellas.

El uso de estas TICs han generado mejoras en los procesos de varios tipos de negocios que se han enfocado en las ventas por internet o han empleado gran parte de su fuerza comercial y de marketing dentro de los medios virtuales.

En el Perú, el sector tecnológico crece significativamente, 380 empresas peruanas conforman el sector empresarial de software, el 56% de ellas, crece un promedio de 21% anual, desde el año 2010 el sector de servicios de software presenta un crecimiento de 8.5%, esto se debe en gran medida a la demanda de compañías financieras y telecomunicaciones.

Las cadenas de ópticas han generado en el tiempo una excelente actividad comercial en la ciudad de Quito, pero al no contar con un adecuado registro y gestión de la información respecto a sus pedidos, ventas, productos en stock, clientes frecuentes, entre otros; han venido generando inconcistencias al momento de contrastar con su rentabilidad, procesos administrativos repetitivos, información no real, entre otros.

Esto ha generado que las empresas busquen mecanismos que permitan un registro de información sostenible y que influya en su comercialización, como la utilización de herramientas informáticas, por ejemplo, las hojas de cálculos, programas informáticos, entre otros, con el objetivo de poder sincerar la información del registro comercial versus su rentabilidad obtenida.

Así mismo, de las 102 cadenas de Ópticas registradas dentro de sus 9 zonas metropolitanas; el 30% de las cadenas han adquirido entre el 2018 softwares especializados, lo que da a entender que son concientes que estas herramientas mejorarán sus procesos administrativos y por ende su rendimiento comercial ante la competencia y les brindará mejoras a futuro.

Este escenario genera potenciales prospectos y clientes que pueden adquirir dichos programas con una previa capacitación para la comprensión y correcto manejo de estas herramientas informáticas que les permita realizar un buen registro de la información, mejorando su rentabilidad.

Nuestra investigación busca identificar cuáles son los factores para el éxito de la exportación del software Optiabi de la empresa Optimedios a la ciudad de Quito-Ecuador, debido a que la ciudad objetivo cuenta con una alta demanda en la industria de ópticas con una ventaja de que la mayoría de estas compañías son cadenas comerciales. Por ende, la empresa Optimedios puede implementar el software y mejorar los procesos administrativos de las ópticas.

### **1.3. Formulación del problema.**

#### **1.3.1. Problema general:**

- ¿Cuáles son los factores del éxito para la exportación del software Optiabi de la empresa Optimedios al mercado de Quito - Ecuador?

#### **1.3.2. Problemas específicos:**

- ¿Cómo se desenvolverá el negocio del servicio de software a favor de la exportación del software Optiabi de la empresa Optimedios al mercado de Quito - Ecuador?
- ¿De qué manera la demanda internacional favorecerá la exportación del software Optiabi de la empresa Optimedios al mercado de Quito - Ecuador?
- ¿En qué medida los acuerdos comerciales favorecerán la exportación del software Optiabi de la empresa Optimedios al mercado de Quito - Ecuador?
- ¿Cuáles son las posibles medidas para captar a las ópticas que aún no usen el software Optiabi de la empresa Optimedios en el mercado de Quito - Ecuador?

### **1.4. Justificación.**

Es importante poder investigar los factores para éxito de la exportación del software "OPTIABI" de la empresa Optimedios al mercado de Quito - Ecuador 2019" porque nos permitirá lograr obtener un mejor panorama para buscar la mejora en cuanto a la comercialización y la calidad de negociación con otros clientes potenciales de manera eficiente y eficaz en el mercado de software,

además este proyecto servirá como antecedente y aporte para las organizaciones que exportan software tanto nacionales y extranjeros.

Asimismo, creemos que para seguir creciendo en el comercio se necesita una mayor investigación e inversión para la comercialización del software en todo el mercado Ecuatoriano.

Por otra parte, a partir del estudio de mercado ecuatoriano, se intenta destacar que las empresas necesitan un mayor control de su negocio mediante un software ERP que le ayude administrar mejor su negocio, aprovechando el sector de Quito la gran demanda de software a todo nivel de Ecuador, permitiendo crear negocios rentables.

Como profesionales, a través de este proyecto generaremos una recopilación de conocimientos aprendidos y desarrollados durante nuestra etapa universitaria y por ello brindar datos y puntos clave de éxito al momento de interesarse en incursionar e invertir en la exportación de un software hacia personas naturales y/o jurídicas en busca de desarrollar su negocio en otros países.

#### **1.5. Limitaciones.**

Para la realizar esta investigación se atravesaron diversas dificultades, una de ellas fue el difícil ingreso y acceso a diferentes bibliotecas de universidades tanto particulares como nacionales y tratar de conseguir la cantidad de libros adecuados, para obtener una correcta información en la exportación de software hacia el extranjero. Además, debido al hecho que el rubro donde se desenvuelve el servicio investigado no es uno tan estudiado debido a diversas razones, no se ha podido encontrar antecedentes tan acercados a nuestro tema de investigación, además de información estadística variada que pueda servir como base teórica y referencial para la presente tesis.

No se pudo viajar a Ecuador-Quito, pero se obtuvo información sensible tanto de las cadenas de ópticas presentes en Quito mediante encuestas virtuales, las cuales fueron elaboradas a partir de la referencia de las encuestas del trabajo de Huertas (2017), que se realizaron a través de dos programas llamados anydesk y team viewer, como también se realizó una encuesta a la empresa proveedora Optimedios.

Fue complicado el ganar en poco tiempo la confianza de estas empresas para que nos apoyen con lo requerido.

## **1.6. Objetivos.**

### **1.6.1. Objetivo general.**

- Determinar los factores del éxito de la exportación del software Optiabi de la empresa Optimedios al mercado de Quito - Ecuador.

### **1.6.2. Objetivos específicos.**

- Determinar el desenvolvimiento del mercado de software a favor de la exportación del software Optiabi de la empresa Optimedios al mercado de Quito - Ecuador.
- Determinar de qué manera la demanda internacional favorecerá la exportación del software Optiabi de la empresa Optimedios al mercado de Quito - Ecuador.
- Determinar de qué manera los acuerdos internacionales favorecerá la exportación del software Optiabi de la empresa Optimedios al mercado de Quito - Ecuador.
- Determinar de qué forma las medidas de captación de clientes favorecerá la exportación del software Optiabi de la empresa Optimedios al mercado de Quito - Ecuador.

## **CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes.**

#### **2.1.1. Antecedentes Nacionales.**

Según Huertas (2017), en su tesis titulada “Factores críticos de éxito para la exportación de servicios de software en el Marco de la Alianza del Pacífico” Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, para optar el título profesional de Licenciado en Negocios Internacionales, tuvo como objetivo Determinar los factores críticos del éxito para la exportación del software en el marco de la Alianza del Pacífico, La muestra no responde a un cálculo probabilístico sino a una investigación cualitativa donde los participantes son un grupo importante entre organismos públicos, privados, empresas exportadoras y especialistas en el sector de exportación de software, para ello se necesitaba seleccionar entrevistados que nos pudieran ayudar a entender y a profundizar más sobre el tema de nuestra investigación.

Entre los principales instrumentos que se utilizó fue la Entrevista a los actores que participan directamente en el sector de software. Mediante la investigación se puede llegar a las conclusiones siguientes se valida la hipótesis en el cual la falta de una normativa afecta el incremento de la exportación de servicios de software del Perú en la Alianza del Pacífico, en el Perú existe una norma que impulsan la exportación de servicios, se cuenta con el decreto supremo N°164-2016-EF, el cual exonera a la exportación de servicios del impuesto general a la venta (IGV)

Según Huamán (2015), en su tesis titulada “Uso del Nuevo Régimen Único Simplificado para el incremento de la exportación de software en el Perú”. Universidad Cesar Vallejo tesis para optar el grado académico de Magister en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales, tuvo como objetivo. El objetivo general de la presente investigación ha sido analizar cómo usar el Nuevo Régimen Único Simplificado para el incremento de la exportación de software en el Perú, desde un enfoque cualitativo, a nivel exploratorio y a través del método de estudio de caso. Este estudio se ha realizado en el campo del comercio internacional. La población en el presente trabajo de

investigación se refiere las empresas peruanas que exportan software y entrevistar 6 expertos en el tema.

Tiene como resultado la identificación de 96 factores que impulsan el desarrollo de la exportación de software. Entre los principales instrumentos que se utilizó en la investigación es la encuesta dirigida a las 23 empresas peruanas más importantes que exportan software. Mediante la investigación se puede llegar a las conclusiones siguientes la creación de un centro empresarial que agrupe a las principales empresas desarrolladoras de software y dedicadas a la TI, así como fomentar la creación de mercado de capitales de riesgo para financiar el crecimiento de esta industria.

Según Melquiades (2017) en su tesis titulada “Implementación de un software integrado de tecnología web y móvil para la mejora proceso de venta de pasajes en una empresa de transportes”, para obtener el grado académico de Maestro en Gestión de tecnologías de información de la escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, tuvo como objetivo demostrar la mejora del proceso de venta de pasajes en una empresa de transportes con la implementación de un software integrado de tecnología web y móvil. La venta con el software integrado de tecnología web y móvil consistía en realizar la búsqueda de la disponibilidad en la programación de viajes, el registro de datos de los clientes y la emisión de boletos. De esta manera se acorta el tiempo del proceso debido a la combinación de las tecnologías web y móvil. El tipo de estudio fue casi experimental, con una muestra de 208 unidades de boletos del proceso de venta de pasajes. En consecuencia, el Grupo control y el grupo experimental es de 104 elementos respectivamente. Los resultados de ese trabajo indican que se logró mejorar el proceso de venta de pasajes con la implementación del sistema, disminuyendo el tiempo del proceso de venta de pasajes a un 55.76% y el número de errores en un 91.55%. Al final del estudio, el proceso de venta de pasajes depende tanto del tiempo transcurrido durante la venta como de los errores que ocurren. En ambos indicadores se han logrado mejoras en el proceso y se concluye que el sistema informático en plataforma web mejora el proceso de venta de pasajes en la empresa Transzela.

Según Gutierrez (2017) en su tesis titulada “LA EXPORTACIÓN DE SERVICIOS EN EL PERÚ: REALIDAD Y PERSPECTIVAS” para obtener el grado académico de Maestro en Derecho de la Empresa de la escuela de postgrado de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, menciona que la internacionalización de las empresas peruanas se constituye en una prioridad para el desarrollo económico de nuestro país y muchas de ellas lo han logrado. No obstante se pudo observar que la mayoría se ha concentrado en la exportación de mercancías y pocas se han especializado en la exportación de servicios. En la investigación se ha hecho notar la gran importancia que tiene ese sector en la economía de los países desarrollados y en algunos que se encuentran en vías de desarrollo. Es por ello que las potencias mundiales, como Estados Unidos e Inglaterra; ocupan los primeros lugares en los rankings, mientras que países latinoamericanos, como Brasil y México, tienen una participación significativa en estas estadísticas. El objetivo es plantear una serie de propuestas para que el Perú se vuelva una potencia exportadora de servicios en América Latina. Donde se definan una serie de conceptos vinculados a esta actividad económica y también se presenten una lista de tablas y cuadros estadísticos a nivel nacional y mundial. Se ha analizado la normatividad internacional, como el Acuerdo GATS de la OMC y los TLC, que regulan esta actividad. En consecuencia, se ha planteado el diseño e implementación de un régimen promotor y flexible para mejorar la competitividad nacional en la exportación de servicios. Se ha detallado el crecimiento exportador en algunos sectores como las franquicias, los call-centers, el software, el turismo y otras actividades.

Según Balcazar (2016) en tu tesis titulada "LAS EXPORTACIONES NO TRADICIONALES Y SU CONTRIBUCIÓN AL CRECIMIENTO ECONÓMICO DE TUMBES, 1999 - 2014" para obtener el título profesional de Economista de la Universidad Nacional de Tumbes, menciona que los resultados de la investigación mediante el análisis descriptivo-explicativo, muestran que las exportaciones no tradicionales son más significativas sobre el total de las exportaciones al incrementarse 15 veces más el valor de sus ventas desde los años 90, manteniendo una contribución positiva al PBI de Tumbes.

En los resultados del análisis, se evidencia una relación positiva entre las exportaciones no tradicionales y crecimiento económico. En la actualidad tanto a nivel internacional como nacional, se han realizado diferentes trabajos implementando modelos tanto teóricos como empíricos, que explican los determinantes del Producto Bruto Interno y analizan los nexos que existen entre esta y los diferentes ajustes del mercado en la economía; Es por tal que existen muchos estudios desarrollados sobre este tema, en donde cada vez más se acrecienta el interés sobre la relación entre las exportaciones y el crecimiento económico al corto y a largo plazo. No obstante este tema es importante para el desarrollo de estrategias, políticas de crecimiento y desarrollo sostenido.

### **2.1.2. Antecedentes Internacionales.**

Según Spitaleri (2010), en su tesis titulada “exportación de software a medida a Estados Unidos” Universidad del Aconcagua, tesis para otorgar el título en negocios internacionales, tuvo como objetivo diseñar un plan de exportación para una empresa mendocina que se dedica al desarrollo de software, para ingresar al mercado estadounidense., teniendo como población Estados Unidos que se estimaba la población del país en 300.000.000. Esta cifra incluyó a 12 millones inmigrantes ilegales, su análisis fue a través de un agente que dispone de los contactos de distribución o bien a través de un socio comercial. Se utilizó un instrumento.

Acudir a una feria, como visitante o como expositor y así poder tener un feedback del producto y la situación de mercado de primera mano. Mediante la investigación se puede llegar a las siguientes conclusiones este estudio trata un tema de singular importancia como es el relacionado con las exportaciones. En el mismo, es posible vincular a un territorio tan relevante como lo es Estados Unidos con una de las industrias de mayor auge en la provincia de Mendoza: las tecnologías en informática y telecomunicaciones.

Según Riaño (2014), en su tesis titulada “Beneficios tributarios en Colombia por la exportación de servicios de software” Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano, tesis para otorgar el título Especialista en Administración y Auditoría Tributaria, tuvo como objetivo principal determinar los beneficios

tributarios en Colombia por la exportación de servicios de software. Esta investigación es de tipo descriptiva y fue desarrollado en base a estadísticas internacionales, tiene como población pequeñas y medianas empresas del sector software colombiano, utilizó como instrumento una matriz en la cual determinara los distintos análisis tributarios de Colombia. Mediante la investigación se puede llegar a las siguientes conclusiones retomando el tema objeto de estudio, puede afirmarse que son muy relevantes los beneficios tributarios en Colombia para la exportación de servicios de software, razón por la cual deberían ser aprovechados por más empresas de las que actualmente gozan de estos privilegios, pues sin lugar a dudas en este país en materia de tecnología vale la pena invertir, innovar y exportar ya que se cuenta con el apoyo del gobierno nacional.

Según Sivila (2013), en su tesis titulada “Impacto de la economía argentina sobre la exportación de software y servicios informáticos” Universidad de San Andrés, tesis para otorgar el título Licenciado en Administración, tuvo como objetivo principal relevar, describir y analizar el impacto que determinadas variables económicas estarían teniendo sobre los factores de atracción del mercado argentino para el desarrollo de empresas exportadoras de SSI. En esta investigación es de tipo descriptiva, teniendo como población la economía Argentina en el mercado de Offshoring.

También se estudiará el comportamiento del índice de inflación las variaciones de los salarios y los movimientos del tipo de cambio. Se utilizó como instrumentos la encuesta realizada a empresarios del SSI de la República Argentina. Mediante la investigación se puede llegar a las siguientes conclusiones, De acuerdo a lo formulado en el objetivo principal del trabajo, hemos relevado, descrito y analizado el impacto que determinadas variables económicas estarían teniendo sobre los factores de atracción del mercado argentino para el desarrollo de empresas exportadoras de SSI.

Estas variables han sido inflación, salario y tipo de cambio. Las políticas económicas seguidas en los últimos años han creado el contexto para que el factor de costos pese negativamente, por lo cual, es lógico que el sector empresarial perciba una relación entre ambos factores y les de la misma calificación.

Según Proaño (2013), en su tesis titulada “Turismo e informática (software) como servicios de exportación de Ecuador” Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, tesis para otorgar el título Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, tuvo como objetivo principal determinar el nivel de turismo e informática para la exportación del servicio de software a Ecuador. En esta investigación es de tipo descriptiva y se desarrolló como instrumento el diagnóstico industrial, socioeconómico, y análisis del mercado ecuatoriano, siendo su población hoteles y restaurantes (incluidos los servicios de suministro de comidas desde el exterior por contrato y Servicios de agencias de viajes y organización de viajes en grupo/ Agencia de viajes y turismo (incluidos los servicios mayoristas de organización de viajes). Mediante la investigación se puede llegar a las siguientes conclusiones: En Ecuador, al sector servicios se le ha otorgado poca importancia y en consecuencia ha estado excluido del análisis económico. El mismo que se ha centrado en los sectores primario y secundario, a pesar de que en la práctica el comercio internacional ha demostrado su crecimiento y desarrollo, no solo en los bienes si no en materia de servicios que forman parte de las diversas estructuras productivas y que han sido impulsados por varios países independientemente de su nivel de desarrollo.

Según Marín (2013), en tu tesis titulada “Evaluación de Estrategias de Crecimiento en la Industria del Software en Colombia con Dinámica de Sistemas” para obtener el grado de Magíster en Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Colombia, menciona que la Industria de Software ha presentado un crecimiento notorio a nivel mundial, evidenciado en la existencia de intereses gubernamentales, académicos y empresariales, que apuntan a que esta industria sea un factor central de desarrollo económico. La industria tiene como base el conocimiento, la innovación, la diferenciación y los servicios, donde el éxito de países de economías emergentes, impulsa la atraktividad para que nuevos países incursionen en este sector industrial. Colombia como país de economía en desarrollo ha incursionado en esta industria presentando un crecimiento moderado y por debajo de lo esperado. El sector podría impulsarse a través de la inversión en capacidades de

innovación tecnológicas como solución a las barreras que limitan el crecimiento y al conocimiento limitado de la dinámica y complejidad de la industria. En este trabajo se presenta el análisis y la caracterización de la Industria del Software en Colombia, comparado con el desarrollo de esta industria en algunos países de ingreso tardío, especialmente de Latinoamérica. Para esto, se desarrolló un modelo de simulación con Dinámica de Sistemas que permite evaluar los efectos de realimentación de las variables de la industria y el efecto directo en el crecimiento de las ventas, ocasionado por la inversión en capacidades de innovación tecnológicas, específicamente la I+D, mercadeo y direccionamiento estratégico. Las simulaciones muestran que la inversión en capacidades de innovación, incrementan el nivel de ventas en porcentajes entre el 20% y 30%, con mayor efecto, al incrementar la inversión a niveles de inversión de referencia. Lo anterior permite establecer la relación de que a mayor inversión en estas capacidades, mayor efecto sobre las ventas.

## **2.2. Bases teóricas.**

A continuación, se definirán algunos conceptos básicos que están relacionados con el trabajo de investigación:

### **2.2.1. Exportación.**

Según Bahamonde (2015), indicó que la exportación significa un intercambio legalizado de productos y/o servicios a distintos países con el propósito de satisfacer una necesidad. Existen dos tipos de exportación: la definitiva se define que es la salida del producto o servicio del país exportador hacia el extranjero y es por tiempo ilimitado. Y la temporal se define como la salida de los productos o servicios del país exportador hacia el extranjero con tiempo limitado ya que se encuentran con una finalidad.

### **2.2.2. Exportación de servicios.**

Los servicios son prestaciones pagadas por un extranjero, que a diferencia de los productos no se pueden tocar, y sirven de beneficio para los ciudadanos que lo adquieren ya que están en todas sus actividades a corto, mediano o largo plazo. (Gonzales,2017).

Cuando se concreta las exportaciones de servicio es recomendable conocer el País donde será exportado y tener proximidad con el consumidor para una correcta modalidad de exportación de servicios. (Gonzales,2017).

- Comercio trans-fronterizo: Significa que el bien o servicio tiene un abastecimiento en el país de origen y un acuerdo en el país extranjero
- Consumo en el extranjero: Es el servicio que el ciudadano extranjero consume en el País de origen como alimentación, turismo entre otros.
- Presencia Comercial: Cuando un ciudadano en el País de origen tiene un establecimiento estable en el País extranjero para ofrecer un servicio.
- Entrada física y temporal de personas: Cuando varios ciudadanos en el País de origen se van con un fin a un País internacional para ofrecer un servicio.

#### **Nuevas condiciones de ley para la exportación de servicio.**

- Que exista un contrato oneroso y que se pueda comprobar mediante un certificado de pago.
- Que el ciudadano que decida exportar sea domiciliado del País de origen.
- Que el ciudadano que recibirá la exportación del servicio no sea domiciliado en el País del exportador.
- El servicio exportador tenga un lugar en el extranjero.

#### **2.2.3. Importancia de los servicios.**

Según Torres (2016), indicó que las exportaciones de servicios a nivel internacional han incrementado alrededor del 11% en los últimos diez años. Por ello, las ventas de servicios hacia el exterior han subido, en el año 2015 se registraron alrededor de US\$ 6226 millones en negocios concretados, especialmente en turismo con US\$ 3320 millones, con una tasa de crecimiento del 11%, también se registraron una mayor cantidad de ventas en los servicios de transporte con US\$ 1376 millones con una tasa de crecimiento del 13% y finalmente en otros rubros de servicios se registró US\$ 1530 millones con una tasa de crecimiento del 13%.

En Perú, la exportación de servicios es muy demandado ya que hay mucha competitividad en los costos, por ello las ventas están en incremento porque son muy atractivos en el mercado internacional, por ende, el cliente siempre tiene opciones para elegir un mejor servicio de distintas empresas, el trabajo de las empresas es darle un perfeccionamiento al servicio para que se adecue a las necesidades de los clientes potenciales, ya que ellos van a adquirir el servicio que mejor se les adecue.

La competencia en estos últimos años en el sector de servicios está cada vez en aumento, las empresas para ganar clientes fácilmente ofertan los servicios para una mayor demanda, otras empresas estudian las necesidades de los clientes para ofrecer un valor agregado que se adecue a ellos, Los competidores se basan específicamente en calidad y precio para que los clientes tengan una diferenciación de cada empresa que ofrece un servicio. En estos tiempos los clientes no solo buscan calidad y precio sino confianza eso engloba un trato personalizado que enganche al cliente, un contrato legal de por medio para la seguridad del cliente, la rapidez de la entrega del servicio y un agradable ambiente laboral.

Si la compañía tiene esas cualidades el cliente no dudará en adquirir dicho servicio varias veces, también influye en las recomendaciones que el cliente pueda dar a la compañía para que así obtenga mayor acogida y se pueda lograr una ventaja competitiva diferenciándose de los demás.

Para tener un servicio de calidad la empresa debe cumplir todos sus objetivos planteados, tener personas capacitadas para brindar el servicio y tener mayores resultados finalmente se debe adaptar a las necesidades del cliente para una mayor satisfacción.

Según Verdu (2013), indicó que todos los colaboradores dentro de una empresa deben de tener ciertas habilidades para interactuar con una mejor responsabilidad con los clientes, estas habilidades son:

- Veracidad: Todo colaborador debe manejar seriamente todos los asuntos comerciales de las compañías.

- Iniciativa: El personal debe ser dinámico y resolver las dudas rápidamente del cliente.
- Ambición: El personal debe tener el deseo de crecimiento constante en su área de trabajo.
- Autodominio: El personal debe tener control de sus emociones en situaciones difíciles.
- Disposición de servicio: El personal tiene que ayudar a sus clientes en todo momento de forma entregada (opcional).
- Cooperación: Todo colaborador debe interactuar en conjunto para lograr llegar a todos los objetivos de la compañía.
- Enfoque positivo: El personal tiene que tener la capacidad de ver los problemas con optimismo.
- Imaginación: El personal debe tener la capacidad de dar nuevas ideas al cliente al momento de negociar.
- Recursos: El personal debe tener la capacidad de salir airoso en situaciones de peligro al momento de negociar.
- Aspecto externo: El personal debe brindar una buena impresión ya que es una buena inclinación hacia la compra del cliente.

El cliente valora la calidad y el buen servicio por parte del personal de las empresas y una buena sugerencia puede mejorar el negocio de forma positiva para obtener mayores ventas. Toda prestación de servicios debe satisfacer las necesidades de los clientes respecto a la calidad, cantidad y precio.

Las empresas deben brindar servicios personalizados para las exigencias de los clientes ya que ellos se sentirán más cómodos. Debido a esto, garantizan la competitividad de la compañía para que siga surgiendo en el mercado. La calidad en la atención hacia el cliente es una forma que involucra a todos los trabajadores de la empresa con su respectiva estrategia de calidad en los servicios que brindan. Cada segmento de mercado debe tener un servicio adecuado ya que no todos cuentan con las mismas necesidades de mercado.

**Regímenes aduaneros de exportación:** Se define que las exportaciones son las salidas de las mercancías al país destino con un tránsito libre.

Los regímenes aduaneros son:

- Exportación definitiva: Significa que, al momento de la exportación de los productos o servicios a otros países, las mercancías se nacionalizan de manera inmediata para el libre movimiento en el mismo país exportado sin ninguna restricción.
- Exportación temporal para el perfeccionamiento pasivo: Significa que al momento que se realiza la exportación de los productos o servicios nacionalizados hacia el extranjero, es para una transformación de las mercancías para que dentro de un determinado tiempo se vuelva a reimportar con su nuevo aspecto.
- Exportación temporal para la re-importación en el mismo estado: Quiere decir que al momento que se realiza la exportación de los productos o servicios hacia el extranjero no es necesario realizar una transformación de las mercancías para ser importado más adelante.

#### **2.2.4. Las Ventajas y desventajas de la exportación.**

Según Arteaga (2015), indicó cuales son las ventajas y desventajas al momento de realizar una exportacion.

##### **Las ventajas de una exportación.**

- Mediante una exportación, la empresa tiene una gran cantidad de cartera de clientes. Por ende, disminuye los clientes comunes nacionales que se obtuvieron en el país nacional.
- Mediante la exportación se puede garantizar mejores ganancias obtenidas anteriormente en los mercados nacionales.
- Al realizar una exportación de productos o servicios, se obtiene muchos beneficios, uno de ellos es el reconocimiento de la marca en otros países.
- Cuando se exporta a un mercado internacional el producto o servicio tendrá una mejor duración en el extranjero ya que mediante un estudio de factibilidad hay mayor cartera de clientes.

- A realizar la exportación las empresas en un mercado internacional pueden brindar algunos beneficios.
- Mediante la exportación la empresa tiene una mejor imagen hacia sus clientes sobre su negocio ya que realiza exportaciones óptimas a dichos mercados internacionales.
- La exportación ayuda a las empresas a ganar mayor competitividad en los mercados internacionales.
- Mediante la exportación se permite estudiar algunos mercados para así obtener mayores ingresos.

### **Desventajas.**

- Al realizar una exportación, se complica porque es una marca nueva para los clientes. Por esto, se busca encontrar un producto o servicio parecido en otros países para un mayor rango de captación.
- Cuando se exporta mayormente el área logística es mucho más complicado en un mercado internacional que en el nacional ya que se requiere mayor información.
- Al momento de exportar las normas en un país extranjero son más complicadas porque se requiere mayores certificados de calidad cuando se exporta un producto o servicio.
- Cuando se realiza una exportación, algunas compañías no tienen la experiencia suficiente. Por ello, toman un canal de distribución inadecuado para la mercancía hacia el país objetivo.
- Al momento de realizar una exportación a un mercado internacional se necesita un estudio como un plan estratégico para saber si ese producto o servicio es factible en el país destino y por ende es un costo extra.
- Cuando se realiza una exportación es complicado ya que en el país nacional las normas tanto legales como económicas y política son distintas a un mercado internacional.
- Cuando se exporta y no se conoce el idioma del país destino se necesita una contratación de un personal especializado en idiomas.

- Cuando la empresa realiza una exportación se necesita mayores elementos de comunicación para una mejor promoción en un mercado internacional.
- Cuando se exporta la empresa necesita distintos tipos de financiamiento al nacional.

**La exportación indirecta:** Una de las ventajas es que el intermediario facilita las transacciones de negocio en los mercados internacionales, los costos son relativamente bajos, ya que solo se necesita de un broker y al momento de la exportación se evita una pérdida de productos o servicios ya que los brokers se encargan de buscar negocios óptimos.

**Desventaja de la exportación indirecta:** Todo tipo de negocio no se puede realizar sin la intervención del tercero. ya que es importante que se cuente con una opinión extra.

#### **2.2.5. Definición de software.**

El software es un programa que tiene la capacidad de realizar varios tipos de funciones mediante una base de datos que físicamente esta dentro de su computadora o hardware.

Los software se clasifican por su uso, ya sea como base, de utileria o de aplicación. (Tejeda, 2013)

#### **2.3. Definición de dimensiones.**

##### **2.3.1. Industria del servicio de Software en Ecuador.**

Según la Escuela Superior Politécnica del Litoral ESPOL (2017), en Ecuador la industria del software genera 500 millones de dólares americanos (0.5% del PBI) en cuanto a ventas, con un crecimiento anual de alrededor de 17% obtenido durante los últimos 7 años. La provisión de servicios informáticos que equivalen al 53% del total, conforma la actividad más influyente. Además que las ventas de software al sector estatal oscila alrededor del 22% del total. Según Magaly Silva, Ministra de comercio exterior y turismo (Mincetur), indica

que la comunidad andina (CAN) eliminó los aranceles de todos los productos y servicios importados desde Bolivia, Colombia y Perú. Esta decisión fue tomada por la secretaria de la Comunidad Andina ya que vulnera el libre comercio que se firmó entre todos los socios del acuerdo cartagena para agilizar el comercio entre los países.

La industria del software se ha vuelto una de las columnas de la economía digital al poseer la capacidad de generar efectos multiplicadores importantes sobre otros campos. Alrededor de 700 empresas conformadas en su mayoría por Pymes representan la industria local ecuatoriana.

Los elementos a considerarse para la industria ecuatoriana son: estrategia de priorización de compras públicas, mayor incorporación de tecnología a procesos operativos, aplicaciones enfocadas en rubros claves del país y mayor importancia de las regiones para negocios de marcas tecnológicas de capital extranjero.

### **Factores que influyen en el incremento de ventas de software.**

De acuerdo a Prom-Perú (2011), la composición empresarial de Ecuador respecto al software es 35% de capital nacional y el 65% de capital extranjero, y se genera alrededor de 242 millones de dólares en ventas netas.

Las ventas del software ecuatoriano se han incrementado en un 30% en los últimos 10 a 15 años. Gracias al primer estudio de la industria del software en Ecuador, se analizó que la mayoría del software desarrollado en suelo ecuatoriano estaba destinado para el mercado interno. El 70% de las empresas ecuatorianas no exportaban, lo que suponía una falta de incentivos para estas empresas y la carente elaboración de planes de exportación a países prospecto.

El aumento de la venta de software Optiabi en las Ópticas es debido a que simplifica el proceso de creación de productos, ingreso y salidas de mercadería, y gestión de almacenes. Ya sean monturas, lentes de sol, lentes de contacto, estuches o accesorios. Mantiene un registro de ventas ordenado, selecciona los productos comprados, programe las fechas de

entrega y cobre con efectivo o tarjeta, todo desde un mismo lugar y enlaza de manera fácil y rápida todas sus ventas de lentes con los pedidos que haga al laboratorio. Controle los pagos que se hacen a sus proveedores y no pierda de vista ninguna transacción.

Según Andrade (2014), Ecuador ha tenido un crecimiento constante en cuanto a desarrollo de software y la venta del mismo, donde los principales productos se encuentran en sectores de alto ingreso económico como: financiero bancario, administrativo contable, programación de lenguaje informático y los más recientes como el E-learning.

El factor gobierno también entra a tallar en este mercado con sus políticas de actualización de los sistemas de gobernabilidad, ya que genera mayor competencia interna para la adquisición de las concesiones por parte del estado hacia estas empresas de índole informático.

Además se tiene que tener en cuenta que las empresas que están dentro del rubro de salud, de una u otra forma, siempre buscarán estar más organizadas y actualizadas en cuanto a sus procesos administrativos para equiparar su pericia y conocimiento en su campo laboral, en este caso lo relacionado a la oftalmología y óptica estética.

### **Cadena de valor de la industria del software.**

De acuerdo a lo escrito por la ESPOL (2017), la cadena de valor de la industria global ha sido sujeta a varios cambios importantes en los sectores que están más cerca al cliente final, los cuales han sido afectados por la ampliación de mayor cantidad de opciones en la distribución vía internet, lo cual ha generado nuevos modelos de negocios donde se ofrece no solo el software sino también la plataforma informática con un servicio post-venta más desarrollado y actualizado.

Los eslabones iniciales de la cadena de valor tienen en primer lugar a la interacción de los insumos utilizados para el desarrollo del software:

- Insumos de nivel 1.
- Insumos de nivel 2.
- Procesos-resultados.
- Mercadeo y distribución.

- Servicio Post venta.

Según el Ministerio de Industria (2012), la cadena de valor del software contiene una naturaleza estratégica ya que da la posibilidad mediante la tecnología informática, mejorar de manera transversal productos y procesos para todas las ramas productoras.

La cadena de valor se conforma de tres segmentos, y se muestra ordenado de la siguiente manera:

- En primer lugar, el desarrollo de los productos y servicios
- A partir del punto anterior, se efectúa la producción de servicios y bienes.
- Para terminar desarrollando el plan de comercialización en el mercado interno y externo.

Se conoce que el crecimiento sostenido de la cadena de valor de software tiene que poseer recursos humanos altamente eficaces y capacitados. Para ello es imperante el avanzar con la formación constante de profesionales para revestir la estructura de tendencia en este tipo de empleos. Además, se debe seguir profundizando las políticas estatales de recursos humanos mediante becas y convenios que agilicen la instrucción en ciencias informáticas como la disponibilidad de estudio de estas carreras en diversas partes del país interesado.

## **2.3.2. Demanda Internacional.**

### **2.3.2.1. Demanda del servicio de software.**

La industria que desarrolla software y abarca la distribución de servicios de informática conforman parte de la denominada economía de la información, generando los cimientos sobre las que se basa la operación de las nuevas tecnologías de información y comunicación (TICs).

Su contribución en la economía de los países es mayor respecto a las inversiones, producción y rango de empleo generado, además de ser una actividad cuya relación con las demás actividades económicas va en aumento al generar la infraestructura tecnológica sobre la que se realizará la modernización y tecnificación de sus operaciones. (Escuela Superior Politécnica del Litoral ESPOL, 2017)

El sector de software ha ido creciendo a la par del sector de de las telecomunicaciones y se le atribuye este acontecimiento a la Asociación Ecuatoriana de Software, AESOFT la cual es una organización privada sin fines de lucro creada en mayo de 1995 en Quito, Ecuador. La misma abarca a empresas que produce, desarrollan y distribuyen software así como compañías dentro del rubro prestación de servicios informáticos relacionados con el software y la tecnología. Esta organización es miembro de la Asociación Latinoamericana de Entidades de Tecnología Informática “ALETI” y de la Asociación Mundial de Tecnología (WITSA). (Palomeque & Ramírez, 2012)

Debido a la alta demanda la exportacion de software tiene mayor acogida que los bienes en el año 2015 la exportación sumo \$6,226 millones contra bienes que sumo 33.246 millones.

### **2.3.3. Acuerdos comerciales entre Perú y Ecuador.**

Ambos países sudamericanos cuentan con diversos tratados bilaterales y en conjunto con otros países de la región. De acuerdo al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (s.f), la Ministra Magaly Silva y sus colegas de cargo ecuatorianos, firmaron un “Convenio de facilitación de Comercio en materia de Obstáculos técnicos” que permitirá a los dos países, un mayor flujo de comercio bilateral evitando barreras técnicas dentro de la Comunidad Andina (CAN).

Este acuerdo está enfocado en pequeñas y medianas empresas peruanas que buscan tener los sellos o aprobaciones por parte de las entidades ecuatorianas para ingresar sus productos o servicios a su país y acelerar las revisiones o controles para ello, evitando la ralentización del comercio e incentivando el uso de nuevos instrumentos técnicos de conformidad.

Ademas ambos países cuentan con un Tratado de Libre Comercio (TLC) vigente desde el 01 de Agosto del 2011 por lo cual tienen una desgravación total CIF en cuanto a productos originarios y de los Derechos Específicos Variables y pagando el IGV, IPM e ISC según correspondan los casos

específicos; siendo imperante la presentación del Certificado de Origen. (SIICEX & SUNAT, s.f.)

**Evolución del comercio Perú-Ecuador y con el Mundo, 2010-2014 y Ene-Mar 2015**  
(US\$ Millones)

	2010	2011	2012	2013	2014	Ene-Mar 2015
<b>Comercio Ecuador - Mundo</b>						
Exportaciones (FOB)	17 415	22 345	23 765	24 848	25 732	4 892
Importaciones (CIF)	20 591	24 286	25 304	27 146	27 739	6 107
Saldo Comercial (X-M)	-3 176	-1 941	-1 539	-2 298	-2 007	-1 214
<b>Comercio Perú - Mundo</b>						
(A) Exportaciones (FOB)	35 806	46 319	46 359	42 567	38 489	7 804
(B) Importaciones (CIF)	29 972	37 904	42 169	43 327	42 197	9 449
Saldo Comercial (X-M)	5 834	8 415	4 190	-761	-3 707	-1 645
<b>Comercio Perú - Ecuador</b>						
(C) Exportaciones (FOB)	816	838	929	967	863	197
(C)/(A)	2,3%	1,8%	2,0%	2,3%	2,2%	2,5%
(D) Importaciones (CIF)	1 423	1 878	2 012	1 930	1 774	166
(D)/(B)	4,7%	5,0%	4,8%	4,5%	4,2%	1,8%
Saldo Comercial (X-M)	-608	-1 040	-1 084	-963	-911	31

Fuente: FMI-IFS (cifras de exportaciones e importaciones 2010-2014 para Ecuador), OMC (cifras de exportaciones e importaciones 2015 para Ecuador) y SUNAT (cifras de exportaciones e importaciones 2010-2015 para Perú)  
Elaboración: MINCETUR-OGEE-OEEI

Respecto a lo concerniente con el software de administración de Ópticas que vende OPTIMEDIOS al mercado ecuatoriano, al tratarse de un servicio virtual, las barreras de comercio son aun más delgadas, debido a que tanto la transacción del cliente con la empresa se hace a través de transferencias virtuales y las asesorías y capacitaciones se llevan a cabo por medio de videoconferencias, dando como resultado la misma preparación y uso correcto del servicio brindado a las ópticas ecuatorianas.

#### 2.3.4. Medidas de captación de clientes.

La empresa Optimedios cuenta con diez trabajadores con experiencia en telemarketing y en ventas, que se encargan de buscar a los clientes potenciales mediante llamadas y visita de campo en Lima y provincia para registrarlos en la base de datos de la compañía y finalmente ofrecer los dos paquetes del software Optiabi. Al tratarse de la primera parte de una cadena de acciones a tomar para obtener la mayor cantidad de tratos posibles, existe mayor énfasis en el cumplimiento de metas por parte de esta área. Siguiendo ciertos pasos para mejorar el e-commerce de la empresa, Alcocer (s.f.) enfatiza que se debe emplear la usabilidad web, el “ escaparate de productos

o en este caso, servicios; el “carrito de compras”, las clásicas ofertas y promociones, y por ultimo la captacion por mailing. Estos 5 elementos reúnen una estrategia de mayor difusión del servicio a venderse, por lo cual mejoraría las ventas de la empresa si se administran de manera eficiente. Además, retomando el enfoque de la dimensión, el objetivo está en difundir el software en mercados extranjeros, por lo cual la calidad con la que se brinde y soporte el servicio es primordial para la fidelización de los prospectos. Se debe crear un hábito de compra en los clientes debido a que estos van a generar: mejores pedidos, ahorro de costos y recomendaciones a sus contactos.(Lissen, 2013)

Figura 2: Captación de nuevos clientes



Fuente: <http://www.involve.es/proceso-captacion-de-nuevos-clientes/>

## **CAPÍTULO 3. HIPÓTESIS.**

### **3.1. Planteamiento de la hipótesis.**

#### **3.1.1. Hipótesis General**

- El conocimiento y dominio de la Industria de Software en Ecuador, la cadena de valor de la industria del software, los acuerdos comerciales entre Perú y Ecuador y las medidas de captación de nuevos clientes son los factores que marcarán el éxito de la exportación del software “OPTIABI” de la empresa Optimedios.

#### **3.1.2. Hipótesis específicas**

- La industria del software en el mercado ecuatoriano marca el precedente y el entorno apto en donde se desenvolverá la exportación del software “OPTIABI” de la empresa Optimedios.
- La demanda internacional de software por parte de países latinoamericanos generará participación de la empresa Optimedios para la exportación del software “OPTIABI” al mercado de Quito-Ecuador para el año 2019.
- Los acuerdos comerciales que tienen Perú y Ecuador ayudarán a la agilización de la exportación del software “OPTIABI” de la empresa Optimedios al mercado de Quito-Ecuador para el año 2019.
- Mejores medidas de captación de clientes y el mejoramiento del servicio post-venta ayudará a la mayor exportación del software “OPTIABI” de la empresa Optimedios al mercado de Quito-Ecuador para el año 2019.

### **3.2. Variables.**

#### **3.2.1. Variable independiente:**

Factores del éxito.

#### **3.2.2. Variable dependiente:**

Para la exportación software “OPTIABI” de la empresa Optimedios.

## **CAPÍTULO 4. METODOLOGÍA.**

### **4.1. Tipo de investigación.**

Investigación descriptiva.

#### **4.1.1. Según su enfoque.**

La tesis tiene un enfoque cualitativo. Según Hernández, Fernández y Batista (2010), indicó que un tema de investigación con enfoque cualitativo selecciona información que está basada en observaciones de respuestas abiertas para finalmente interpretar los resultados. En la investigación se solicita conocer las opiniones de todos los participantes de las ópticas de Quito-Ecuador involucrados con el software para descubrir cuáles son los factores para el éxito de la exportación del software “OPTIABI” de la empresa Optimedios al mercado de Quito-Ecuador 2019.

La información se obtuvo mediante encuestas que nos ayudó a recopilar resultados y obtener una conclusión respecto a los factores para el éxito de la exportación del software.

#### **4.1.2. Según su alcance.**

La tesis tiene un alcance descriptivo.

### **4.2. Diseño de la investigación.**

La investigación es cualitativa no experimental.

#### **4.2.1. Unidad de estudio.**

Número de factores (04) para la exportación del servicio de la empresa estudiada.

#### **4.2.2. Población.**

102 Ópticas dentro de la ciudad de Quito-Ecuador.

#### **4.2.3. Muestra.**

Los participantes son un grupo importante entre las Ópticas de Quito-Ecuador involucrados con el software Optiabi. Seleccionamos a 150 entrevistados para que nos ayuden con nuestra investigación.

#### **4.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.**

Para la recolección de datos de la empresa Optimedios – Lima y las ópticas de la ciudad de Quito-Ecuador, se van a evaluar los indicadores mencionados en la matriz de consistencia para tener información acerca de la tendencia de ventas a otros destinos internacionales (por parte de Optimedios) y el proceso de importación que hacen las empresas de ópticas quiteñas para obtener el software OPTIABI. Para ello, el estudio es de forma cuantitativa mediante el aporte por parte del gerente general de Optimedios en cuanto al crecimiento de su exportación al país referente (México) y al país destino (Ecuador) y cualitativa mediante el uso de la entrevista y cuestionario para la recopilación de información por parte de las ópticas que son clientes o prospectos de la ciudad de Quito-Ecuador. La entrevista se realizó con preguntas semi-estructuradas basada en el tema de investigación, las preguntas son estructuradas con anticipación y enviadas mediante dos programas llamados anydesk y team viewer a los participantes involucrados con el software.

##### **Se designó los siguientes pasos para recolectar datos.**

- Se realizó una investigación para tener los indicadores que son: Mercado de software, demanda internacional, acuerdos comerciales y medida de captación de clientes.
- Seleccionamos la población y muestra para el estudio de la variable.
- Se decidió que el instrumento debe ser encuesta por nuestra variable para la recolección de datos.
- Decisión del día y quien va a recolectar los datos mediante el instrumento.

#### **4.4. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos.**

Para el análisis de datos hemos decidido usar cuadros estadísticos para analizar la tendencia de la demanda de OPTIABI y el análisis puntual con

denominadores en común que se encuentren en las encuestas contestadas con la finalidad de obtener resultados óptimos y de esta manera realizar un adecuado trabajo de investigación.

- **Fuentes Primarias.**

Las entrevistas realizadas hacia las empresas de Ópticas de Quito-Ecuador con el apoyo de dos programas grabados mediante team viewer o anydesk, así nos permite seleccionar las respuestas a nuestras preguntas de investigación para tener un resultado final.

- **Fuentes secundarias.**

- Estudios del sector de software en Ecuador.
- Informes comerciales de exportación e importación.
- Informes de entidades relacionadas al comercio internacional.
- Libros y revistas de comercio internacional.
- Artículos y publicaciones de autores referentes.
- Información en línea por autores referentes al rubro de software y/o entidades estatales que analizan el mercado de servicios en el país objetivo.

## CAPÍTULO 5. ANÁLISIS DE RESULTADOS.

Una vez concluidas todas las entrevistas a los gerentes tanto de la empresa Optimedios como de las ópticas Ecuatorianas. A continuación, se detallan los hallazgos obtenidos:

Según los representantes de las Ópticas de Ecuador-Quito el mayor porcentaje de los participantes involucrados con el software opinan que el apoyo post venta que brinda la empresa Optimedios es su capacitación constante. A continuación, se observa los hallazgos obtenidos:

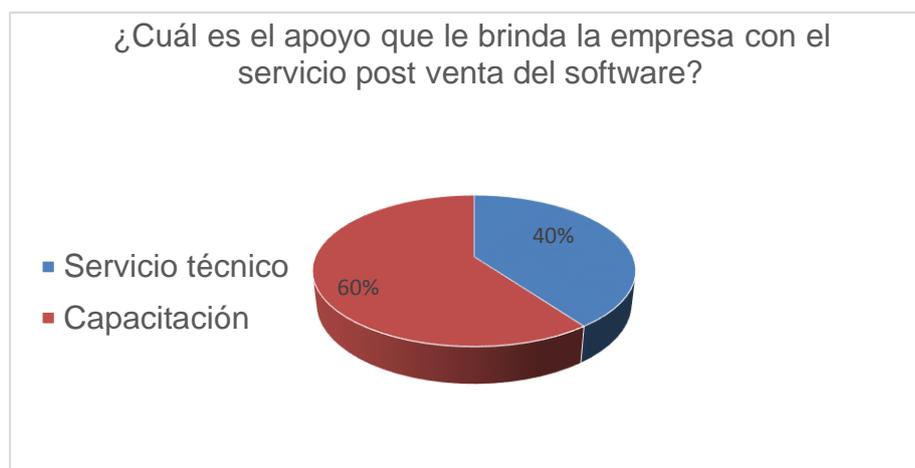
**Tabla 1**

¿Cuál es el apoyo que le brinda la empresa con el servicio post venta del software?

Respuesta m:	Fi	FI	%
Servicio técnico:	4	4	40%
Capacitación:	6	10	60%
Total n:	10		100%

**Nota.** Fuente: Elaboración propia

**Figura 3**



**Fuente:** Elaboración propia

Según la tabla 1 y figura 3 se observa que el 60% de las Ópticas mencionaron que el apoyo post venta que brinda la empresa Optimedios es de su capacitación constante y un 40% manifiestan que es su servicio técnico.

Según los representantes de las Ópticas de Ecuador-Quito el mayor porcentaje de los participantes involucrados con el software opinan que el proceso por el cual se adquirió formalmente el servicio de software de la empresa Optimedios fue el correo electrónico. A continuación, se observa los hallazgos obtenidos.

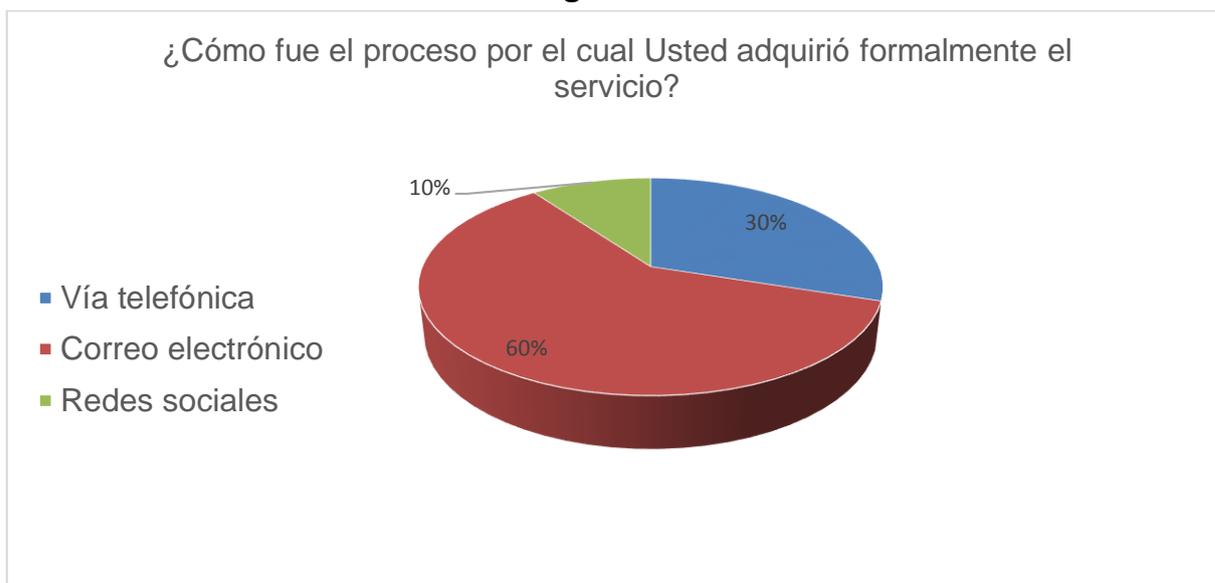
**Tabla 2**

¿Cómo fue el proceso por el cual Usted adquirió formalmente el servicio?

Respuesta m:	Fi	FI	%
Vía telefónica:	3	3	30%
Correo electrónico	6	9	60%
Redes sociales	1	10	10%
Total n:	10		90%

**Nota:** Fuente: Elaboración propia

**Figura 4**



**Fuente:** Elaboración propia.

Según la tabla 2 y figura 4 se observa que el 60% de las Ópticas mencionaron que el servicio por el cual se adquirió formalmente el servicio de software de la empresa Optimedios fue por correo electrónico, un 30% manifiestan que el servicio de software se adquirió por vía telefónica y un 10% expresan que el servicio de software se adquirió por las redes sociales.

Según los representantes de las Ópticas de Ecuador-Quito el mayor porcentaje de los participantes involucrados con el software opinan que no hubo complicaciones al momento de adquirir el software. A continuación, se observa los hallazgos obtenidos.

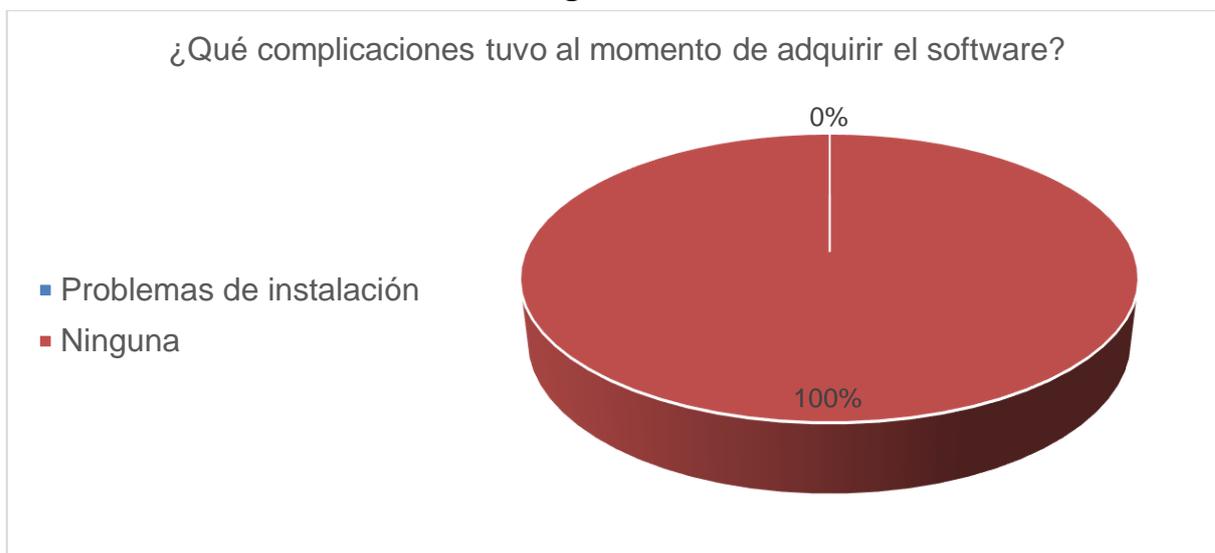
**Tabla 3**

¿Qué complicaciones tuvo al momento de adquirir el software?

Respuesta m:	Fi	FI	%
Problemas de instalación	0	0	0%
Ninguna	10	0	100%
Total n:	10		100%

**Nota:** Fuente: Elaboración propia

**Figura 5**



**Fuente:** Elaboración propia.

Según la tabla 3 y figura 5 se observa que el 100% de las Ópticas mencionaron que no tuvieron complicaciones al adquirir el software Optiabi de la empresa Optimedios.

Según los representantes de las Ópticas de Ecuador-Quito el mayor porcentaje de los participantes involucrados con el software opinan que el nivel de satisfacción del Software Optiabi es muy bueno. A continuación, se observa los hallazgos obtenidos.

**Tabla 4**

¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al servicio de software?			
Respuesta m:	Fi	FI	%
Regular	0	0	0%
Bueno	2	2	20%
Muy bueno	8	10	80%
Total n:	10		100%

**Nota.** Fuente: Elaboración propia

**Figura 6**



**Fuente:** Elaboración propia.

Según la tabla 4 y figura 6 se observa que el 80% de las Ópticas mencionaron que el nivel de satisfacción del servicio del software Optiabi es muy bueno y un 20% manifiestan que el nivel de satisfacción del servicio de software Optiabi es bueno.

Según los representantes de las Ópticas de Ecuador-Quito el mayor porcentaje de los participantes involucrados con el software opinan que el software Óptico/ofthalmológico es el que más se exporta desde Perú. A continuación, se observa los hallazgos obtenidos.

**Tabla 5**

¿Qué software conoce que Perú ha exportado algún País?			
Respuesta m:	Fi	FI	%
Administrativo	3	3	30%
Hospitales/Clínicas	3	6	30%
Óptico/ofthalmológico	3	9	30%
Contable	1	10	10%
Total n:	10		100%

**Nota.** Fuente: Elaboración propia

**Figura 7**



**Fuente:** Elaboración propia.

Según la tabla 5 y figura 7 se observa que el 30% de las Ópticas mencionaron que el software Óptico/ofthalmológico, administrativo y hospitales/clínicas es el que más se exporta desde Perú y un 10% manifiestan que el software contable es el que más se exporta desde Perú.

Según los representantes de las Ópticas de Ecuador-Quito el mayor porcentaje de los participantes involucrados con el software opinan que la demanda de software se ha incrementado en este último periodo anual. A continuación, se observa los hallazgos obtenidos.

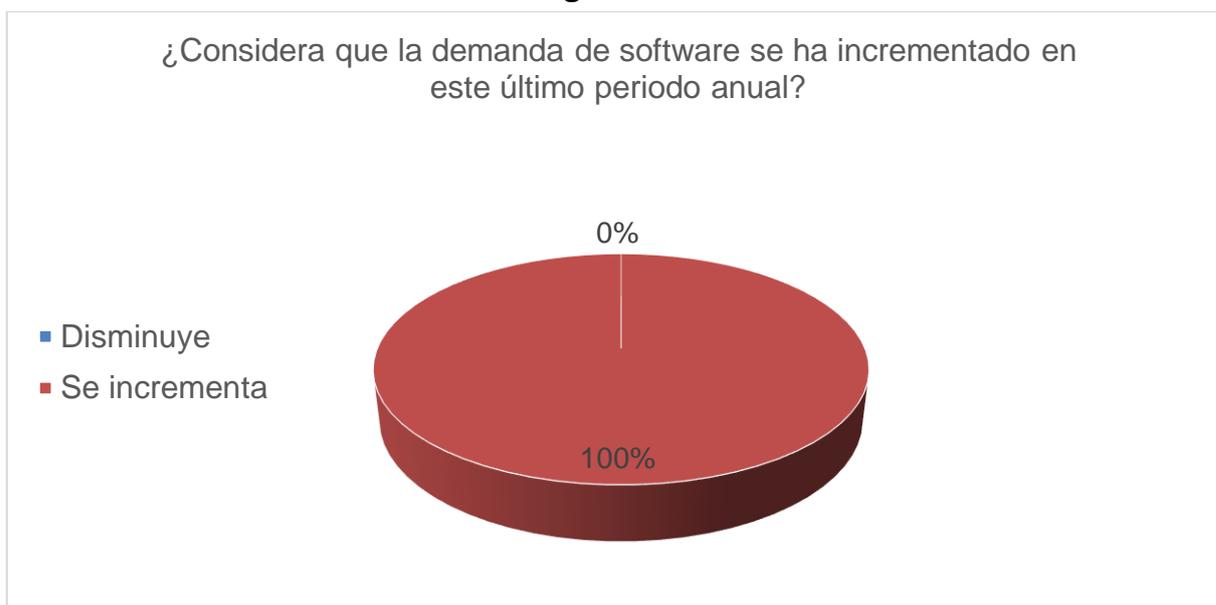
**Tabla 6**

¿Considera que la demanda de software se ha incrementado en este último periodo anual?

Respuesta m:	Fi	FI	%
Disminuye	0	0	0%
Se incrementa	10	10	100%
Total n:	10		100%

**Nota.** Fuente: Elaboración propia

**Figura 8**



**Fuente:** Elaboración propia.

Según la tabla 6 y figura 8 se observa que el 100% de las Ópticas mencionaron que la demanda de software se ha incrementado en este último periodo anual.

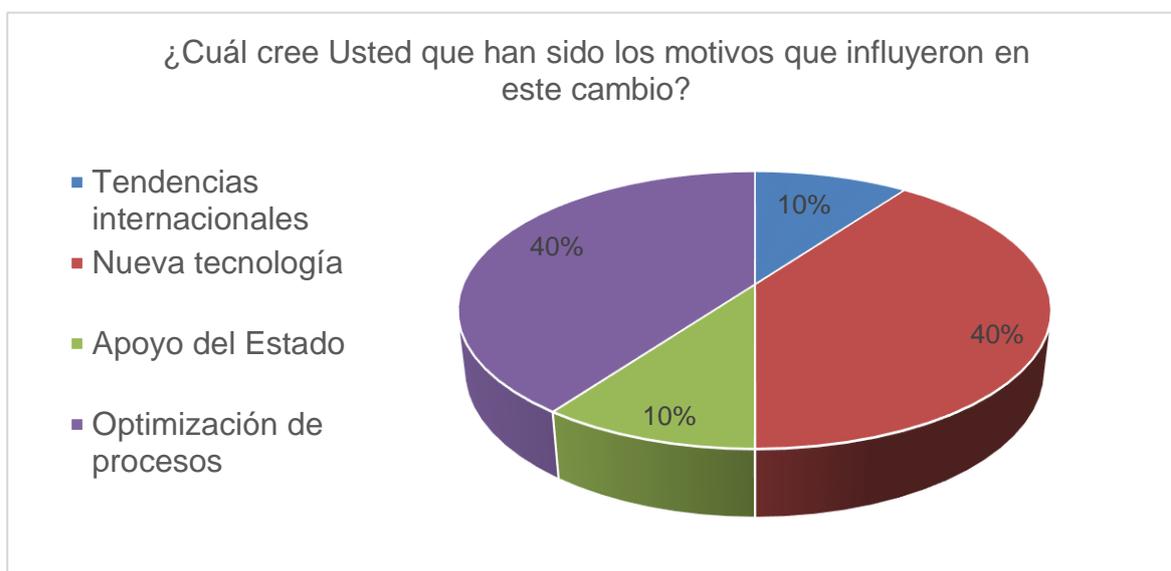
Según los representantes de las Ópticas de Ecuador-Quito el mayor porcentaje de los participantes involucrados con el software opinan que los motivos que influyeron en los cambios de la demanda de software son la nueva tecnología y la optimización de procesos. A continuación, se observa los hallazgos obtenidos.

**Tabla 7**

¿Cuál cree Usted que han sido los motivos que influyeron en este cambio?			
Respuesta m:	Fi	FI	%
Tendencias internacionales	1	1	10%
Nueva tecnología	4	5	40%
Apoyo del Estado	1	6	10%
Optimización de procesos	4	10	40%
Total n:	10		100%

**Nota.** Fuente: Elaboración propia

**Figura 9**



**Fuente:** Elaboración propia.

Según la tabla 7 y figura 9 se observa que el 40% de las Ópticas mencionaron que los motivos que influyeron en los cambios de la demanda de software es la nueva tecnología y optimización de procesos y el 10% manifiesta que los motivos que influyeron en los cambios de la demanda son las tendencias internacionales y el apoyo del estado.

Según los representantes de las Ópticas de Ecuador-Quito el mayor porcentaje de los participantes involucrados con el software opinan que los acuerdos comerciales que tiene el Perú con Ecuador si facilitan el comercio del software A continuación, se observa los hallazgos obtenidos.

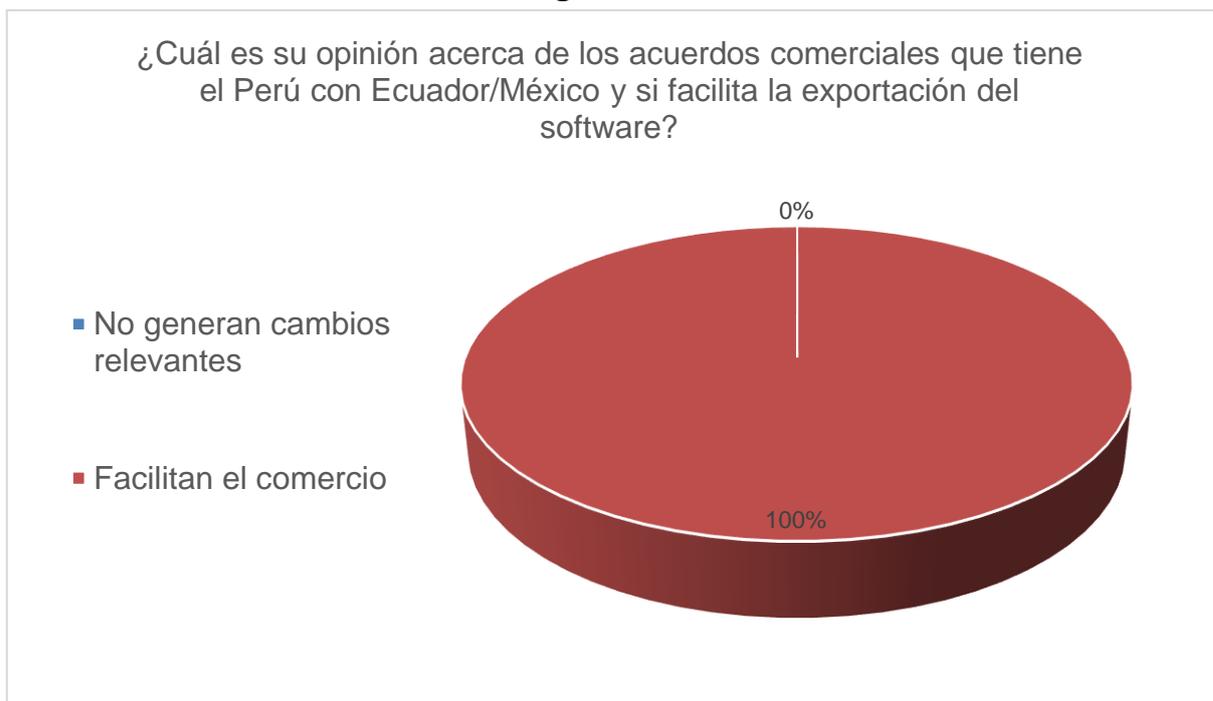
**Tabla 8**

¿Cuál es su opinión acerca de los acuerdos comerciales que tiene el Perú con Ecuador y si facilita la exportación del software?

Respuesta m:	Fi	FI	%
No generan cambios relevantes	0	0	0%
Facilitan el comercio	10	10	100%
Total n:	10		100%

**Nota.** Fuente: Elaboración propia

**Figura 10**



**Fuente:** Elaboración propia.

Según la tabla 8 y figura 10 se observa que el 100% de las Ópticas mencionaron que los acuerdos comerciales que tiene el Perú con Ecuador si facilitan el comercio del software.

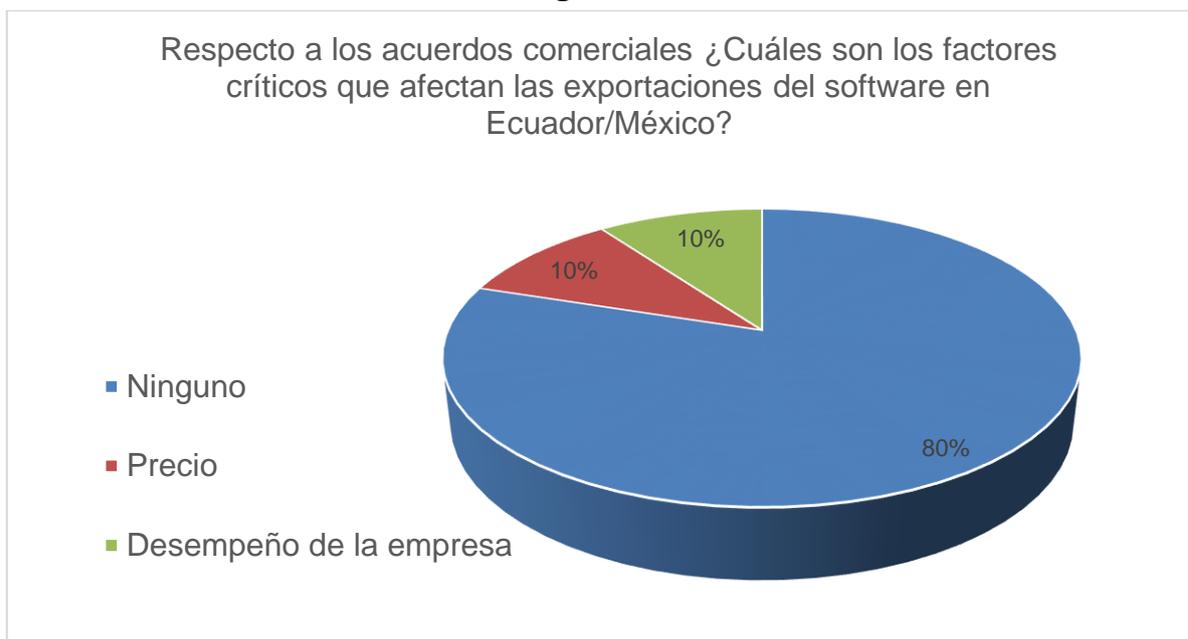
Según los representantes de las Ópticas de Ecuador-Quito el mayor porcentaje de los participantes involucrados con el software opinan que no existe ningún factor crítico que afecte las exportaciones del software Optiabi en Ecuador A continuación, se observa los hallazgos obtenidos.

**Tabla 9**

Respecto a los acuerdos comerciales ¿Cuáles son los factores críticos que afectan las exportaciones del software en Ecuador?			
Respuesta m:	Fi	FI	%
Ninguno	8	8	80%
Precio	1	9	10%
Desempeño de la empresa	1	10	10%
Total n:	10		100%

**Nota.** Fuente: Elaboración propia

**Figura 11**



**Fuente:** Elaboración propia.

Según la tabla 9 y figura 11 se observa que el 80% de las Ópticas mencionaron que no existe ningún factor crítico que afecte las exportaciones del software Optiabi en Ecuador y un 10% manifestaron que el precio y el desempeño de la empresa son factores críticos que afectan las exportaciones del software Optiabi en Ecuador.

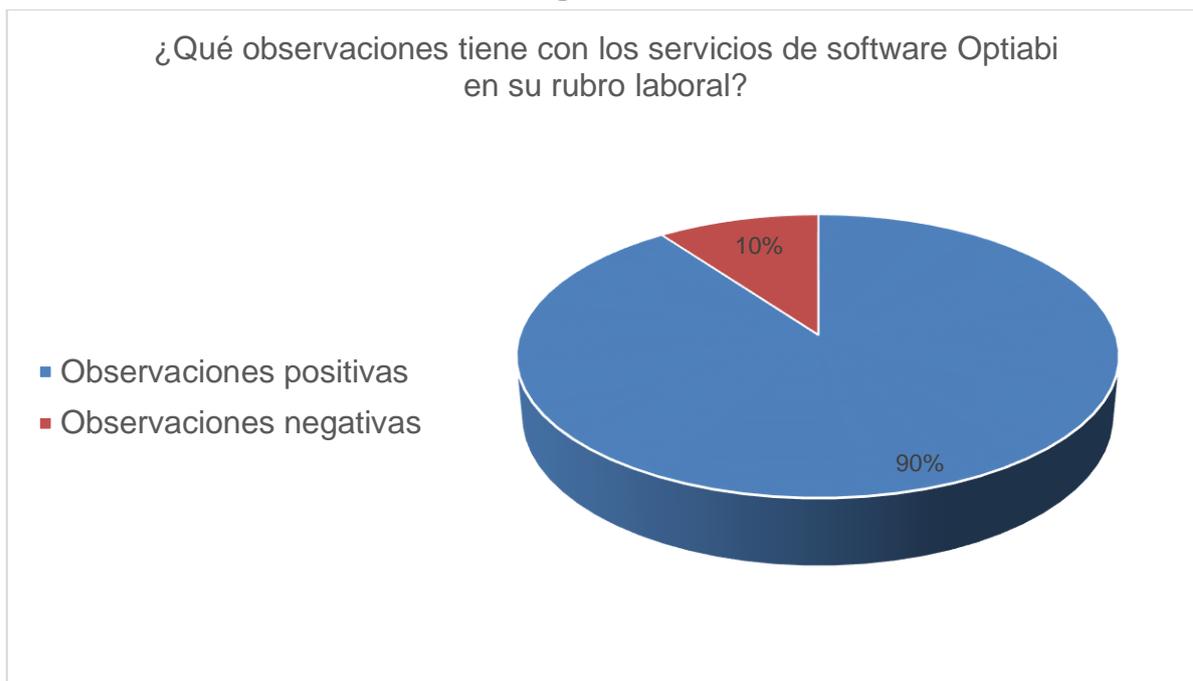
Según los representantes de las Ópticas de Ecuador-Quito el mayor porcentaje de los participantes involucrados con el software tienen observaciones positivas del servicio de software Optiabi. A continuación, se observa los hallazgos obtenidos.

**Tabla 10**

¿Qué observaciones tiene con los servicios de software Optiabi en su rubro laboral?			
Respuesta m:	Fi	FI	%
Observaciones positivas	9	9	90%
Observaciones negativas	1	10	10%
Total n:	10		100%

**Nota.** Fuente: Elaboración propia

**Figura 12**



**Fuente:** Elaboración propia.

Según la tabla 10 y figura 12 se observa que el total de las Ópticas tienen observaciones positivas en un 90 % del servicio de software Optiabi.

### **5.1.1. Categoría de industria de software.**

La empresa OPTIMEDIOS a partir del año 2019 debe de facturar de manera electrónica para todas las operaciones o exportaciones que realice debido a la nueva disposición brindada por la SUNAT, es por ello que para sus operaciones con sus clientes ecuatorianos que tienen el servicio de pago mensual, se les emitirá consigo la respectiva factura electrónica.

OPTIMEDIOS aparte de Ecuador, tiene clientes en varios países del continente americano como Bolivia, Colombia, México, Estados Unidos, Paraguay, etc, con los cuales maneja el mismo sistema de transacción de pago del 50% inicial y el resto es depositado una vez esté instalado el software con todas las indicaciones y requerimientos que necesite la empresa compradora. Además se les brinda el servicio técnico y capacitaciones constantes del sistema por un periodo de 1 año, los manuales y vídeos informativos para su propia revisión cuando sus colaboradores tengan alguna duda o quieran reafirmar su conocimiento del software.

Los factores que incrementan las exportaciones de software son las condiciones políticas internacionales favorables y el tratado de libre comercio que tiene Perú con la mayoría de países clientes de OPTIMEDIOS.

En general, la satisfacción con el sistema Optiabi es positiva dependiendo de los módulos contratados por la óptica compradora. Tanto en la presentación de red local, la cual solo permite al sistema funcionar dentro de las instalaciones de la óptica, como en su presentación de pago mensual, por el cual el sistema se sube a un hosting compatible en base de datos SQL server, que permite usar el sistema en diferentes lugares fuera del establecimiento.

Un inconveniente encontrado dentro de las entrevistas es el uso de ciertos antivirus que poco a poco se vuelven incompatibles con el sistema OPTIABI, por ejemplo que se desinstale el software de manera automática. Para ello se opta por usar el antivirus ESET NOD32 y una computadora con un procesador a partir del dual core en adelante, además se necesita una reinstalación del sistema que puede durar aproximadamente 4 horas y si es necesario, se formateará la computadora para que no se presenten nuevos

inconvenientes relacionados a la compatibilidad de Optiabi. Esto se realiza mediante un programa llamado anydesk o team viewer, se establece una conexión remota con el cliente para los inconvenientes presentados o capacitaciones a distancia.

### **5.1.2. Demanda internacional.**

La tendencia en exportación de software se ha visto incrementada de manera constante en los últimos periodos anuales y concernientes a software clínico y de servicio oftalmológico, Ecuador tiene nuevas políticas que buscan la mayor comercialización de estos sistemas de gestión para aumentar el desarrollo de pequeñas y medianas empresas que laboran dentro de ese rubro.

La creciente transformación digital está alcanzando a más sectores para mejorar su rubro de negocio mediante la implementación de software de gestión y programas que faciliten la cadena de procesos que posean.

En comparación con la demanda del software Optiabi hacia el mercado mexicano, se ha visto un lento crecimiento dentro del mercado ecuatoriano que ha ido subiendo en los últimos meses, en específico los meses de Octubre y Noviembre, por lo cual la empresa Optimedios ha optado por enfocarse en alcanzar un mayor rango de ventas en el país vecino, puesto que tiene mayores facilidades geográficas y se está volviendo un objetivo más atractivo en cuanto a la inversión del rubro informático.

### **5.1.3. Acuerdos internacionales.**

Perú y Ecuador tienen diversos tratados comerciales que van desde ser miembros del Mercosur, comunidad andina y TLC bilaterales por los cuales se otorgan mayores beneficios para el comercio internacional de bienes y servicios.

Los acuerdos comerciales reducen todo tipo de complicaciones al entrar al mercado ecuatoriano, pero específicamente el rubro informático y de software, por ser un comercio en su mayoría virtual, tiene mayor libertad para realizar transacciones desde cualquier parte. Debido a esto, la empresa

OptimediOS tiene mayor facilidad para ingresar en más países con su servicio de software de óptica.

Además, la empresa siempre emplea un contrato para todas sus ventas con países extranjeros y clientes nacionales, por eso no se genera mayores complicaciones respecto a barreras no arancelarias entre otras.

#### **5.1.4. Medidas de captación del cliente.**

La captación que tiene la empresa OPTIMEDIOS con sus clientes es el soporte técnico gratuito por un año mediante el programa Anydesk o Team viewer, oferta en la actualización del sistema OPTIABI de manera anual, las modificaciones que los clientes requieren, por ejemplo un cambio en el proceso de graduaciones y ventas del sistema para una mayor facilidad en el uso para sus usuarios, también al cliente se le da facilidades de pago del 50% inicial por Western Unión para una mayor confianza con la compañía.

Las observaciones de los clientes en el uso del software se manejan de una manera correcta, ya que es de ayuda con el registro de las medidas de sus pacientes, programación de sus citas futuras para comunicarse con ellos inmediatamente, el registro de ventas de forma diaria para un manejo de caja chica, registro de compras para realizar sus pedidos de venta de manera ordenada, registro de los gastos de la Óptica y el manejo de reportes diarios para las comisiones de sus clientes.

		REPRESENTANTES - ECUADOR				
PREGUNTAS POR CATEGORÍA		NELSON VELASCO - ÓPTICA CIENTIFICA	ANGEL PARRA - ÓPTICA SOI	ADOLFO SOBENIS - OPTICA LOS ANDES	SHEED HERGAR - CVOPTICA	MIGUEL RUIZ - ÓPTICA VISIÓN
INDUSTRIA DE SERVICIO DE SOFTWARE	¿Cuál es el apoyo que le brinda la empresa con el servicio post venta del software?	El apoyo que brinda la empresa Optimedios es servicio técnico gratuito por un año y nos brinda un manual y videos informativos del sistema Optiabi	Se brinda el servicio técnico a cualquier hora y capacitaciones	El apoyo que nos brinda son las capacitaciones constantes.	El apoyo que me brinda la empresa son manuales y videos del funcionamiento del sistema.	El apoyo que nos brindó la empresa Optimedios son las capacitaciones constantes.
	¿Cómo fue el proceso por el cual Usted adquirió formalmente el servicio?	Hubo un contrato de por medio, se abonó el 50% se instaló y capacito. Finalmente se depositó el otro 50% para finalizar la compra	No hubo ningún proceso, solo el contrato vía online y de manera telefónica.	Todo fue vía telefónica el acuerdo, antes revise la página web, Facebook y los clientes que tenían.	Me contactaron por Facebook, conversamos, me llamaron y finalmente compre el sistema.	El proceso fue de manera online, es decir un contrato firmado de por medio enviando a un correo electrónico.
	¿Qué complicaciones tuvo al momento de adquirir el software?	No hubo ninguna complicación	Ninguna complicación.	No hubo complicación, la descarga fue rápida sin problemas.	Ninguna.	No hubo ninguna complicación, ya que el sistema se instaló de manera remota.
	¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al servicio de software?	El sistema funciona correctamente hasta el momento, maneja el área administrativa de la óptica y reduce problemas.	A veces no aparece el icono Optiabi, según el técnico es por el antivirus que tengo, ya está resuelto y funciona muy bien.	Estoy muy satisfecho con el sistema.	Muy buena.	Muy bueno, cumple todas mis necesidades.
	¿Qué software conoce que Perú ha exportado algún País?	Software oftalmológico.	Software donde englobe toda la administración de una empresa.	Software contable.	Importan mucho el software para el área administrativa.	Software oftalmológico, un amigo que tiene su clínica compro el sistema Optiabi
DEMANDA INTERNACIONAL	¿Considera que la demanda de software se ha incrementado en	La demanda del software en Ecuador ha crecido en los últimos años.	Considero que si hubo un aumento.	El software está muy demandado en nuestro País y tuvo un crecimiento.	La demanda del software si está en aumento, ya que hay empresas que	Considero que si se ha aumentado últimamente.

	este último periodo anual?				necesitan de forma obligatoria.	
	¿Cuál cree Usted que han sido los motivos que influyeron en este cambio?	La demanda del software en Ecuador ha crecido en los últimos años, porque el gobierno identificó al sector como estratégico para las pequeñas y medianas empresas.	Porque los mayores consumidores de software en este tiempo son empresas que se dedican a la banca y finanzas, y necesitan un software para un mayor control de su negocio.	Las empresas necesitan un ERP, ya que últimamente todos tienen las necesidades de facturas electrónicas, y un orden administrativo con funciones personalizadas.	En Ecuador buscar un software a medida es complicado y eso ha sido impedimento para adquirir un sistema, por eso actualmente hay pagos extras por una implementación. Por ende hay más demanda en el mercado Ecuatoriano.	Se aumentó debido a los cambios constantes que el mercado requiere, ya que los ERP mantienen una administración de la empresa de manera ordenada.
ACUERDOS COMERCIALES	¿Cuál es su opinión acerca de los acuerdos comerciales que tiene el Perú con Ecuador y si facilita la exportación del software?	Está bien ya que no hay complicaciones para exportar un software oftalmológico.	Me parece bien ya que no habrá complicaciones cuando queramos adquirir un producto o servicio.	Me parece excelente, necesitamos comprar productos o servicios sin ningún trámite que requiera mucho tiempo.	Me parece excelente el acuerdo comercial entre los países, porque así no habrá complicaciones para poder adquirir un producto de fuera.	Excelente, para evitar problemas al momento de la exportación de un software.
	Dentro de los acuerdos comerciales que existen ¿cuáles son los factores críticos que afectan las exportaciones del software en Ecuador?	No creo que ninguno afecte negativamente a las exportaciones.	Al no haber acuerdos específicos, las exportaciones se dan fácilmente.	La venta de software al extranjero es más sencilla por ser de manera virtual.	Ninguna, la exportación se da sin complicaciones.	Los factores críticos del éxito es la capacidad y desempeño que tiene la empresa en su rubro, también el comercio internacional que tienen Ecuador y Perú.

<p>MEDIDAS DE CAPTACIÓN DE CLIENTES</p>	<p>¿Qué observaciones tiene con los servicios de software Optiabi en su rubro laboral?</p>	<p>Ninguna observación, hasta ahora el software se maneja bien</p>	<p>El sistema ayuda a no perder las graduaciones de mis pacientes, buscar una venta de forma rápida, mejoró la administración de mi negocio.</p>	<p>Me ayuda con el registro de las medidas de mis pacientes, programación de citas futuras para comunicarme con ellos inmediatamente.</p>	<p>La única observación que tengo del sistema es que no se puede abrir fuera del local a menos de que se realice un pago mensual. Por lo demás todo está perfecto.</p>	<p>Observaciones positivas ya que me ayuda con mis recetas, la búsqueda de mis ventas de manera rápida y sencilla. Lo más importante no pierdo los datos de mis clientes y puedo sacar comisiones de mis vendedores por medio de mis reportes.</p>
---	--	--	--	---	--	--

Fuente: Elaboración propia.

## **CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES.**

La tesis está al alcance de estudiante que deseen abarcar otros rubros que involucren la exportación de software especializado de origen peruano.

Gracias al instrumento utilizado, obtuvimos similitudes en las 4 categorías en las que estaba distribuida la entrevista.

Los ecuatorianos están de acuerdo en que un lado positivo de la empresa Optimedios es su servicio post-venta y su asistencia técnica a toda hora. Las capacitaciones y el servicio técnico son factores importantes para los clientes tanto antiguos como nuevos, debido a que el tener un software eficiente y de fácil comprensión les genera confianza tanto en su proveedor (Optimedios) como en sí mismos para mejorar su servicio con sus clientes y poder brindarles una mayor satisfacción.

Gracias a que con el programa OPTIABI se reducen los procesos manuales y se automatizan, se logra recabar más información útil de las diversas operaciones que se realicen en las cadenas ópticas, y estas puedan servirles para la toma de decisiones.

Los procesos de adquisición del software se realizaron de manera rápida mediante llamadas telefónicas del área comercial de Optimedios para captar nuevos clientes, así como correos electrónicos con los contratos e instructivos al momento que las ópticas decidían adquirir el software, aunque algunos compradores también conocieron el servicio mediante las redes sociales.

Las instalaciones de los módulos del software no presentaron complicaciones en las computadoras de las ópticas ecuatorianas debido a que la implementación del sistema había sido asistida y/o de manera remota según las necesidades de los clientes y el tipo de paquete que habían contratado.

Debido a que no existen artículos específicos, barreras arancelarias y no arancelarias en los acuerdos comerciales internacionales entre Perú y Ecuador que dificulten o ralenticen la venta del software OPTIABI, se puede competir en el mercado con precios acorde al beneficio tanto de los clientes, así como de la empresa OPTIMEDIOS.

## **CAPÍTULO 7. RECOMENDACIONES.**

Optimedios tiene diversas formas de abarcar su software por Ecuador. Debe aprovechar que el negocio de venta de software tiene muchas facilidades para promocionarse de manera masiva a través de canales informáticos tales como redes sociales, páginas informativas, mailing masivo y junto los medios convencionales como el telemarketing y otros, podrá llegar a más clientes potenciales en los mercados que tiene como objetivo.

Puede ampliar el número de operaciones a nivel sudamericano y crear una comunidad virtual para la exportación de su software, conectando las necesidades y respuestas que van teniendo sus diversos clientes.

En el contexto actual, donde los acuerdos comerciales son cada vez mas numerosos entre países americanos , Optimedios no tiene casi ninguna restricción para vender su software y realizar su asistencia técnica, esto les generará un ambiente propicio para la expansión en ventas que buscan además de contar con una creciente demanda en los países de la región, donde sus empresas buscan optimizar sus procesos administrativos y contables para tener mejor rentabilidad y mantenerse en constante mejoramiento.

Optimedios como empresa creciente debe aprovechar sus precios accesibles, los cuales son un punto fuerte que les otorga una ventaja al captar a los clientes que optan por sus servicios y que luego quedan aún mas satisfechos por el buen servicio que la empresa les brinda.

## BIBLIOGRAFÍA:

- Alcocer, A. (s.f.). *shopify*. (J. Pierce, Editor) Recuperado el Noviembre de 2018, de <https://es.shopify.com/blog/14541589-5-pasos-para-mejorar-tu-comercio-electronico-y-conseguir-mas-ventas>
- Bahamonde. (2015). *Aprendiendo a exportar*. Perú.
- Carmen Andrade, J. S. (2012). *PRO CHILE*. Obtenido de [https://www.prochile.gob.cl/wp-content/files\\_mf/documento\\_11\\_19\\_12112936.pdf](https://www.prochile.gob.cl/wp-content/files_mf/documento_11_19_12112936.pdf)
- Casado, C. V. (2012). *La industria del software: Una experiencia de empresas, gobiernos y universidades en Uruguay y Ecuador*. QUITO, ECUADOR. Recuperado el SETIEMBRE de 2018, de <http://www.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/52735.pdf>
- Castillo, L. (26 de Septiembre de 2016). *JUNTA NACIONAL DEL CAFE*. Obtenido de [http://www.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2016/ComercioTurismo/files/informes\\_invidatos/junta\\_nacional\\_del\\_cafe.pdf](http://www.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2016/ComercioTurismo/files/informes_invidatos/junta_nacional_del_cafe.pdf)
- Cordova, T. (06 de septiembre de 2016). *Gestion*. Obtenido de <http://gestion.pe/economia/cafetaleros-peruanos-enfrentan-dificultades-cerrar-ventas-extranjero-2169508>
- Escuela Superior Politécnica del Litoral ESPOL. (Enero de 2017). *Estudios Industriales Orientación estratégica para la toma de decisiones: Industria del software*. Recuperado el Noviembre de 2018, de <http://www.espae.espol.edu.ec/wp-content/uploads/2016/12/industriasoftware.pdf>
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta edición ed.). México: McGraw-Hill. Recuperado el Mayo de 2019, de [http://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](http://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
- Julio Balcazar Cordova, L. C. (2016). *LAS EXPORTACIONES NO TRADICIONALES Y SU CONTRIBUCIÓN AL CRECIMIENTO ECONÓMICO DE TUMBES, 1999 - 2014*. Tumbes, Perú. Recuperado el 2018, de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/95/TESIS%20-%20BALCAZAR%20Y%20CALVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lissen, J. M. (Diciembre de 2013). *Con tu negocio*. Recuperado el Noviembre de 2018, de <https://www.contunegocio.es/marketing/como-fidelizar-al-cliente-en-comercio-electronico/>
- Marín, S. J. (2013). *Evaluación de Estrategias de Crecimiento en la Industria del Software en Colombia con Dinámica de Sistemas. Tesis de grado para optar al título de: Magíster en Ingeniería de Sistemas*. Medellín, Colombia.
- Minagri. (16 de abril de 2015). *Diario gestion*. Obtenido de <http://gestion.pe/economia/minagri-peru-segundo-productor-y-exportador-mundial-cafe-organico-2129235>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (s.f.). *Acuerdos Comerciales*. Recuperado el Noviembre de 2018, de *Acuerdos Comerciales*: [http://www.acuerdoscomerciales.gob.pe/index.php?option=com\\_content&view=article&id=306:peru-y-ecuador-firmaron-acuerdo-para-facilitar-el-comercio-bilateral&catid=1:latest-news&Itemid=50](http://www.acuerdoscomerciales.gob.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=306:peru-y-ecuador-firmaron-acuerdo-para-facilitar-el-comercio-bilateral&catid=1:latest-news&Itemid=50)
- Ministerio de Industria. (2012). *Cadena de valor del software y servicios informáticos. Plan Estratégico Industrial 2020*. Argentina.
- Palomeque, J. A., & Ramírez, F. (15 de Noviembre de 2012). *SIICEX*. Recuperado el Noviembre de 2018, de <http://www.siicex.gob.pe/siicex/resources/sectoresproductivos/Perfil%20de%20mercado%20de%20software%20en%20Ecuador.pdf>
- PROM-PERÚ. (2011). *Perfil del mercado de software en Ecuador*. Perú.
- SIICEX, & SUNAT. (s.f.). *ACUERDOS COMERCIALES*. Recuperado el Noviembre de 2018, de *ADUANET*: [http://www.siicex.gob.pe/siicex/portal5ES.asp?\\_page\\_=571.00000&pidcronograma=21&\\_p\\_ortletid\\_=sNegociacionesArancelesPreferenciales](http://www.siicex.gob.pe/siicex/portal5ES.asp?_page_=571.00000&pidcronograma=21&_p_ortletid_=sNegociacionesArancelesPreferenciales), <http://www.aduanet.gob.pe/aduanas/informai/aicapegen.htm>

Tejeda, M. A. (2013). *Informática I*. Universidad Autónoma del estado de Hidalgo. Recuperado el Noviembre de 2018, de [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P\\_Presentaciones/prepa4/informatica/Software\\_1.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/prepa4/informatica/Software_1.pdf)  
Verdu. (2013). *Exportación de servicio*. Mexico: Era.

#### **ANEXOS:**

- INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.
- MATRIZ DE CONSISTENCIA.
- MANUAL DEL SISTEMA OPTIABI: SECCIÓN DE VENTAS.

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

<b>SEGMENTOS / CATEGORÍAS</b>	<b>SEGMENTO 1: GERENTE DE OPTIMEDIOS</b>	<b>SEGMENTO 2: REPRESENTANTE DE LAS OPTICAS EN “”.</b>
INDUSTRIA DEL SERVICIO DE SOFTWARE	¿Cuánto tiempo tiene la empresa vigente en el mercado?	¿Cuál es el apoyo que le brinda la empresa con el servicio post venta del software?
	¿Qué planes de innovación tiene la empresa con respecto a su servicio que brinda en el mercado?	¿Cómo fue el proceso por el cual Usted adquirió formalmente el servicio?
	¿Qué países aparte de Ecuador son clientes suyos?	¿Qué complicaciones tuvo al momento de adquirir el software?
	¿Ha tenido complicaciones al momento de exportar su servicio de software algunos de los Países que menciono anteriormente?	¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al servicio de software?
	¿Cuáles cree que son los factores que determinan el incremento en las exportaciones del servicio de software de Perú a Ecuador 2018?	¿Qué software conoce que Perú ha exportado algún País?
	¿Qué software cree Ud. que el Perú Produce más y porque?	

<b>SEGMENTOS / CATEGORÍAS</b>	<b>SEGMENTO 1: GERENTE DE OPTIMEDIOS</b>	<b>SEGMENTO 2: REPRESENTANTE DE LAS OPTICAS EN “”.</b>
DEMANDA INTERNACIONAL	¿Considera que la demanda de software se ha incrementado en este último periodo anual?	¿Considera que la demanda de software se ha incrementado en este último periodo anual?
	¿Cuál cree Usted que han sido los motivos que influyeron en este cambio?	¿Cuál cree Usted que han sido los motivos que influyeron en este cambio?
	¿Cuál es la tendencia de exportación de software que hay hacia Ecuador?	

<b>SEGMENTOS / CATEGORÍAS</b>	<b>SEGMENTO 1: GERENTE DE OPTIMEDIOS</b>	<b>SEGMENTO 2: REPRESENTANTE DE LAS OPTICAS EN “““.</b>
ACUERDO COMERCIAL	¿Cuál es su opinión acerca de los acuerdos comerciales que tiene el Perú con Ecuador y si facilita la exportación del software de su empresa?	¿Cuál es su opinión acerca de los acuerdos comerciales que tiene el Perú con Ecuador y si facilita la exportación del software?
	Dentro de los acuerdos comerciales que existen ¿cuáles son los factores críticos que afectan las exportaciones del software a su empresa?	Dentro de los acuerdos comerciales que existen ¿cuáles son los factores críticos que afectan las exportaciones del software en Ecuador?

<b>SEGMENTOS / CATEGORÍAS</b>	<b>SEGMENTO 1: GERENTE DE OPTIMEDIOS</b>	<b>SEGMENTO 2: REPRESENTANTE DE LAS OPTICAS EN “““.</b>
MEDIDAS DE CAPTACIÓN DE CLIENTES	¿Cuáles son las medidas de captación y fidelización de clientes que su empresa tiene actualmente?	¿Qué observaciones tiene con los servicios de software Optiabi en su rubro laboral?

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS (ECUADOR).**

<b>SEGMENTOS / CATEGORÍAS</b>	<b>SEGMENTO 1: GERENTE DE OPTIMEDIOS</b>	<b>SEGMENTO 2: REPRESENTANTE NELSON VELASCO DE LA ÓPTICA CIENTIFICA EN QUITO-ECUADOR</b>
INDUSTRIA DEL SERVICIO DE SOFTWARE	<p>¿Cuánto tiempo tiene la empresa vigente en el mercado?</p> <p><b>La empresa Optimedios tiene 5 años en el mercado.</b></p>	<p>¿Cuál es el apoyo que le brinda la empresa con el servicio post venta del software?</p> <p><b>El apoyo que brinda la empresa Optimedios es servicio técnico gratuito por un año y nos brinda un manual y videos informativos del sistema Optiabi.</b></p>
	<p>¿Qué planes de innovación tiene la empresa con respecto a su servicio que brinda en el mercado?</p> <p><b>Los planes de innovación que tiene la empresa respecto al software es una licencia única con facturación electrónica que se pueda implementar en ERP ya constituidos en Perú y otros Países.</b></p>	<p>¿Cómo fue el proceso por el cual Usted adquirió formalmente el servicio?</p> <p><b>Hubo un contrato de por medio, se abonó el 50% se instaló y capacito. Finalmente se depositó el otro 50% para finalizar la compra.</b></p>
	<p>¿Qué países aparte de Ecuador son clientes suyos?</p> <p><b>Los clientes principales que la empresa tiene son México, Colombia, Paraguay y Bolivia.</b></p>	<p>¿Qué complicaciones tuvo al momento de adquirir el software?</p> <p><b>No hubo ninguna complicación.</b></p>
	<p>¿Ha tenido complicaciones al momento de exportar su servicio de software algunos de los Países que menciono anteriormente?</p> <p><b>Hasta ahora no se tuvo complicaciones al momento de exportar el software ya que la venta de este servicio no requiere mayores trámites que un contrato.</b></p>	<p>¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al servicio de software?</p> <p><b>El sistema funciona correctamente hasta el momento, maneja el área administrativa de la óptica y reduce problemas.</b></p>

	<p>¿Cuáles cree que son los factores que determinan el incremento en las exportaciones del servicio de software de Perú a Ecuador 2018?</p> <p><b>Los factores que incrementan las exportaciones de software son las condiciones políticas internacionales favorables y el tratado de libre comercio.</b></p>	<p>¿Qué software conoce que Perú ha exportado algún País?</p> <p><b>Software oftalmológico.</b></p>
	<p>¿Qué software cree Ud. que el Perú Produce más y por qué?</p> <p><b>El software que Perú produce más es de financiera, porque abarca más clientes ya que todas las mypes manejan el área contable para llevar acabo la administración de su empresa.</b></p>	

<b>SEGMENTOS / CATEGORÍAS</b>	<b>SEGMENTO 1: GERENTE DE OPTIMEDIOS</b>	<b>SEGMENTO 2: REPRESENTANTE NELSON VELASCO DE LA ÓPTICA CIENTIFICA EN QUITO-ECUADOR</b>
	<p>¿Considera que la demanda de software se ha incrementado en este último periodo anual?</p> <p><b>Si claro la industria del 'software' ha crecido en los últimos periodos anuales.</b></p>	<p>¿Considera que la demanda de software se ha incrementado en este último periodo anual?</p> <p><b>La demanda del software en Ecuador ha crecido en los últimos años.</b></p>
DEMANDA INTERNACIONAL	<p>¿Cuál cree Usted que han sido los motivos que influyeron en este cambio?</p> <p><b>La demanda de software es amplia y está en aumento estos últimos años ya que la transformación digital está alcanzando a más sectores para mejorar su rubro de negocio</b></p>	<p>¿Cuál cree Usted que han sido los motivos que influyeron en este cambio?</p> <p><b>La demanda del software en Ecuador ha crecido en los últimos años, porque el gobierno identifico al sector como estratégico para las pequeña y medianas empresas.</b></p>

	<p>¿Cuál es la tendencia de exportación de software que hay hacia Ecuador?</p> <p><b>La tendencia de exportación que hay hacia Ecuador es el software clínico oftalmológico</b></p>	
--	---	--

<b>SEGMENTOS / CATEGORÍAS</b>	<b>SEGMENTO 1: GERENTE DE OPTIMEDIOS</b>	<b>SEGMENTO 2: REPRESENTANTE NELSON VELASCO DE LA ÓPTICA CIENTIFICA EN QUITO-ECUADOR</b>
ACUERDO COMERCIAL	<p>¿Cuál es su opinión acerca de los acuerdos comerciales que tiene el Perú con Ecuador y si facilita la exportación del software de su empresa?</p> <p><b>Me parece perfecto ya que estos acuerdos reducen las complicaciones para la exportación de servicios de software hacia Ecuador.</b></p>	<p>¿Cuál es su opinión acerca de los acuerdos comerciales que tiene el Perú con Ecuador y si facilita la exportación del software?</p> <p><b>Está bien ya que no hay complicaciones para exportar un software oftalmológico.</b></p>
	<p>Dentro de los acuerdos comerciales que existen ¿cuáles son los factores críticos que afectan las exportaciones del software a su empresa?</p> <p><b>Los factores que influyen en la exportación del software es la forma de entrada a los mercados sin ningún inconveniente.</b></p>	<p>Dentro de los acuerdos comerciales que existen ¿cuáles son los factores críticos que afectan las exportaciones del software en Ecuador?</p> <p><b>No creo que ninguno afecte negativamente a las exportaciones.</b></p>

<b>SEGMENTOS / CATEGORÍAS</b>	<b>SEGMENTO 1: GERENTE DE OPTIMEDIOS</b>	<b>SEGMENTO 2: REPRESENTANTE NELSON VELASCO DE LA ÓPTICA CIENTIFICA EN QUITO-ECUADOR</b>
MEDIDAS DE CAPTACIÓN DE CLIENTES	<p>¿Cuáles son las medidas de captación y fidelización de clientes que su empresa tiene actualmente?</p> <p><b>Para captar al cliente brindamos soporte técnico gratuito, oferta en la actualización del sistema anual y modificaciones, facilidades de pago del 50% inicial por Western Unión.</b></p>	<p>¿Qué observaciones tiene con los servicios de software Optiabi en su rubro laboral?</p> <p><b>Ninguna observación, hasta ahora el software se maneja bien.</b></p>

SEGMENTOS / CATEGORÍAS	SEGMENTO 1: GERENTE DE OPTIMEDIOS	SEGMENTO 2: REPRESENTANTE ANGEL PARRA DE LA ÓPTICA SOI EN QUITO-ECUADOR
INDUSTRIA DEL SERVICIO DE SOFTWARE	<p>¿Cuánto tiempo tiene la empresa vigente en el mercado?</p> <p><b>La empresa Optimedios tiene 5 años en el mercado.</b></p>	<p>¿Cuál es el apoyo que le brinda la empresa con el servicio post venta del software?</p> <p><b>Se brinda el servicio técnico a cualquier hora y capacitaciones.</b></p>
	<p>¿Qué planes de innovación tiene la empresa con respecto a su servicio que brinda en el mercado?</p> <p><b>Los planes de innovación que tiene la empresa respecto al software es una licencia única con facturación electrónica que se pueda implementar en ERP ya constituidos en Perú y otros Países.</b></p>	<p>¿Cómo fue el proceso por el cual Usted adquirió formalmente el servicio?</p> <p><b>No hubo ningún proceso, solo el contrato vía online y de manera telefónica.</b></p>
	<p>¿Qué países aparte de Ecuador son clientes suyos?</p> <p><b>Los clientes principales que la empresa tiene son México, Colombia, Paraguay y Bolivia.</b></p>	<p>¿Qué complicaciones tuvo al momento de adquirir el software?</p> <p><b>Ninguna complicación.</b></p>
	<p>¿Ha tenido complicaciones al momento de exportar su servicio de software algunos de los Países que menciono anteriormente?</p> <p><b>Hasta ahora no se tuvo complicaciones al momento de exportar el software ya que la venta de este servicio no requiere mayores trámites que un contrato.</b></p>	<p>¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al servicio de software?</p> <p><b>A veces no aparece el icono Optiabi, según el técnico es por el antivirus que tengo, ya está resuelto y funciona muy bien.</b></p>
	<p>¿Cuáles cree que son los factores que determinan el incremento en las exportaciones del servicio de software de Perú a Ecuador 2018?</p> <p><b>Los factores que incrementan las exportaciones de software son las condiciones políticas</b></p>	<p>¿Qué software conoce que Perú ha exportado algún País?</p> <p><b>Software donde englobe toda la administración de una empresa.</b></p>

	<b>internacionales favorable y el tratado de libre comercio.</b>	
	<p>¿Qué software cree Ud. que el Perú Produce más y por qué?</p> <p><b>El software que Perú produce más es de financiera, porque abarca más clientes ya que todas las mypes manejan el área contable para llevar acabo la administración de su empresa.</b></p>	

<b>SEGMENTOS / CATEGORÍAS</b>	<b>SEGMENTO 1: GERENTE DE OPTIMEDIOS</b>	<b>SEGMENTO 2: REPRESENTANTE ANGEL PARRA DE LA OPTICA SOI EN QUITO-ECUADOR</b>
DEMANDA INTERNACIONAL	<p>¿Considera que la demanda de software se ha incrementado en este último periodo anual?</p> <p><b>Si claro la industria del 'software' ha crecido en los últimos periodos anuales.</b></p>	<p>¿Considera que la demanda de software se ha incrementado en este último periodo anual?</p> <p><b>Considero que si hubo un aumento.</b></p>
	<p>¿Cuál cree Usted que han sido los motivos que influyeron en este cambio?</p> <p><b>La demanda de software es amplia y está en aumento estos últimos años ya que la transformación digital está alcanzando a más sectores para mejorar su rubro de negocio.</b></p>	<p>¿Cuál cree Usted que han sido los motivos que influyeron en este cambio?</p> <p><b>Porque los mayores consumidores de software en este tiempo son empresas que se dedican a la banca y finanzas, y necesitan un software para un mayor control de su negocio.</b></p>
	<p>¿Cuál es la tendencia de exportación de software que hay hacia Ecuador?</p> <p><b>La tendencia de exportación que hay hacia Ecuador es el software clínico oftalmológico.</b></p>	

SEGMENTOS / CATEGORÍAS	SEGMENTO 1: GERENTE DE OPTIMEDIOS	SEGMENTO 2: REPRESENTANTE ANGEL PARRA DE LA OPTICA SOI EN QUITO-ECUADOR
ACUERDO COMERCIAL	<p>¿Cuál es su opinión acerca de los acuerdos comerciales que tiene el Perú con Ecuador y si facilita la exportación del software de su empresa?</p> <p><b>Me parece perfecto ya que estos acuerdos reducen las complicaciones para la exportación de servicios de software hacia Ecuador.</b></p>	<p>¿Cuál es su opinión acerca de los acuerdos comerciales que tiene el Perú con Ecuador y si facilita la exportación del software?</p> <p><b>Me parece bien ya que no habrá complicaciones cuando queramos adquirir un producto o servicio.</b></p>
	<p>Dentro de los acuerdos comerciales que existen ¿cuáles son los factores críticos que afectan las exportaciones del software a su empresa?</p> <p><b>Los factores que influyen en la exportación del software es la forma de entrada a los mercados sin ningún inconveniente.</b></p>	<p>Dentro de los acuerdos comerciales que existen ¿cuáles son los factores críticos que afectan las exportaciones del software en Ecuador?</p> <p><b>Al no haber acuerdos específicos, las exportaciones se dan fácilmente.</b></p>

SEGMENTOS / CATEGORÍAS	SEGMENTO 1: GERENTE DE OPTIMEDIOS	SEGMENTO 2: REPRESENTANTE ANGEL PARRA DE LA OPTICA SOI EN QUITO-ECUADOR
MEDIDAS DE CAPTACIÓN DE CLIENTES	<p>¿Cuáles son las medidas de captación y fidelización de clientes que su empresa tiene actualmente?</p> <p><b>Para captar al cliente brindamos soporte técnico gratuito, oferta en la actualización del sistema anual y modificaciones, facilidades de pago del 50% inicial por Western Unión.</b></p>	<p>¿Qué observaciones tiene con los servicios de software Optiabi en su rubro laboral?</p> <p><b>El sistema ayuda a no perder las graduaciones de mis pacientes, buscar una venta de forma rápida, mejoró la administración de mi negocio.</b></p>

SEGMENTOS / CATEGORÍAS	SEGMENTO 1: GERENTE DE OPTIMEDIOS	SEGMENTO 2: REPRESENTANTE ADOLFO SOBENIS DE LA OPTICA LOS ANDES EN QUITO-ECUADOR
INDUSTRIA DEL SERVICIO DE SOFTWARE	<p>¿Cuánto tiempo tiene la empresa vigente en el mercado?</p> <p><b>La empresa Optimedios tiene 5 años en el mercado.</b></p>	<p>¿Cuál es el apoyo que le brinda la empresa con el servicio post venta del software?</p> <p><b>El apoyo que nos brinda son las capacitaciones constantes.</b></p>
	<p>¿Qué planes de innovación tiene la empresa con respecto a su servicio que brinda en el mercado?</p> <p><b>Los planes de innovación que tiene la empresa respecto al software es una licencia única con facturación electrónica que se pueda implementar en ERP ya constituidos en Perú y otros Países.</b></p>	<p>¿Cómo fue el proceso por el cual Usted adquirió formalmente el servicio?</p> <p><b>Todo fue vía telefónica el acuerdo, antes revise la página web, Facebook y los clientes que tenían.</b></p>
	<p>¿Qué países aparte de Ecuador son clientes suyos?</p> <p><b>Los clientes principales que la empresa tiene son México, Colombia, Paraguay y Bolivia.</b></p>	<p>¿Qué complicaciones tuvo al momento de adquirir el software?</p> <p><b>No hubo complicación, la descarga fue rápida sin problemas.</b></p>
	<p>¿Ha tenido complicaciones al momento de exportar su servicio de software algunos de los Países que menciono anteriormente?</p> <p><b>Hasta ahora no se tuvo complicaciones al momento de exportar el software ya que la venta de este servicio no requiere mayores tramites que un contrato</b></p>	<p>¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al servicio de software?</p> <p><b>Estoy muy satisfecho con el sistema.</b></p>
	<p>¿Cuáles cree que son los factores que determinan el incremento en las exportaciones del servicio de software de Perú a Ecuador 2018?</p> <p><b>Los factores que incrementan las exportaciones de software son las condiciones políticas</b></p>	<p>¿Qué software conoce que Perú ha exportado algún País?</p> <p><b>Software contable.</b></p>

	<b>internacionales favorable y el tratado de libre comercio.</b>	
	¿Qué software cree Ud. que el Perú Produce más y por qué?  <b>El software que Perú produce más es de financiera, porque abarca más clientes ya que todas las mypes manejan el área contable para llevar acabo la administración de su empresa.</b>	

<b>SEGMENTOS / CATEGORÍAS</b>	<b>SEGMENTO 1: GERENTE DE OPTIMEDIOS</b>	<b>SEGMENTO 2: REPRESENTANTE ADOLFO SOBENIS DE LA OPTICA LOS ANDES EN QUITO-ECUADOR</b>
DEMANDA INTERNACIONAL	¿Considera que la demanda de software se ha incrementado en este último periodo anual? <b>Si claro la industria del 'software' ha crecido en los últimos periodos anuales.</b>	¿Considera que la demanda de software se ha incrementado en este último periodo anual? <b>El software está muy demandado en nuestro País y tuvo un crecimiento.</b>
	¿Cuál cree Usted que han sido los motivos que influyeron en este cambio? <b>La demanda de software es amplia y está en aumento estos últimos años ya que la transformación digital está alcanzando a más sectores para mejorar su rubro de negocio.</b>	¿Cuál cree Usted que han sido los motivos que influyeron en este cambio? <b>Las empresas necesitan un ERP, ya que últimamente todos tienes las necesidades de facturas electrónicas, y un orden administrativo con funciones personalizadas.</b>
	¿Cuál es la tendencia de exportación de software que hay hacia Ecuador? <b>La tendencia de exportación que hay hacia Ecuador es el software clínico oftalmológico.</b>	

SEGMENTOS / CATEGORÍAS	SEGMENTO 1: GERENTE DE OPTIMEDIOS	SEGMENTO 2: REPRESENTANTE ADOLFO SOBENIS DE LA OPTICA LOS ANDES EN QUITO-ECUADOR
ACUERDO COMERCIAL	<p>¿Cuál es su opinión acerca de los acuerdos comerciales que tiene el Perú con Ecuador y si facilita la exportación del software de su empresa?</p> <p><b>Me parece perfecto ya que estos acuerdos reducen las complicaciones para la exportación de servicios de software hacia Ecuador.</b></p>	<p>¿Cuál es su opinión acerca de los acuerdos comerciales que tiene el Perú con Ecuador y si facilita la exportación del software?</p> <p><b>Me parece excelente, necesitamos comprar productos o servicios sin ningún trámite que requiera mucho tiempo.</b></p>
	<p>Dentro de los acuerdos comerciales que existen ¿cuáles son los factores críticos que afectan las exportaciones del software a su empresa?</p> <p><b>Los factores que influyen en la exportación del software es la forma de entrada a los mercados sin ningún inconveniente.</b></p>	<p>Dentro de los acuerdos comerciales que existen ¿cuáles son los factores críticos que afectan las exportaciones del software en Ecuador?</p> <p><b>La venta de software al extranjero es más sencillo por ser de manera virtual.</b></p>

SEGMENTOS / CATEGORÍAS	SEGMENTO 1: GERENTE DE OPTIMEDIOS	SEGMENTO 2: REPRESENTANTE ADOLFO SOBENIS DE LA OPTICA LOS ANDES EN QUITO-ECUADOR
MEDIDAS DE CAPTACIÓN DE CLIENTES	<p>¿Cuáles son las medidas de captación y fidelización de clientes que su empresa tiene actualmente?</p> <p><b>Para captar al cliente brindamos soporte técnico gratuito, oferta en la actualización del sistema anual y modificaciones, facilidades de pago del 50% inicial por Western Unión.</b></p>	<p>¿Qué observaciones tiene con los servicios de software Optiabi en su rubro laboral?</p> <p><b>Me ayuda con el registro de las medidas de mis pacientes, programación de citas futuras para comunicarme con ellos inmediatamente.</b></p>

SEGMENTOS / CATEGORÍAS	SEGMENTO 1: GERENTE DE OPTIMEDIOS	SEGMENTO 2: REPRESENTANTE SHEED HERGAR DE CVOPTICA EN QUITO-ECUADOR
INDUSTRIA DEL SERVICIO DE SOFTWARE	<p>¿Cuánto tiempo tiene la empresa vigente en el mercado?</p> <p><b>La empresa Optimedios tiene 5 años en el mercado.</b></p>	<p>¿Cuál es el apoyo que le brinda la empresa con el servicio post venta del software?</p> <p><b>El apoyo que me brindo la empresa son manuales y videos del funcionamiento del sistema.</b></p>
	<p>¿Qué planes de innovación tiene la empresa con respecto a su servicio que brinda en el mercado?</p> <p><b>Los planes de innovación que tiene la empresa respecto al software es una licencia única con facturación electrónica que se pueda implementar en ERP ya constituidos en Perú y otros Países.</b></p>	<p>¿Cómo fue el proceso por el cual Usted adquirió formalmente el servicio?</p> <p><b>Me contactaron por Facebook, conversamos, me llamaron y finalmente compre el sistema.</b></p>
	<p>¿Qué países aparte de Ecuador son clientes suyos?</p> <p><b>Los clientes principales que la empresa tiene son México, Colombia, Paraguay y Bolivia.</b></p>	<p>¿Qué complicaciones tuvo al momento de adquirir el software?</p> <p><b>Ninguna.</b></p>
	<p>¿Ha tenido complicaciones al momento de exportar su servicio de software algunos de los Países que menciono anteriormente?</p> <p><b>Hasta ahora no se tuvo complicaciones al momento de exportar el software ya que la venta de este servicio no requiere mayores trámites que un contrato.</b></p>	<p>¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al servicio de software?</p> <p><b>Muy buena.</b></p>
	<p>¿Cuáles cree que son los factores que determinan el incremento en las exportaciones del servicio de software de Perú a Ecuador 2018?</p> <p><b>Los factores que incrementan las exportaciones de software son las condiciones políticas</b></p>	<p>¿Qué software conoce que Perú ha exportado algún País?</p> <p><b>Importan mucho el software para el área administrativa.</b></p>

	<b>internacionales favorable y el tratado de libre comercio.</b>	
	¿Qué software cree Ud. que el Perú Produce más y por qué?  <b>El software que Perú produce más es de financiera, porque abarca más clientes ya que todas las mypes manejan el área contable para llevar acabo la administración de su empresa.</b>	

<b>SEGMENTOS / CATEGORÍAS</b>	<b>SEGMENTO 1: GERENTE DE OPTIMEDIOS</b>	<b>SEGMENTO 2: REPRESENTANTE SHEED HERGAR DE CVOPTICA EN QUITO-ECUADOR</b>
DEMANDA INTERNACIONAL	¿Considera que la demanda de software se ha incrementado en este último periodo anual? <b>Si claro la industria del 'software' ha crecido en los últimos periodos anuales.</b>	¿Considera que la demanda de software se ha incrementado en este último periodo anual? <b>La demanda del software si está en aumento, ya que hay empresas que necesitan de forma obligatoria.</b>
	¿Cuál cree Usted que han sido los motivos que influyeron en este cambio? <b>La demanda de software es amplia y está en aumento estos últimos años ya que la transformación digital está alcanzando a más sectores para mejorar su rubro de negocio.</b>	¿Cuál cree Usted que han sido los motivos que influyeron en este cambio? <b>En Ecuador buscar un software a medida es complicado y eso ha sido impedimento para adquirir un sistema, por eso actualmente hay pagos extras por una implementación. Por ende hay más demanda en el mercado Ecuatoriano.</b>
	¿Cuál es la tendencia de exportación de software que hay hacia Ecuador? <b>La tendencia de exportación que hay hacia Ecuador es el software clínico oftalmológico.</b>	

SEGMENTOS / CATEGORÍAS	SEGMENTO 1: GERENTE DE OPTIMEDIOS	SEGMENTO 2: REPRESENTANTE SHEED HERGAR DE CVOPTICA EN QUITO-ECUADOR
ACUERDO COMERCIAL	<p>¿Cuál es su opinión acerca de los acuerdos comerciales que tiene el Perú con Ecuador y si facilita la exportación del software de su empresa?</p> <p><b>Me parece perfecto ya que estos acuerdos reducen las complicaciones para la exportación de servicios de software hacia Ecuador.</b></p>	<p>¿Cuál es su opinión acerca de los acuerdos comerciales que tiene el Perú con Ecuador y si facilita la exportación del software?</p> <p><b>Me parece excelente el acuerdo comercial entre los países, porque así no habrá complicaciones para poder adquirir un producto de fuera.</b></p>
	<p>Dentro de los acuerdos comerciales que existen ¿cuáles son los factores críticos que afectan las exportaciones del software a su empresa?</p> <p><b>Los factores que influyen en la exportación del software es la forma de entrada a los mercados sin ningún inconveniente.</b></p>	<p>Dentro de los acuerdos comerciales que existen ¿cuáles son los factores críticos que afectan las exportaciones del software en Ecuador?</p> <p><b>Ninguna, la exportación se da sin complicaciones.</b></p>

SEGMENTOS / CATEGORÍAS	SEGMENTO 1: GERENTE DE OPTIMEDIOS	SEGMENTO 2: REPRESENTANTE SHEED HERGAR DE CVOPTICA EN QUITO-ECUADOR
MEDIDAS DE CAPTACIÓN DE CLIENTES	<p>¿Cuáles son las medidas de captación y fidelización de clientes que su empresa tiene actualmente?</p> <p><b>Para captar al cliente brindamos soporte técnico gratuito, oferta en la actualización del sistema anual y modificaciones, facilidades de pago del 50% inicial por Western Unión.</b></p>	<p>¿Qué observaciones tiene con los servicios de software Optiabi en su rubro laboral?</p> <p><b>La única observación que tengo del sistema es que no se puede abrir fuera del local a menos de que se realice un pago mensual. Por lo demás todo está perfecto.</b></p>

SEGMENTOS / CATEGORÍAS	SEGMENTO 1: GERENTE DE OPTIMEDIOS	SEGMENTO 2: REPRESENTANTE MIGUEL RUIZ DE LA ÓPTICA VISIÓN EN QUITO-ECUADOR
INDUSTRIA DEL SERVICIO DE SOFTWARE	<p>¿Cuánto tiempo tiene la empresa vigente en el mercado?</p> <p><b>La empresa Optimedios tiene 5 años en el mercado.</b></p>	<p>¿Cuál es el apoyo que le brinda la empresa con el servicio post venta del software?</p> <p><b>El apoyo que nos brindó la empresa Optimedios son las capacitaciones constantes.</b></p>
	<p>¿Qué planes de innovación tiene la empresa con respecto a su servicio que brinda en el mercado?</p> <p><b>Los planes de innovación que tiene la empresa respecto al software es una licencia única con facturación electrónica que se pueda implementar en ERP ya constituidos en Perú y otros Países.</b></p>	<p>¿Cómo fue el proceso por el cual Usted adquirió formalmente el servicio?</p> <p><b>El proceso fue de manera online, es decir un contrato firmado de por medio enviando a un correo electrónico.</b></p>
	<p>¿Qué países aparte de Ecuador son clientes suyos?</p> <p><b>Los clientes principales que la empresa tiene son México, Colombia, Paraguay y Bolivia.</b></p>	<p>¿Qué complicaciones tuvo al momento de adquirir el software?</p> <p><b>No hubo ninguna complicación, ya que el sistema se instaló de manera remota.</b></p>
	<p>¿Ha tenido complicaciones al momento de exportar su servicio de software algunos de los Países que menciono anteriormente?</p> <p><b>Hasta ahora no se tuvo complicaciones al momento de exportar el software ya que la venta de este servicio no requiere mayores trámites que un contrato.</b></p>	<p>¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al servicio de software?</p> <p><b>Muy bueno, cumple todas mis necesidades.</b></p>
	<p>¿Cuáles cree que son los factores que determinan el incremento en las exportaciones del servicio de software de Perú a Ecuador 2018?</p> <p><b>Los factores que incrementan las exportaciones de software son las condiciones políticas</b></p>	<p>¿Qué software conoce que Perú ha exportado algún País?</p> <p><b>Software oftalmológico, un amigo que tiene su clínica compro el sistema Optiabi.</b></p>

	<b>internacionales favorable y el tratado de libre comercio.</b>	
	<p>¿Qué software cree Ud. que el Perú Produce más y por qué?</p> <p><b>El software que Perú produce más es de financiera, porque abarca más clientes ya que todas las mypes manejan el área contable para llevar acabo la administración de su empresa.</b></p>	

<b>SEGMENTOS / CATEGORÍAS</b>	<b>SEGMENTO 1: GERENTE DE OPTIMEDIOS</b>	<b>SEGMENTO 2: REPRESENTANTE MIGUEL RUIZ DE LA ÓPTICA VISIÓN EN QUITO-ECUADOR</b>
DEMANDA INTERNACIONAL	<p>¿Considera que la demanda de software se ha incrementado en este último periodo anual?</p> <p><b>Si claro la industria del 'software' ha crecido en los últimos periodos anuales.</b></p>	<p>¿Considera que la demanda de software se ha incrementado en este último periodo anual?</p> <p><b>Considero que si se ha aumentado últimamente.</b></p>
	<p>¿Cuál cree Usted que han sido los motivos que influyeron en este cambio?</p> <p><b>La demanda de software es amplia y está en aumento estos últimos años ya que la transformación digital está alcanzando a más sectores para mejorar su rubro de negocio.</b></p>	<p>¿Cuál cree Usted que han sido los motivos que influyeron en este cambio?</p> <p><b>Se aumentó debido a los cambios constantes que el mercado requiere, ya que los ERP mantienen una administración de la empresa de manera ordenada.</b></p>
	<p>¿Cuál es la tendencia de exportación de software que hay hacia Ecuador?</p> <p><b>La tendencia de exportación que hay hacia Ecuador es el software clínico oftalmológico.</b></p>	

SEGMENTOS / CATEGORÍAS	SEGMENTO 1: GERENTE DE OPTIMEDIOS	SEGMENTO 2: REPRESENTANTE MIGUEL RUIZ DE LA ÓPTICA VISIÓN EN QUITO-ECUADOR
ACUERDO COMERCIAL	<p>¿Cuál es su opinión acerca de los acuerdos comerciales que tiene el Perú con Ecuador y si facilita la exportación del software de su empresa?</p> <p><b>Me parece perfecto ya que estos acuerdos reducen las complicaciones para la exportación de servicios de software hacia Ecuador.</b></p>	<p>¿Cuál es su opinión acerca de los acuerdos comerciales que tiene el Perú con Ecuador y si facilita la exportación del software?</p> <p><b>Excelente, para evitar problemas al momento de la exportación de un software.</b></p>
	<p>Dentro de los acuerdos comerciales que existen ¿cuáles son los factores críticos que afectan las exportaciones del software a su empresa?</p> <p><b>Los factores que influyen en la exportación del software es la forma de entrada a los mercados sin ningún inconveniente.</b></p>	<p>Dentro de los acuerdos comerciales que existen ¿cuáles son los factores críticos que afectan las exportaciones del software en Ecuador?</p> <p><b>Los factores críticos del éxito es la capacidad y desempeño que tiene la empresa en su rubro, también el comercio internacional que tienes Ecuador y Perú.</b></p>

SEGMENTOS / CATEGORÍAS	SEGMENTO 1: GERENTE DE OPTIMEDIOS	SEGMENTO 2: REPRESENTANTE MIGUEL RUIZ DE LA ÓPTICA VISIÓN EN QUITO-ECUADOR
MEDIDAS DE CAPTACIÓN DE CLIENTES	<p>¿Cuáles son las medidas de captación y fidelización de clientes que su empresa tiene actualmente?</p> <p><b>Para captar al cliente brindamos soporte técnico gratuito, oferta en la actualización del sistema anual y modificaciones, facilidades de pago del 50% inicial por Western Unión.</b></p>	<p>¿Qué observaciones tiene con los servicios de software Optiabi en su rubro laboral?</p> <p><b>Observaciones positivas ya que me ayuda con mis recetas, la búsqueda de mis ventas de manera rápida y sencilla. Lo más importante no pierdo los datos de mis clientes y puedo sacar comisiones de mis vendedores por medio de mis reportes.</b></p>

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

<b>SEGMENTOS / CATEGORÍAS</b>	<b>SEGMENTO 1: GERENTE DE OPTIMEDIOS</b>	<b>SEGMENTO 2: REPRESENTANTE ANGEL DAN DE LA ÓPTICA HANNIA</b>
INDUSTRIA DEL SERVICIO DE SOFTWARE	<p>¿Cuánto tiempo tiene la empresa vigente en el mercado?</p> <p><b>La empresa Optimedios tiene 5 años en el mercado.</b></p>	<p>¿Cuál es el apoyo que le brinda la empresa con el servicio post venta del software?</p> <p><b>El apoyo brindado son solo soporte técnico y capacitación vía remota.</b></p>
	<p>¿Qué planes de innovación tiene la empresa con respecto a su servicio que brinda en el mercado?</p> <p><b>Los planes de innovación que tiene la empresa respecto al software es una licencia única con facturación electrónica que se pueda implementar en ERP ya constituidos en Perú y otros Países.</b></p>	<p>¿Cómo fue el proceso por el cual Usted adquirió formalmente el servicio?</p> <p><b>El proceso fue por llamada y correo electrónico para la compra.</b></p>
	<p>¿Qué países aparte de Ecuador son clientes suyos?</p> <p><b>Los clientes principales que la empresa tiene son México, Colombia, Paraguay y Bolivia.</b></p>	<p>¿Qué complicaciones tuvo al momento de adquirir el software?</p> <p><b>No hubo ninguna complicación.</b></p>
	<p>¿Ha tenido complicaciones al momento de exportar su servicio de software algunos de los Países que menciono anteriormente?</p> <p><b>Hasta ahora no se tuvo complicaciones al momento de exportar el software ya que la venta de este servicio no requiere mayores trámites que un contrato.</b></p>	<p>¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al servicio de software?</p> <p><b>Hasta el momento muy buena.</b></p>
	<p>¿Cuáles cree que son los factores que determinan el incremento en las exportaciones del servicio de software de Perú a Ecuador 2018?</p>	<p>¿Qué software conoce que Perú ha exportado algún País?</p> <p><b>Software de clínicas.</b></p>

	<p><b>Los factores que incrementan las exportaciones de software son las condiciones políticas internacionales favorables y el tratado de libre comercio.</b></p>	
	<p>¿Qué software cree Ud. que el Perú Produce más y por qué?</p> <p><b>El software que Perú produce más es de financiera, porque abarca más clientes ya que todas las mypes manejan el área contable para llevar acabo la administración de su empresa.</b></p>	

<b>SEGMENTOS / CATEGORÍAS</b>	<b>SEGMENTO 1: GERENTE DE OPTIMEDIOS</b>	<b>SEGMENTO 2: REPRESENTANTE ANGEL DAN DE LA ÓPTICA HANNIA</b>
DEMANDA INTERNACIONAL	<p>¿Considera que la demanda de software se ha incrementado en este último periodo anual?</p> <p><b>Si claro la industria del 'software' ha crecido en los últimos periodos anuales.</b></p>	<p>¿Considera que la demanda de software se ha incrementado en este último periodo anual?</p> <p><b>Si está creciendo cada año.</b></p>
	<p>¿Cuál cree Usted que han sido los motivos que influyeron en este cambio?</p> <p><b>La demanda de software es amplia y está en aumento estos últimos años ya que la transformación digital está alcanzando a más sectores para mejorar su rubro de negocio.</b></p>	<p>¿Cuál cree Usted que han sido los motivos que influyeron en este cambio?</p> <p><b>La nueva tecnología, el estar modernizado y organizado.</b></p>
	<p>¿Cuál es la tendencia de exportación de software que hay hacia Ecuador?</p> <p><b>La tendencia de exportación que hay hacia Ecuador es el software clínico oftalmológico.</b></p>	

SEGMENTOS / CATEGORÍAS	SEGMENTO 1: GERENTE DE OPTIMEDIOS	SEGMENTO 2: REPRESENTANTE ANGEL DAN DE LA ÓPTICA HANNIA
ACUERDO COMERCIAL	<p>¿Cuál es su opinión acerca de los acuerdos comerciales que tiene el Perú con Ecuador y si facilita la exportación del software de su empresa?</p> <p><b>Me parece perfecto ya que estos acuerdos reducen las complicaciones para la exportación de servicios de software hacia Ecuador.</b></p>	<p>¿Cuál es su opinión acerca de los acuerdos comerciales que tiene el Perú con México y si facilita la exportación del software?</p> <p><b>Perfecto, se compra sin ningún problema.</b></p>
	<p>Dentro de los acuerdos comerciales que existen ¿cuáles son los factores críticos que afectan las exportaciones del software a su empresa?</p> <p><b>Los factores que influyen en la exportación del software es la forma de entrada a los mercados sin ningún inconveniente.</b></p>	<p>Dentro de los acuerdos comerciales que existen ¿cuáles son los factores críticos que afectan las exportaciones del software en México?</p> <p><b>Ningún factor crítico afecta las exportaciones.</b></p>

SEGMENTOS / CATEGORÍAS	SEGMENTO 1: GERENTE DE OPTIMEDIOS	SEGMENTO 2: REPRESENTANTE ANGEL DAN DE LA ÓPTICA HANNIA
MEDIDAS DE CAPTACIÓN DE CLIENTES	<p>¿Cuáles son las medidas de captación y fidelización de clientes que su empresa tiene actualmente?</p> <p><b>Para captar al cliente brindamos soporte técnico gratuito, oferta en la actualización del sistema anual y modificaciones, facilidades de pago del 50% inicial por Western Unión.</b></p>	<p>¿Qué observaciones tiene con los servicios de software Optiabi en su rubro laboral?</p> <p><b>La única observación seria que suma el monto de las tarjetas en la caja.</b></p>

SEGMENTOS / CATEGORÍAS	SEGMENTO 1: GERENTE DE OPTIMEDIOS	SEGMENTO 2: REPRESENTANTE CLAUDIA MANRIQUE DE LA ÓPTICA KAUFFMAN
INDUSTRIA DEL SERVICIO DE SOFTWARE	<p>¿Cuánto tiempo tiene la empresa vigente en el mercado?</p> <p><b>La empresa Optimedios tiene 5 años en el mercado.</b></p>	<p>¿Cuál es el apoyo que le brinda la empresa con el servicio post venta del software?</p> <p><b>El apoyo el servicio de capacitación constante.</b></p>
	<p>¿Qué planes de innovación tiene la empresa con respecto a su servicio que brinda en el mercado?</p> <p><b>Los planes de innovación que tiene la empresa respecto al software es una licencia única con facturación electrónica que se pueda implementar en ERP ya constituidos en Perú y otros Países.</b></p>	<p>¿Cómo fue el proceso por el cual Usted adquirió formalmente el servicio?</p> <p><b>Por llamada fue el trato del servicio y un contrato al correo.</b></p>
	<p>¿Qué países aparte de Ecuador son clientes suyos?</p> <p><b>Los clientes principales que la empresa tiene son México, Colombia, Paraguay y Bolivia.</b></p>	<p>¿Qué complicaciones tuvo al momento de adquirir el software?</p> <p><b>Ninguna.</b></p>
	<p>¿Ha tenido complicaciones al momento de exportar su servicio de software algunos de los Países que menciono anteriormente?</p> <p><b>Hasta ahora no se tuvo complicaciones al momento de exportar el software ya que la venta de este servicio no requiere mayores trámites que un contrato.</b></p>	<p>¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al servicio de software?</p> <p><b>Muy buena.</b></p>
	<p>¿Cuáles cree que son los factores que determinan el incremento en las exportaciones del servicio de software de Perú a Ecuador 2018?</p>	<p>¿Qué software conoce que Perú ha exportado algún País?</p> <p><b>Creo que el software para administración.</b></p>

	<p><b>Los factores que incrementan las exportaciones de software son las condiciones políticas internacionales favorable y el tratado de libre comercio.</b></p>	
	<p>¿Qué software cree Ud. que el Perú Produce más y por qué?</p> <p><b>El software que Perú produce más es de financiera, porque abarca más clientes ya que todas las mypes manejan el área contable para llevar acabo la administración de su empresa.</b></p>	

<b>SEGMENTOS / CATEGORÍAS</b>	<b>SEGMENTO 1: GERENTE DE OPTIMEDIOS</b>	<b>SEGMENTO 2: REPRESENTANTE CLAUDIA MANRIQUE DE LA ÓPTICA KAUFFMAN</b>
DEMANDA INTERNACIONAL	<p>¿Considera que la demanda de software se ha incrementado en este último periodo anual?</p> <p><b>Si claro la industria del 'software' ha crecido en los últimos periodos anuales.</b></p>	<p>¿Considera que la demanda de software se ha incrementado en este último periodo anual?</p> <p><b>Si está en aumento.</b></p>
	<p>¿Cuál cree Usted que han sido los motivos que influyeron en este cambio?</p> <p><b>La demanda de software es amplia y está en aumento estos últimos años ya que la transformación digital está alcanzando a más sectores para mejorar su rubro de negocio.</b></p>	<p>¿Cuál cree Usted que han sido los motivos que influyeron en este cambio?</p> <p><b>Las nuevas tendencias para estar organizado.</b></p>
	<p>¿Cuál es la tendencia de exportación de software que hay hacia Ecuador?</p> <p><b>La tendencia de exportación que hay hacia Ecuador es el software clínico oftalmológico.</b></p>	

SEGMENTOS / CATEGORÍAS	SEGMENTO 1: GERENTE DE OPTIMEDIOS	SEGMENTO 2: REPRESENTANTE CLAUDIA MANRIQUE DE LA ÓPTICA KAUFFMAN
ACUERDO COMERCIAL	<p>¿Cuál es su opinión acerca de los acuerdos comerciales que tiene el Perú con Ecuador y si facilita la exportación del software de su empresa?</p> <p><b>Me parece perfecto ya que estos acuerdos reducen las complicaciones para la exportación de servicios de software hacia Ecuador.</b></p>	<p>¿Cuál es su opinión acerca de los acuerdos comerciales que tiene el Perú con México y si facilita la exportación del software?</p> <p><b>Muy buena así podemos adquirir software de Perú.</b></p>
	<p>Dentro de los acuerdos comerciales que existen ¿cuáles son los factores críticos que afectan las exportaciones del software a su empresa?</p> <p><b>Los factores que influyen en la exportación del software es la forma de entrada a los mercados sin ningún inconveniente.</b></p>	<p>Dentro de los acuerdos comerciales que existen ¿cuáles son los factores críticos que afectan las exportaciones del software en México?</p> <p><b>No afecta en nada ya que se exporta de la manera normal.</b></p>

SEGMENTOS / CATEGORÍAS	SEGMENTO 1: GERENTE DE OPTIMEDIOS	SEGMENTO 2: REPRESENTANTE CLAUDIA MANRIQUE DE LA ÓPTICA KAUFFMAN
MEDIDAS DE CAPTACIÓN DE CLIENTES	<p>¿Cuáles son las medidas de captación y fidelización de clientes que su empresa tiene actualmente?</p> <p><b>Para captar al cliente brindamos soporte técnico gratuito, oferta en la actualización del sistema anual y modificaciones, facilidades de pago del 50% inicial por Western Unión.</b></p>	<p>¿Qué observaciones tiene con los servicios de software Optiabi en su rubro laboral?</p> <p><b>Ninguna, todo está bien.</b></p>

SEGMENTOS / CATEGORÍAS	SEGMENTO 1: GERENTE DE OPTIMEDIOS	SEGMENTO 2: REPRESENTANTE LUIS QUEVEDO DE LA ÓPTICA LUZO
INDUSTRIA DEL SERVICIO DE SOFTWARE	<p>¿Cuánto tiempo tiene la empresa vigente en el mercado?</p> <p><b>La empresa Optimedios tiene 5 años en el mercado.</b></p>	<p>¿Cuál es el apoyo que le brinda la empresa con el servicio post venta del software?</p> <p><b>El apoyo es el servicio técnico.</b></p>
	<p>¿Qué planes de innovación tiene la empresa con respecto a su servicio que brinda en el mercado?</p> <p><b>Los planes de innovación que tiene la empresa respecto al software es una licencia única con facturación electrónica que se pueda implementar en ERP ya constituidos en Perú y otros Países.</b></p>	<p>¿Cómo fue el proceso por el cual Usted adquirió formalmente el servicio?</p> <p><b>Por correo electrónico.</b></p>
	<p>¿Qué países aparte de Ecuador son clientes suyos?</p> <p><b>Los clientes principales que la empresa tiene son México, Colombia, Paraguay y Bolivia.</b></p>	<p>¿Qué complicaciones tuvo al momento de adquirir el software?</p> <p><b>Ninguna.</b></p>
	<p>¿Ha tenido complicaciones al momento de exportar su servicio de software algunos de los Países que menciono anteriormente?</p> <p><b>Hasta ahora no se tuvo complicaciones al momento de exportar el software ya que la venta de este servicio no requiere mayores trámites que un contrato.</b></p>	<p>¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al servicio de software?</p> <p><b>Hasta ahora muy buena.</b></p>
	<p>¿Cuáles cree que son los factores que determinan el incremento en las exportaciones del servicio de software de Perú a Ecuador 2018?</p>	<p>¿Qué software conoce que Perú ha exportado algún País?</p> <p><b>El software para hospitales.</b></p>

	<p><b>Los factores que incrementan las exportaciones de software son las condiciones políticas internacionales favorable y el tratado de libre comercio.</b></p>	
	<p>¿Qué software cree Ud. que el Perú Produce más y por qué?</p> <p><b>El software que Perú produce más es de financiera, porque abarca más clientes ya que todas las mypes manejan el área contable para llevar acabo la administración de su empresa.</b></p>	

<b>SEGMENTOS / CATEGORÍAS</b>	<b>SEGMENTO 1: GERENTE DE OPTIMEDIOS</b>	<b>SEGMENTO 2: REPRESENTANTE LUIS QUEVEDO DE LA OPTICA LUZO</b>
	<p>¿Considera que la demanda de software se ha incrementado en este último periodo anual?</p> <p><b>Si claro la industria del 'software' ha crecido en los últimos periodos anuales.</b></p>	<p>¿Considera que la demanda de software se ha incrementado en este último periodo anual?</p> <p><b>Si está en aumento.</b></p>
<p>DEMANDA INTERNACIONAL</p>	<p>¿Cuál cree Usted que han sido los motivos que influyeron en este cambio?</p> <p><b>La demanda de software es amplia y está en aumento estos últimos años ya que la transformación digital está alcanzando a más sectores para mejorar su rubro de negocio.</b></p>	<p>¿Cuál cree Usted que han sido los motivos que influyeron en este cambio?</p> <p><b>El cambio se debe a la necesidad que tenemos los mexicanos para cuidar el orden de la empresa.</b></p>

	<p>¿Cuál es la tendencia de exportación de software que hay hacia Ecuador?</p> <p><b>La tendencia de exportación que hay hacia Ecuador es el software clínico oftalmológico.</b></p>	
--	--	--

SEGMENTOS / CATEGORÍAS	SEGMENTO 1: GERENTE DE OPTIMEDIOS	SEGMENTO 2: REPRESENTANTE LUIS QUEVEDO DE LA OPTICA LUZO
ACUERDO COMERCIAL	<p>¿Cuál es su opinión acerca de los acuerdos comerciales que tiene el Perú con Ecuador y si facilita la exportación del software de su empresa?</p> <p><b>Me parece perfecto ya que estos acuerdos reducen las complicaciones para la exportación de servicios de software hacia Ecuador.</b></p>	<p>¿Cuál es su opinión acerca de los acuerdos comerciales que tiene el Perú con México y si facilita la exportación del software?</p> <p><b>Excelente, podemos importar fácilmente.</b></p>
	<p>Dentro de los acuerdos comerciales que existen ¿cuáles son los factores críticos que afectan las exportaciones del software a su empresa?</p> <p><b>Los factores que influyen en la exportación del software es la forma de entrada a los mercados sin ningún inconveniente.</b></p>	<p>Dentro de los acuerdos comerciales que existen ¿cuáles son los factores críticos que afectan las exportaciones del software en México?</p> <p><b>Ninguno.</b></p>

SEGMENTOS / CATEGORÍAS	SEGMENTO 1: GERENTE DE OPTIMEDIOS	SEGMENTO 2: REPRESENTANTE LUIS QUEVEDO DE LA OPTICA LUZO
MEDIDAS DE CAPTACIÓN DE CLIENTES	<p>¿Cuáles son las medidas de captación y fidelización de clientes que su empresa tiene actualmente?</p> <p><b>Para captar al cliente brindamos soporte técnico gratuito, oferta en la actualización del sistema anual y modificaciones, facilidades de pago del 50% inicial por Western Unión.</b></p>	<p>¿Qué observaciones tiene con los servicios de software Optiabi en su rubro laboral?</p> <p><b>Hasta ahora todo bien e de gran ayuda.</b></p>

SEGMENTOS / CATEGORÍAS	SEGMENTO 1: GERENTE DE OPTIMEDIOS	SEGMENTO 2: REPRESENTANTE PABLO BOGGIO DE LA ÓPTICA LUX SEARS
INDUSTRIA DEL SERVICIO DE SOFTWARE	<p>¿Cuánto tiempo tiene la empresa vigente en el mercado?</p> <p><b>La empresa Optimedios tiene 5 años en el mercado.</b></p>	<p>¿Cuál es el apoyo que le brinda la empresa con el servicio post venta del software?</p> <p><b>Apoyo temporal por un año de capacitaciones.</b></p>
	<p>¿Qué planes de innovación tiene la empresa con respecto a su servicio que brinda en el mercado?</p> <p><b>Los planes de innovación que tiene la empresa respecto al software es una licencia única con facturación electrónica que se pueda implementar en ERP ya constituidos en Perú y otros Países.</b></p>	<p>¿Cómo fue el proceso por el cual Usted adquirió formalmente el servicio?</p> <p><b>Por correo electrónico.</b></p>
	<p>¿Qué países aparte de Ecuador son clientes suyos?</p> <p><b>Los clientes principales que la empresa tiene son México, Colombia, Paraguay y Bolivia.</b></p>	<p>¿Qué complicaciones tuvo al momento de adquirir el software?</p> <p><b>Ninguna.</b></p>

	<p>¿Ha tenido complicaciones al momento de exportar su servicio de software algunos de los Países que menciono anteriormente?</p> <p><b>Hasta ahora no se tuvo complicaciones al momento de exportar el software ya que la venta de este servicio no requiere mayores trámites que un contrato.</b></p>	<p>¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al servicio de software?</p> <p><b>Excelente.</b></p>
	<p>¿Cuáles cree que son los factores que determinan el incremento en las exportaciones del servicio de software de Perú a Ecuador 2018?</p> <p><b>Los factores que incrementan las exportaciones de software son las condiciones políticas internacionales favorable y el tratado de libre comercio.</b></p>	<p>¿Qué software conoce que Perú ha exportado algún País?</p> <p><b>Software clínico.</b></p>
	<p>¿Qué software cree Ud. que el Perú Produce más y por qué?</p> <p><b>El software que Perú produce más es de financiera, porque abarca más clientes ya que todas las mypes manejan el área contable para llevar acabo la administración de su empresa.</b></p>	

SEGMENTOS / CATEGORÍAS	SEGMENTO 1: GERENTE DE OPTIMEDIOS	SEGMENTO 2: REPRESENTANTE PABLO BOGGIO DE LA ÓPTICA LUX SEARS
DEMANDA INTERNACIONAL	<p>¿Considera que la demanda de software se ha incrementado en este último periodo anual?</p> <p><b>Si claro la industria del 'software' ha crecido en los últimos periodos anuales.</b></p>	<p>¿Considera que la demanda de software se ha incrementado en este último periodo anual?</p> <p><b>Si está creciendo.</b></p>
	<p>¿Cuál cree Usted que han sido los motivos que influyeron en este cambio?</p> <p><b>La demanda de software es amplia y está en aumento estos últimos años ya que la transformación digital está alcanzando a más sectores para mejorar su rubro de negocio.</b></p>	<p>¿Cuál cree Usted que han sido los motivos que influyeron en este cambio?</p> <p><b>Las nuevas tendencias tecnológicas.</b></p>
	<p>¿Cuál es la tendencia de exportación de software que hay hacia Ecuador?</p> <p><b>La tendencia de exportación que hay hacia Ecuador es el software clínico oftalmológico.</b></p>	

SEGMENTOS / CATEGORÍAS	SEGMENTO 1: GERENTE DE OPTIMEDIOS	SEGMENTO 2: REPRESENTANTE PABLO BOGGIO DE LA ÓPTICA LUX SEARS
ACUERDO COMERCIAL	<p>¿Cuál es su opinión acerca de los acuerdos comerciales que tiene el Perú con Ecuador y si facilita la exportación del software de su empresa?</p> <p><b>Me parece perfecto ya que estos acuerdos reducen las complicaciones para la exportación de servicios de software hacia Ecuador.</b></p>	<p>¿Cuál es su opinión acerca de los acuerdos comerciales que tiene el Perú con México y si facilita la exportación del software?</p> <p><b>Es muy buena.</b></p>
	<p>Dentro de los acuerdos comerciales que existen ¿cuáles son los factores críticos que afectan las exportaciones del software a su empresa?</p> <p><b>Los factores que influyen en la exportación del software es la forma de entrada a los mercados sin ningún inconveniente.</b></p>	<p>Dentro de los acuerdos comerciales que existen ¿cuáles son los factores críticos que afectan las exportaciones del software en México?</p> <p><b>Ninguno.</b></p>

SEGMENTOS / CATEGORÍAS	SEGMENTO 1: GERENTE DE OPTIMEDIOS	SEGMENTO 2: REPRESENTANTE PABLO BOGGIO DE LA ÓPTICA LUX SEARS
MEDIDAS DE CAPTACIÓN DE CLIENTES	<p>¿Cuáles son las medidas de captación y fidelización de clientes que su empresa tiene actualmente?</p> <p><b>Para captar al cliente brindamos soporte técnico gratuito, oferta en la actualización del sistema anual y modificaciones, facilidades de pago del 50% inicial por Western Unión.</b></p>	<p>¿Qué observaciones tiene con los servicios de software Optiabi en su rubro laboral?</p> <p><b>La única observación es el cálculo del gasto automático.</b></p>

SEGMENTOS / CATEGORÍAS	SEGMENTO 1: GERENTE DE OPTIMEDIOS	SEGMENTO 2: REPRESENTANTE JOSE HIDALGO DE LA ÓPTICA ROSEDAL
INDUSTRIA DEL SERVICIO DE SOFTWARE	<p>¿Cuánto tiempo tiene la empresa vigente en el mercado?</p> <p><b>La empresa Optimedios tiene 5 años en el mercado.</b></p>	<p>¿Cuál es el apoyo que le brinda la empresa con el servicio post venta del software?</p> <p><b>El apoyo es que resuelven las dudas.</b></p>
	<p>¿Qué planes de innovación tiene la empresa con respecto a su servicio que brinda en el mercado?</p> <p><b>Los planes de innovación que tiene la empresa respecto al software es una licencia única con facturación electrónica que se pueda implementar en ERP ya constituidos en Perú y otros Países.</b></p>	<p>¿Cómo fue el proceso por el cual Usted adquirió formalmente el servicio?</p> <p><b>Correo electrónico.</b></p>
	<p>¿Qué países aparte de Ecuador son clientes suyos?</p> <p><b>Los clientes principales que la empresa tiene son México, Colombia, Paraguay y Bolivia.</b></p>	<p>¿Qué complicaciones tuvo al momento de adquirir el software?</p> <p><b>Ninguna.</b></p>
	<p>¿Ha tenido complicaciones al momento de exportar su servicio de software algunos de los Países que menciono anteriormente?</p> <p><b>Hasta ahora no se tuvo complicaciones al momento de exportar el software ya que la venta de este servicio no requiere mayores trámites que un contrato.</b></p>	<p>¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al servicio de software?</p> <p><b>Muy buena.</b></p>
	<p>¿Cuáles cree que son los factores que determinan el incremento en las exportaciones del servicio de software de Perú a Ecuador 2018?</p> <p><b>Los factores que incrementan las exportaciones de software son las condiciones políticas</b></p>	<p>¿Qué software conoce que Perú ha exportado algún País?</p> <p><b>Software óptico.</b></p>

	<b>internacionales favorable y el tratado de libre comercio.</b>	
	¿Qué software cree Ud. que el Perú Produce más y por qué?  <b>El software que Perú produce más es de financiera, porque abarca más clientes ya que todas las mypes manejan el área contable para llevar acabo la administración de su empresa.</b>	

<b>SEGMENTOS / CATEGORÍAS</b>	<b>SEGMENTO 1: GERENTE DE OPTIMEDIOS</b>	<b>SEGMENTO 2: REPRESENTANTE JOSE HIDALGO DE LA ÓPTICA ROSEDAL</b>
DEMANDA INTERNACIONAL	¿Considera que la demanda de software se ha incrementado en este último periodo anual? <b>Si claro la industria del 'software' ha crecido en los últimos periodos anuales.</b>	¿Considera que la demanda de software se ha incrementado en este último periodo anual? <b>Si está creciendo.</b>
	¿Cuál cree Usted que han sido los motivos que influyeron en este cambio? <b>La demanda de software es amplia y está en aumento estos últimos años ya que la transformación digital está alcanzando a más sectores para mejorar su rubro de negocio.</b>	¿Cuál cree Usted que han sido los motivos que influyeron en este cambio? <b>Por la nueva tecnología que requieren las empresas.</b>
	¿Cuál es la tendencia de exportación de software que hay hacia Ecuador? <b>La tendencia de exportación que hay hacia Ecuador es el software clínico oftalmológico.</b>	

SEGMENTOS / CATEGORÍAS	SEGMENTO 1: GERENTE DE OPTIMEDIOS	SEGMENTO 2: REPRESENTANTE JOSE HIDALGO DE LA ÓPTICA ROSEDAL
ACUERDO COMERCIAL	<p>¿Cuál es su opinión acerca de los acuerdos comerciales que tiene el Perú con Ecuador y si facilita la exportación del software de su empresa?</p> <p><b>Me parece perfecto ya que estos acuerdos reducen las complicaciones para la exportación de servicios de software hacia Ecuador.</b></p>	<p>¿Cuál es su opinión acerca de los acuerdos comerciales que tiene el Perú con México y si facilita la exportación del software?</p> <p><b>Buena, Comprar sin problemas.</b></p>
	<p>Dentro de los acuerdos comerciales que existen ¿cuáles son los factores críticos que afectan las exportaciones del software a su empresa?</p> <p><b>Los factores que influyen en la exportación del software es la forma de entrada a los mercados sin ningún inconveniente.</b></p>	<p>Dentro de los acuerdos comerciales que existen ¿cuáles son los factores críticos que afectan las exportaciones del software en México?</p> <p><b>Un factor crítico sería el precio.</b></p>

SEGMENTOS / CATEGORÍAS	SEGMENTO 1: GERENTE DE OPTIMEDIOS	SEGMENTO 2: REPRESENTANTE JOSE HIDALGO DE LA ÓPTICA ROSEDAL
MEDIDAS DE CAPTACIÓN DE CLIENTES	<p>¿Cuáles son las medidas de captación y fidelización de clientes que su empresa tiene actualmente?</p> <p><b>Para captar al cliente brindamos soporte técnico gratuito, oferta en la actualización del sistema anual y modificaciones, facilidades de pago del 50% inicial por Western Unión.</b></p>	<p>¿Qué observaciones tiene con los servicios de software Optiabi en su rubro laboral?</p> <p><b>Me ayuda a controlar mis comisiones de manera rápida.</b></p>

## **MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**Título de la tesis:**

**“FACTORES PARA EL ÉXITO DE LA EXPORTACIÓN DEL SOFTWARE “OPTIABI” DE LA EMPRESA OPTIMEDIOS AL MERCADO DE QUITO-ECUADOR 2019.”**

**Línea de investigación:**

Aplicación de la inteligencia comercial para la generación de ideas de negocio orientados al comercio internacional.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGO	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuáles son los factores para el éxito de la exportación del software Optiabi de la empresa Optimedios al mercado de Quito - Ecuador?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar los factores del éxito de la exportación del software Optiabi de la empresa Optimedios al mercado de Quito - Ecuador</p>						<p><b>Método de investigación:</b> El método de investigación es Cualitativo.</p>
<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cómo se desenvolverá el negocio del servicio de software a favor de la exportación del software Optiabi de la empresa Optimedios al mercado de Quito - Ecuador?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar el desenvolvimiento del negocio del servicio de software a favor de la exportación del software Optiabi de la empresa Optimedios al mercado de Quito - Ecuador.</p>	<p><b>INDUSTRIA DEL SERVICIO DE SOFTWARE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadena de valor (comercialización del software)</li> <li>• Desarrollo de la empresa "Optimedios" en el mercado de software.</li> </ul>				<p><b>Tipo de investigación:</b> Descriptiva.</p> <p><b>Alcance de estudio:</b> Descriptivo</p>

<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿De qué manera la demanda internacional favorecerá la exportación del software Optiabi de la empresa Optimedios al mercado de Quito - Ecuador?</p>	<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>Determinar de qué manera la demanda internacional favorecerá la exportación del software Optiabi de la empresa Optimedios al mercado de Quito - Ecuador.</p>	<p><b>DEMANDA INTERNACIONAL</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demanda de servicio de software.</li> <li>• Tendencia de los servicios de software que más se exportan hacia Quito - Ecuador</li> </ul>				<p><b>Diseño de estudio:</b> No experimental</p> <p><b>Técnicas:</b> Se aplicará la técnica de entrevista mediante un cuestionario</p>
<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿De qué manera los acuerdos comerciales favorecerán la exportación del software Optiabi de la empresa Optimedios al mercado de Quito - Ecuador?</p>	<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>Determinar de qué manera los acuerdos internacionales favorecerá la exportación del software Optiabi de la empresa Optimedios al mercado de Quito - Ecuador.</p>	<p><b>ACUERDOS COMERCIALES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dificultades en la exportación del software al mercado de Quito - Ecuador.</li> <li>• Acuerdos comerciales entre Perú-Ecuador.</li> </ul>				<p><b>Población:</b> Número de ópticas en la ciudad de Quito – Ecuador.</p>

<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuáles son las posibles medidas para captar a las ópticas que aún no usen el software Optiabi de la empresa Optimedios en el mercado de Quito - Ecuador?</p>	<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>Determinar de qué forma las medidas de captación de clientes favorecerá la exportación del software Optiabi de la empresa Optimedios al mercado de Quito - Ecuador.</p>	<p><b>MEDIDAS DE CAPTACIÓN DE CLIENTES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comparación precio de ventas.</li> <li>• Valor agregado en el servicio post-venta.</li> </ul>				<p><b>Muestra:</b></p> <p>Principales ópticas dentro de la ciudad de Quito-Ecuador que son clientes de Optimedios y las principales ópticas clientes del país referente, México.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--

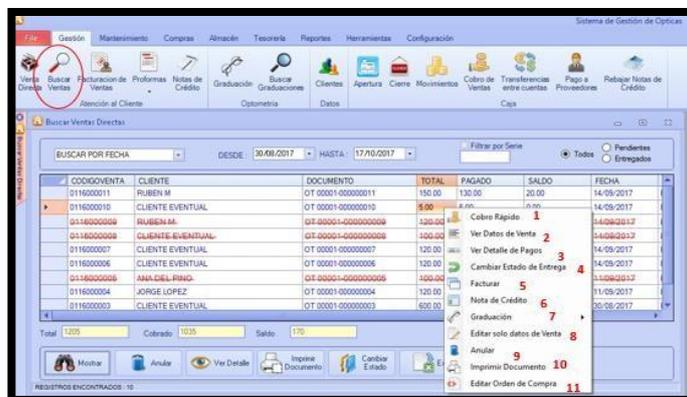
**PROCESO DE UNA VENTA:**

En este formulario se podrá hacer las ventas de cualquier producto o servicio de la óptica. Gestión > venta directa.

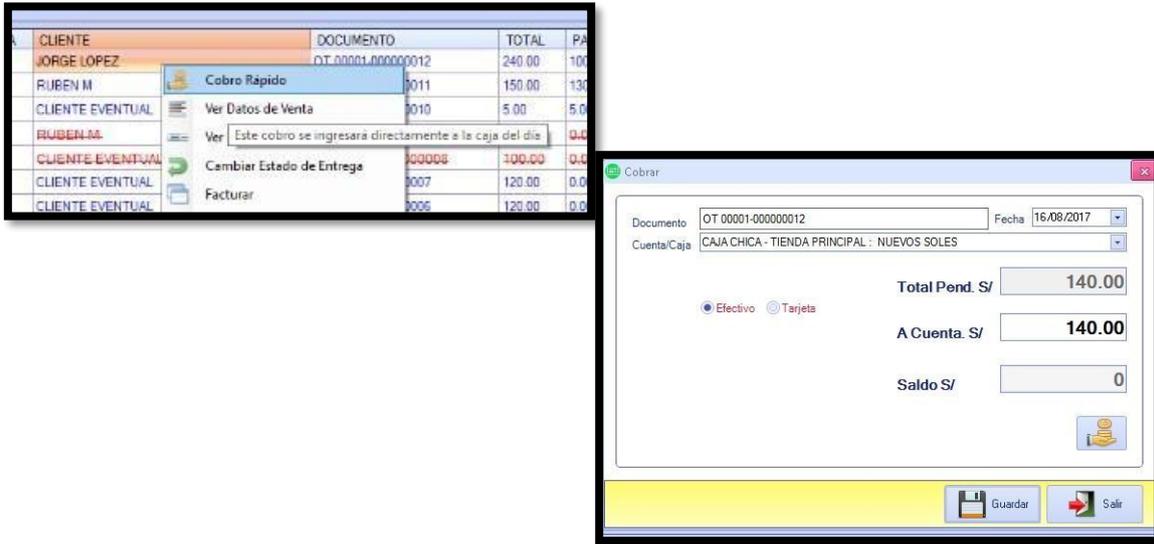


**BUSCAR VENTAS:**

En este formulario se podrá en primer lugar ubicar una venta realizada, luego se podrá hacer una variedad de transacciones simplemente dándole clic derecho a la venta de interés del usuario. Gestión -> Buscar ventas.



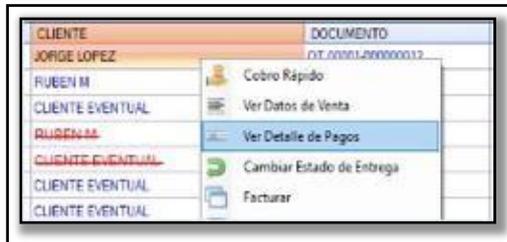
- **Cobro rápido:** Cobrar los saldos pendientes



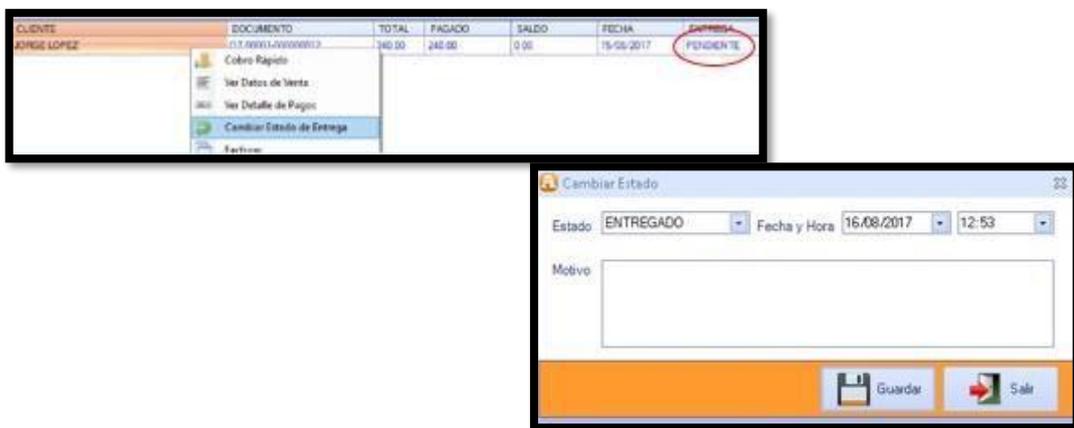
- **Ver datos de venta:** Ver detalladamente la venta realizada.



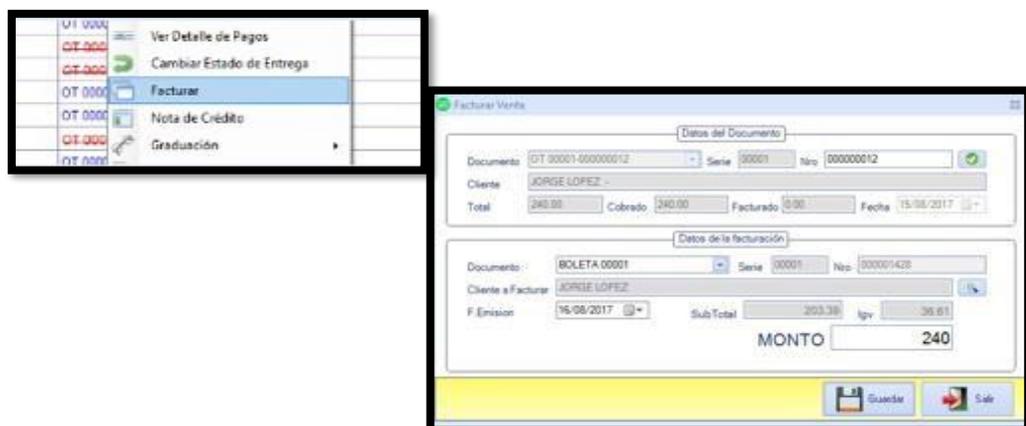
- **Ver detalles de pago:** Los pagos realizados y el medio de pago.



- **Cambiar estado de entrega:** Cambiar el estado de la venta de pendiente a entregado.



- **Facturar:** Crear una boleta o factura asociada a la venta.



- **Para verificar:** Gestiona -> Facturación de ventas -> filtrar la búsqueda -> mostrar.

### TRANSFERENCIAS ENTRE CUENTAS:

Transferencia de dinero entre las cajas de las tiendas que estén conectadas. Esto también saldrá detallado en el reporte de caja.

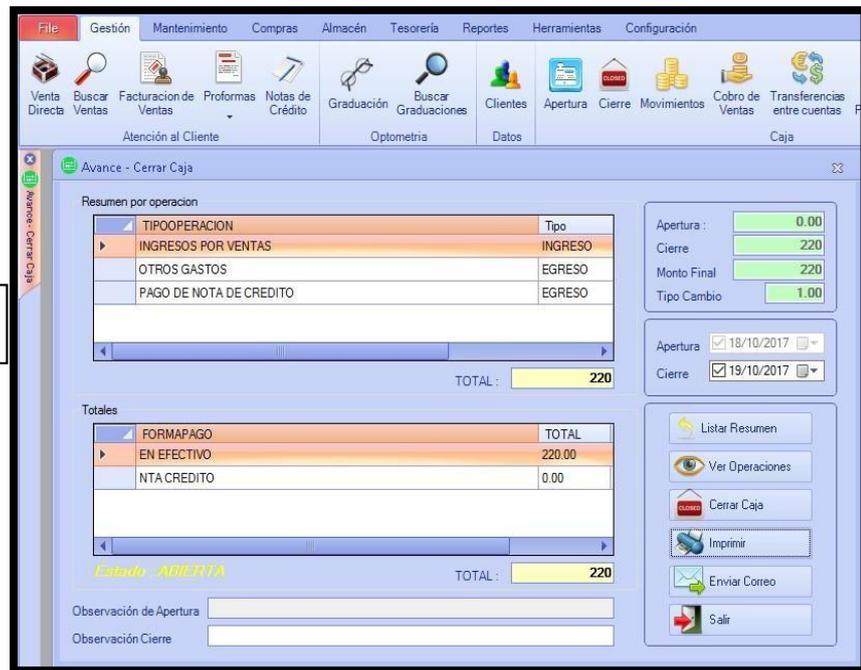


**Gestión -> Transferencias entre cajas -> nuevo**

### CIERRE DE CAJA:

Te permite hacer el cierre de caja. Para ver más detallado las ventas y egresos dar clic en “imprimir”. Se puede exportar a Excel, Word o PDF 1 como también se puede enviar vía correo electrónico.

**GESTIÓN > CIERRE > LISTAR RESUMEN**



Reporte

de 2 de 2

Optica : OPTICA DEMO

DOCUMENTO: REPORTE DE CUENTA DIARIA

TIENDA PRINCIPAL

ESTADO: ABIERTO

FECHA APERTURA: 18/10/2017 17:17:05

FECHA CERRE:

CAJERO: ADMINISTRADOR SISTEMA

VENTAS REGISTRADAS EN EL DIA

Fecha Venta	Orden	Comp. Asociado	Cliente	Condición	Total	Pagado	Not.Cred	Saldo	Estado
18/10/2017	OT-00001-000000013		CLIENTE EVENTUAL	CONTADO	15	15		0	PENDIENTE
18/10/2017	OT-00001-000000014		CLIENTE EVENTUAL	CONTADO	120	80		80	PENDIENTE
18/10/2017	OT-00001-000000015		JORGE LUIS ALVAREZ RENTERIA***VTA. ANULADA. S/O***	CONTADO	0	0		0	PENDIENTE
18/10/2017	OT-00001-000000016		CARLOS OBREGON	CONTADO	205	0		205	PENDIENTE
20/10/2017	OT-00001-000000017		RUBEN M	CONTADO	150	150		0	PENDIENTE
20/10/2017	OT-00001-000000018		RUBEN M ***VTA. ANULADA. CON N.C 90051-000000068 ***	CONTADO	120	0		120	PENDIENTE
20/10/2017	OT-00001-000000019		RUBEN M	CONTADO	200	130		70	PENDIENTE
SUBTOTAL SI:					849	355		455	

CANCELACION Y AMORTIZACIONES DE VENTAS PASADAS

**REPORTES:**

En este módulo se podrá visualizar todos los reportes como: de ventas, de ventas con graduación, de productos vendidos, de utilidades en base al precio de compra, comisiones de cada vendedor, cuentas por cobrar de los clientes, de los productos, entre otros.



**ORDEN DE COMPRA:**

En la pestaña de Compras, mostraremos el módulo de Órdenes de Compra, en el cual se podrá agregar el proveedor la venta (orden de trabajo) y los productos para así poder generar la Orden de Compra. Se genera la orden de compra de las lunas para que luego se han enviadas al taller. Se puede realizar de dos formas:

A. Una vez realiza la venta se procede a buscarla en gestión -> buscar venta, le damos clic derecho y seleccionamos editar orden de compra.

