

**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE TRADUCCIÓN E
INVESTIGACIÓN DE TERMINOLOGÍA EN LA EMPRESA EFFECTIVE
COMPUTER SOLUTIONS S.A.S.**

ROCIO ADRIANA OSORIO PUENTES

FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES

PROGRAMA DE LENGUAS MODERNAS

UNIVERSIDAD EAN

BOGOTÁ

2013

**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE TRADUCCIÓN E
INVESTIGACIÓN DE TERMINOLOGÍA EN LA EMPRESA EFFECTIVE
COMPUTER SOLUTIONS S.A.S**

Elaborado por

ROCÍO ADRIANA OSORIO PUENTES

Tutor

PROFESOR CARLOS ZAMBRANO

Trabajo dirigido para obtener el título de profesional en lenguas modernas

FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES

PROGRAMA DE LENGUAS MODERNAS

UNIVERSIDAD EAN

BOGOTÁ, COLOMBIA

2013

Agradecimientos

Agradezco a mis padres por darme todo su apoyo moral, ético y económico durante toda la carrera, a ellos dedico la culminación de esta nueva etapa de mi vida profesional.

A todos los directivos y maestros de la Universidad EAN por su paciencia y guía docente durante todo el proceso de la carrera profesional.

A mi tutor de tesis, el profesor Carlos Zambrano, por su apoyo y guía en el desarrollo del presente proyecto.

A los directivos de la empresa Effective Computer Solutions S.A.S por su apoyo como herramienta de aprendizaje, su paciencia y colaboración durante el proyecto.

A todos, gracias

Tabla de contenido

1.	Resumen	10
2.	Abstract	11
3.	Introducción	12
4.	Descripción de la organización	13
4.1.	Misión.....	13
4.2.	Visión.....	14
4.3.	Objetivos estratégicos.....	14
4.4.	Cobertura geográfica	14
4.5.	Organigrama	15
4.6.	Situación del entorno de negocio.....	16
5.	Situación a intervenir	20
5.1.	Descripción:.....	20
5.2.	Causas:.....	20
5.3.	Consecuencias:	20
6.	Objetivos	22
6.1.	Objetivo general:	22
6.2.	Objetivos específicos:.....	22
7.	Marco teórico	23
7.1.	Razones que incentivan el desarrollo de procesos de internacionalización	23
7.2.	Fases para el proceso de internacionalización de empresas	26
8.	Marco metodológico	28
8.1.	Enfoque:.....	29
8.2.	Herramientas de información utilizadas:.....	29
9.	Resultados obtenidos.....	30
10.	Propuesta de intervención	32
10.1.	Funciones a desarrollar en el proceso propuesto:	32
10.2.	Ejemplo de la información a recolectar dentro del proceso:.....	36
10.3.	Flujograma del proceso.....	37
11.	Estimación financiera.....	38

11.1.	Implementación inicial:	38
11.2.	Costo mensual del proceso:	39
12.	Resultados esperados de la intervención	40
13.	Conclusiones	41
14.	Referencias	42

LISTA DE FIGURAS

Figura I Organigrama Propuesto ECS.....	14
Figura II Estructura propuesta de la herramienta de documentación 1.....	32
Figura III Estructura propuesta de la herramienta de documentación 2.....	32
Figura IV Estructura propuesta de la herramienta de documentación 3.....	33
Figura V Flujograma del proceso.....	36

LISTA DE TABLAS

Tabla I DOFA ECS.....	17
Tabla II Ejemplo.....	35
Tabla III Estimación financiera 1.....	37
Tabla IV Estimación financiera 2.....	38

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1 Entrevistas a personal ECS.....	42
Anexo 2 Entrevista a gerencia general ECS.....	50
Anexo 3 Entrevista a Michelle Dunn – experta en cobranzas.....	54

1. Resumen

El presente proyecto parte de la importancia de aprovechar las oportunidades que se presentan actualmente para las empresas colombianas de abrir mercados y expandirse a mercados extranjeros, así mismo de la necesidad de implementar estrategias para convertir las debilidades en fortalezas y llegar a ser competitivos en los mercados internacionales.

Este proyecto estudia la situación y oportunidades actuales de incursionar en mercados extranjeros que tiene la empresa **Effective Computer Solutions S.A.S.** ,principalmente su proyecto actual de internacionalización a Estados Unidos, en el cual una de las mayores problemáticas ha sido la adaptación de su producto, el software para administración de cobranzas SAC con el vocabulario y las parametrizaciones adecuadas de acuerdo con lineamientos que rigen los procesos de cobro de Estados Unidos, problemática que también se presenta en los diferentes países extranjeros en los que la empresa ya ha implementado su software.

En base a esto, el presente trabajo propone la implementación de un proceso permanente de traducción e investigación del vocabulario y los lineamientos de cobranzas que rigen estas labores en países extranjeros, lo cual ayudará a optimizar el proceso actual de internacionalización a Estados Unidos y continuará como un proceso permanente dentro de los próximos proyectos de internacionalización a otros países extranjeros.

Palabras clave: Internacionalización, mercados extranjeros, competitividad internacional, Investigación.

2. Abstract

This project is based on the importance of seizing the opportunities currently presented for Colombian companies to enter into foreign markets, in addition the need to implement strategies to convert weaknesses into strengths and to become competitive in the international markets.

This project studies the situation and opportunities of entering foreign markets that the company **Effective Computer Solutions S.A.S (ECS)** has, mainly the current internationalization project to the North American market where one of the biggest problems for **ECS** has been the adaptation of its product, the debt collections management software SAC with the vocabulary and appropriate settings according to the debt collection processes in United States, a problem that also occurs in various foreign countries in which the company has already implemented its software.

Based on the above aspects, this project proposes the implementation of a continuous process of translation and research of vocabulary and the normative guidelines of debt collection processes in foreign countries, this process will help **ECS** to optimize the current internationalization process to the United States and will continue as an ongoing process within the next internationalization projects to other foreign countries.

Keywords: Internationalization, foreign markets, international competitiveness, Research.

3. INTRODUCCIÓN

Actualmente, gracias al fenómeno de la globalización, muchas empresas colombianas de todos los sectores tienen el reto de abrir mercados en el exterior y aprovechar todas las oportunidades de crecimiento empresarial que ofrecen muchos mercados extranjeros. Este es el caso de la empresa Effective Computer Solutions (ECS), una empresa dedicada a la venta de tecnología de software especializado en administración de cobranzas, su único producto el software de administración de cobranzas SAC ha sido implementado en diferentes empresas de Colombia y otros países de Latinoamérica como México, Guatemala y Ecuador, el reto actual es abrir mercado en Estados Unidos. Sin embargo, la empresa ha tenido que enfrentar un reto idiomático muy grande en este proceso de internacionalización que se lleva a cabo.

Abrir mercados en países extranjeros ha presentado diferentes problemas para la empresa ECS, adaptar su producto, el software especializado en administración de cobranzas, el cual debe seguir tanto las políticas y legislaciones que rigen los procesos de cobranza en cada país como la terminología que también presenta variaciones aun siendo de habla hispana todos los países en los que se ha implementado. El reto actual de ECS es llevar a cabo exitosamente el proyecto de internacionalización a Estados Unidos y lograr posicionarse en ese mercado.

El presente trabajo de grado propone la implementación de un proceso permanente y continuo de traducción e investigación de la terminología, las legislaciones y los lineamientos que rigen las políticas de cobranza de Estados Unidos y los diferentes países que son un mercado objetivo para la empresa ECS, esto para solucionar los problemas que se han presentado en el actual proyecto de internacionalización a USA y para generar un mejoramiento continuo de todos los proyectos de internacionalización enfocados a otros países.

4. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Effective Computer Solutions - ECS S.A.S. es una empresa de capital colombiano, especializada en proveer soluciones tecnológicas y de consultoría para procesos de recaudo de cartera.

La compañía cuenta con 11 años de trayectoria en el mercado nacional y desde el año 2006 ha incursionado en el mercado nacional e internacional con una solución especializada en la administración de cobranzas denominada SAC, la cual es un software que facilita el proceso de cobranza masiva en empresas de diversos sectores económicos.

ECS S.A.S. es reconocida hoy por hoy en el mercado latinoamericano como una de las compañías más experimentadas e idóneas para implementar soluciones acertadas dirigidas al manejo de la cobranza. A lo largo de su trayectoria, ECS S.A.S., ha venido estructurando no solamente sus productos y esquema de negocio, sino su planta de personal encaminada a dar respuesta a las necesidades de los clientes actuales y las exigencias del mercado. (Effective Computer Solutions ECS, 2012).

4.1. MISIÓN

Comercializar soluciones informáticas y de servicios de alta calidad, ofreciendo herramientas para la administración y mantenimiento de carteras, con estrategias de negocio basadas en el conocimiento de sus preferencias comerciales y comportamiento de pagos, aumentando los índices de recuperación de cartera, y mediante esquemas de fácil acceso económico y de implementación, promoviendo el uso de tecnología de punta, el éxito para accionistas y empleados, generando acciones proactivas hacia nuestros clientes, la comunidad y el medio ambiente. (Effective Computer Solutions ECS, 2012).

4.2. VISIÓN

Para el 2015, la empresa ECS aspira ser una empresa que se desarrolle de manera flexible y rentable, siendo reconocida como la empresa que lidera la implementación de soluciones tecnológicas en la administración y proceso de gestión y cobro de cartera en el mercado latinoamericano, destacándose como proveedor sólido y confiable, así como operando con altos estándares de calidad que contribuyan al fortalecimiento de relaciones de negocio de largo tiempo para sus clientes y generando sentido de pertenencia a sus directivos y empleados (Effective Computer Solutions ECS, 2012).

4.3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Aprovechar los recursos tecnológicos que se encuentran en nuestras manos para ponerlos al alcance de nuestros Clientes.
- Proveer soluciones tecnológicas al área de cartera, cubriendo las necesidades actuales, futuras, expectativas y requerimientos de los Clientes.
- Alcanzar el liderazgo en la implementación de soluciones tecnológicas en el área de cobranzas. (Effective Computer Solutions ECS, 2012).

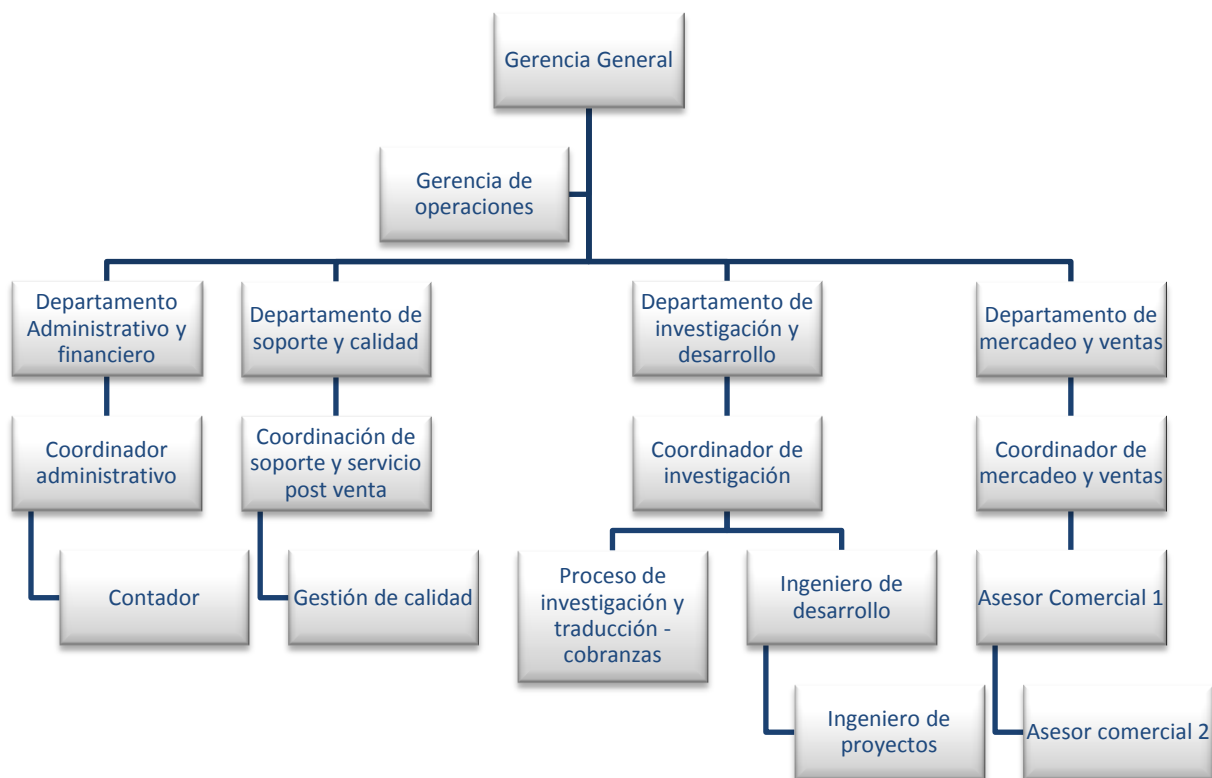
4.4. COBERTURA GEOGRÁFICA

Effective Computer Solutions es una compañía especializada en consultoría y desarrollo de soluciones tecnológicas en cobranzas. Cuenta con más de 10 años de experiencia en la administración y la recuperación de cartera en compañías de diversos sectores económicos del mercado latinoamericano. La sede principal de operaciones y desde donde se brinda el soporte técnico requerido está en Colombia, aunque a su vez cuenta con representantes para México y Centro América. (Effective Computer Solutions ECS, 2012).

4.5. ORGANIGRAMA

Se propone ubicar el proceso a implementar en el departamento de investigación y desarrollo de la empresa ECS, el cual se encarga del levantamiento de información e investigación de nuevas parametrizaciones que harán parte de las nuevas versiones del software y actualizaciones del mismo. Así mismo, el proceso propuesto documentará información a implementar en los nuevos desarrollos de la herramienta, por tanto se considera que hará parte de los procesos de investigación que se llevan a cabo en la compañía para generar nuevos desarrollos y mejoramientos del software.

Figura I: Organigrama propuesto ECS



Fuente: Elaboración de la autora de la tesis

4.6. SITUACIÓN DEL ENTORNO DE NEGOCIO

La empresa ECS S.A.S es una empresa especializada en el área de cobranzas enfocada a resolver problemas con respecto a manejo de cartera por medio del desarrollo de tecnología especializada. De acuerdo con la Agenda Interna para la Productividad y la Competitividad de la Región, la empresa hace parte de la industria de software con su producto el software para administración de cobranzas SAC, se encuentra ubicada en el sector de Servicios de desarrollo de *software*.

La presente descripción del entorno se realiza de acuerdo con un estudio realizado por la Federación Colombiana de *Software* FEDESOF (2009).

4.6.1. Características

El software desde el punto de vista comercial posee doble tratamiento:

- Es un bien, sujeto a circulación y transferencia de derechos de propiedad o de la facultad de quien lo recibe de disponer económicamente de este bien como si fuera su propietario. Bajo este concepto se habla de venta de paquetes de software (aún cuando solo se otorga al comprador una licencia con derechos limitados).
- Es un servicio, cuando toma la forma de provisión de un soporte lógico “a la medida” adaptado para cubrir las necesidades de un determinado usuario. En este caso ocurre una prestación de servicio.
- Desde el punto de vista jurídico el software es un bien inmaterial porque el conjunto de instrucciones que conforman su esencia no es un “Objeto corporal” sino una obra intelectual. El objeto inmaterial –software- conlleva la titularidad de una producción intelectual, que se cataloga como “derecho intelectual” de idéntica especie al de la obra científica, literaria o artística, y por ende sujeta a protección.

4.6.2. Panorama

El Sector del Software cuenta hoy con cuatro grupos de empresas bien definidas: Empresas desarrolladoras de software, empresas distribuidoras y comercializadoras de productos informáticos, empresas proveedoras de acceso y servicios de Internet y empresas productoras de hardware.

Colombia cuenta con aproximadamente 1.200 empresas en la industria de tecnologías de la información (TI) según los datos de FEDESOFTE (2009). Algunas de ellas ya posicionadas en el mercado nacional, como prestadores de servicios y desarrolladores de software a la medida, tanto para multinacionales como para las pequeñas y medianas empresas.

La asesoría informática y la producción de software son las actividades más importantes y significativas de la industria Colombiana, y es de estas de donde más beneficios se obtienen para la implementación de una infraestructura computacional, indispensable para acceder a la sociedad del conocimiento

4.6.3. Oportunidad

Podemos mencionar las siguientes Premisas:

- Especialización
- Software a la Medida
- Aplicabilidad a diferentes Sectores
- Bajo requerimiento de infraestructura

Los elementos anteriores se traducen para ECS S.A.S en oportunidad de negocio local y en el exterior, ya que aunque el sector TI está en crecimiento, son pocas las empresas especializadas en brindar una solución tecnológica para un área determinada, como es la especialización a la que ha llegado ECS que se enfoca a la sistematización de la recuperación de cartera, con aplicabilidad del mismo producto en diferentes sectores económicos como el real y financiero.

4.7. DOFA

A continuación se presenta la matriz DOFA de la empresa ECS S.A.S, enfocada a diagnosticar la situación actual de los procesos de internacionalización de dicha empresa.

Tabla I: DOFA

<i>DEBILIDADES</i>	<i>OPORTUNIDADES</i>
<ul style="list-style-type: none">• La falta de información en cuanto a los requerimientos para entrar en el mercado estadounidense• Falta de personal bilingüe.• No cuenta con un proceso de traducción permanente• No Cuenta con personal encargado de investigar sobre las legislaciones que rigen las políticas de cobranza de otros países.	<ul style="list-style-type: none">• Apoyo por parte de las entidades gubernamentales a empresas que buscan internacionalizarse.• Competitividad en el mercado en cuanto a precios del software.• Aumento de la demanda
<i>FORTALEZAS</i>	<i>AMENAZAS</i>
<ul style="list-style-type: none">• Campo de especialización de la empresa.• Experiencia en otros mercados extranjeros.• La flexibilidad del producto.• Empresa certificada bajo los estándares de calidad del modelo IT Mark con enfoque CMMI.	<ul style="list-style-type: none">• Competidores con más experiencia en el mercado estadounidense.• Diferencia de los procesos de cobranza en USA• Preferencia regional

Fuente: Elaboración de la autora de la tesis

De acuerdo con la Matriz DOFA, podemos concluir que la mayoría de las debilidades actuales del área de internacionalización de la empresa ECS dejarían de existir con la implementación de un modelo de traducción e investigación permanente de terminología de cobranzas de los diferentes países que son un mercado prospecto para la empresa, lo cual

optimizaría de forma integral el proceso actual que lleva la empresa de internacionalización a Estados Unidos y así mismo los diferentes procesos futuros enfocados a otros mercados internacionales, sacando provecho de todas las fortalezas actuales y convirtiendo las debilidades en oportunidades de mejoramiento de todos los procesos relacionados con el área de internacionalización.

5. SITUACIÓN A INTERVENIR

5.1. Descripción:

Después de haber tenido éxito llegando a diferentes mercados de Latinoamérica con su producto, el software para administración de cobranzas SAC, la empresa ECS se proyectó en incursionar en el mercado norteamericano, en este proyecto el reto es aún mayor al ser el mercado objetivo un país de habla inglesa. La empresa se ha estancado en este proceso pues no ha sido posible terminar los desarrollos de adaptación del software de acuerdo con los lineamientos de cobranza que se llevan a cabo en Estados Unidos, por esto mismo no se ha realizado la traducción idónea del sistema, pues la terminología correcta a utilizar no ha sido encontrada. Así mismo se han presentado problemas en los proyectos de implementación del software en otros mercados extranjeros de Latinoamérica por retrasos en los procesos de adaptación de vocabulario y de implementación de nuevas parametrizaciones en el software de acuerdo a los lineamientos de cobranza de cada país.

5.2. Causas:

- No existe un proceso de traducción empresarial para identificar el lenguaje técnico de cobranzas que facilite los procesos de internacionalización.
- No existe un área o un encargado de investigar los lineamientos, procesos jurídicos y políticas de cobranza de los países a los que se espera ingresar.
- No hay dominio del idioma inglés por parte de los involucrados en el proyecto de internacionalización a Estados Unidos.

5.3. Consecuencias:

- Pérdida de la oportunidad de ingresar al mercado de tecnología para cobranzas de Estados Unidos y otros mercados internacionales si el producto no se encuentra en inglés.

- Retraso en el desarrollo de las nuevas parametrizaciones que requiere el software de acuerdo a los lineamientos que rigen los procesos de cobranza en Estados Unidos y otros mercados internacionales.
- Imposibilidad de negociación en otros países, mediante el uso de una segunda lengua.

Teniendo en cuenta lo anterior, el presente trabajo está enfocado en crear una propuesta para la implementación de un proceso de traducción e investigación permanente de las diferentes políticas que rigen las labores de cobranza en diferentes países y de la terminología utilizada para estos procesos en cada uno de ellos, lo cual ayudará a optimizar el proceso de internacionalización actual de la empresa ECS a Estados Unidos y continuará como un proceso permanente para los próximos proyectos de internacionalización a otros países.

6. OBJETIVOS

6.1. Objetivo general:

Elaborar una propuesta para la implementación de un proceso de investigación y traducción permanente dentro de la empresa ECS, encargada de actualizar constantemente la terminología y las políticas que rigen los procesos de cobranza administrativa y legal en los diferentes países en los que se implementa y se proyecta implementar el software especializado en cobranza de la empresa.

6.2. Objetivos específicos:

- Definir los lineamientos por los que se debe regir el proceso a implementar.
- Definir los roles de las personas que integraran el proceso a implementar.
- Definir la ubicación de esta nueva área en el organigrama de la empresa.
- Garantizar un mejoramiento significativo del área de internacionalización de la empresa ECS.
- Definir una herramienta tecnológica para administrar la información que hará parte del nuevo proceso

7. MARCO TEÓRICO

De acuerdo a los objetivos del presente trabajo, se plantearon diferentes conceptos y teorías obtenidos de diferentes autores enfocados en la internacionalización de empresas colombianas, los cuales serán una base para el entendimiento de los diferentes factores que influyen e incentivan los procesos de internacionalización.

7.1. Razones que incentivan el desarrollo de procesos de internacionalización

A continuación se describen los factores que sirven como apoyo a las empresas de todo el mundo para el diseño de sus proyectos y procesos de internacionalización, con base en los conceptos descritos por el autor Javier Francisco Rueda Galvis, en su trabajo de reflexión teórica: “Los procesos de internacionalización de la empresa: causas y estrategias que lo promueven”. (Rueda, 2008).

El autor se soporta en teorías sobre la evolución de diversos conceptos económicos que van fundamentados en las ideas de A. Smith (1776), que argumentan que los principios del poder y riqueza de los estados es generado por el potencial de capital económico de sus empresas, las ventajas comparativas y la libertad de los mercados en los cuales se desarrollan; el intercambio comercial internacional es hoy en día una de las formas más efectivas y relevantes para fortalecer el crecimiento económico y los niveles de productividad de las naciones.

El mismo autor describe razones por las cuales las empresas desarrollan procesos de internacionalización, principalmente el fenómeno de la globalización, que motiva cada vez más a que las empresas de todo el mundo a replantear sus procesos de producción y comercialización. La búsqueda de modelos más productivos que permitan fortalecer las actividades comerciales locales y acceder a nuevos mercados extranjeros, se convierte en uno de los propósitos más importantes a seguir por las organizaciones del tercer milenio.

A continuación, J Rueda (2008) define cuatro razones por las que se genera el fenómeno de internacionalización por parte de las empresas.

7.1.1. La Reducción de Costos Operativos:

De acuerdo con el autor, este factor hace relación a la diferenciación de costos y gastos asociados con la producción, distribución y comercialización de un artículo hacia un mercado extranjero. La reducción de costos al producir en el extranjero son en función de los gastos de la mano de obra, transportes, la eliminación de aranceles, o la posibilidad de alcanzar ambientes para economías de escala; por lo tanto, la decisión de entrar en el mercado internacional está ligada en un gran porcentaje al análisis de los costos y beneficios asociados a la ventaja de producir o no en el extranjero. A. Kojima, (1982) afirma sobre las ventajas de localización de muchas de las empresas japonesas de la siguiente manera: "A la empresa debe resultarle rentable localizar alguna parte de sus plantas de producción en el exterior, dependiendo del atractivo de determinadas localizaciones en cuanto a su dotación específica de factores no transferibles a lo largo de sus fronteras"

7.1.2. El Aprovechamiento de las Ventajas Competitivas:

Para describir este factor, el autor cita a Kindleberger (1969), quien considera que "para que las empresas tengan instalaciones productivas en el extranjero, éstas deben poseer algún tipo de ventaja competitiva exclusiva. Una empresa con ventajas competitivas puede competir con otras empresas extranjeras en sus propios mercados, las cuales a pesar de que se pueden encontrar mejor establecidas y tener un mayor conocimiento del mercado, se pueden ver obligadas a asumir el coste de desarrollar dicha ventaja, o estar limitadas en su condición de competir" es decir, los recursos técnicos, económicos, humanos y naturales, son factores definitivos para optar por la condición de internacionalizar una empresa, ya que son variables determinantes al momento de definir la calidad, el tiempo y los precios de los productos a comercializar.

7.1.3. Condiciones económicas y jurídicas más favorables en un país extranjero:

El tercer factor que describe el mismo autor, se basa en Rodrik (2003), quien afirma “Es innegable que en naciones donde se presentan de manera favorable estas condiciones, la internacionalización de las empresas suele ser un fenómeno mucho más prolífico que en países donde la corrupción e inestabilidad política se presentan frecuentemente”. Factores como el apoyo a la inversión, menores costos crediticios, legislaciones adecuadas sobre los derechos de propiedad y una economía más estable en una nación extranjera entre otros, son elementos que promueven a las empresas a incursionar en la internacionalización de la organización y la búsqueda de nuevos mercados.

7.1.4. La Necesidad de crecimiento a través de Mercados Emergentes:

Finalmente, el autor define el último factor con relación a la saturación de los mercados locales y la necesidad de ampliar las condiciones de ingreso, lo cual también motiva a las empresas a correr el riesgo de internacionalización. Según Kojima (1992), para muchas compañías en el mundo, el estancamiento económico del país de origen o las condiciones propias del mercado son un factor que limita el crecimiento de sus utilidades, por lo cual es necesario distribuir la generación de ingresos, esto teniendo en cuenta que lo más importante es seleccionar de manera adecuada los países de destino, donde se espera fortalecer la línea de negocios.

El autor complementa lo anterior, afirmando que los riesgos asociados al proceso de internacionalización de las organizaciones suelen ser los mismos para cualquier tipo de empresa en el mundo, y están asociados casi siempre con la ausencia o limitada información de los mercados extranjeros. Estas circunstancias de desconocer las condiciones fundamentales del nuevo mercado, resulta ser sin lugar a dudas el mayor de los riesgos asociados a este proceso, ya que es necesaria una investigación adecuada que incluya los aspectos técnicos, económicos, culturales y sociales del entorno, los esfuerzos por desarrollar actividades comerciales en otros países serán enormes, costosos y seguramente

inoficiosos.

De acuerdo con lo anterior, es necesario establecer procesos óptimos de investigación de los mercados prospecto a los cuales se busca entrar, esto para evitar hacer esfuerzos inoficiosos y para poder ingresar exitosamente en estos mercados sin generar costos operativos innecesarios debido a la falta de información.

7.2. Fases para el proceso de internacionalización de empresas

El mismo autor, J Rueda (2008) describe el proceso de internacionalización de una empresa en cuatro etapas o pasos, teniendo en cuenta que dependiendo de sus condiciones de intenciones de mercado el orden puede variar.

7.2.1. Primera Fase: El autor la describe como la forma más común que desarrollan las organizaciones para iniciar sus procesos de internacionalización, se enfoca en la búsqueda de un país de destino en el cual la empresa pueda satisfacer una necesidad con un producto que se fabrica y comercializar por parte de la compañía en el entorno local. Esto implica que la demanda del producto debe ser atractiva en términos de nuevos ingresos para la compañía y/o la de fortalecimiento en el mercado. Esta circunstancia puede estar ligada al hecho de que la compañía posee una capacidad instalada superior a la demandada solicitada en el mercado local, y con el ánimo de poder alcanzar mayores niveles de competitividad intenta aplicar modelos de economía de escala buscando nuevos horizontes comerciales.

7.2.2. Segunda Fase: En la segunda fase, el autor asocia las oportunidades de negocios dadas por alguna condición especial en el mercado extranjero (impuestos, aranceles, incentivos, etc.), pero en el cual los productos fabricados actualmente por la compañía para su mercado local no logran satisfacer las necesidades de los entornos de demanda en el país extranjero. Es aquí cuando la compañía toma la decisión de rediseñar o ajustar alguna línea de sus productos, para poder suplir las exigencias de los nuevos clientes en el exterior.

7.2.3. Tercera Fase: Al señalar la tercera fase, el autor se basa en Porter (1991), ejemplificando que se puede dar una situación en que una compañía al observar los comportamientos de la demanda externa y los beneficios que esta puede representar y generar, tome la decisión de comprar o construir instalaciones propias dentro de las fronteras del país extranjero para desarrollar sus procesos de producción. Esta decisión puede estar asociada al hecho de que al contar con nuevas instalaciones en el exterior, se logren disminuir sus costos de fabricación tales como pueden ser los costos de la mano de obra necesaria, o también bajo la premisa de poder aprovechar alguna de las ventajas comparativas que ofrece el nuevo entorno extranjero, que puede ser representada en términos de ubicación, materias primas o una mano de obra más calificada.

7.2.4. Cuarta Fase: La última fase definida por J. Rueda (2008) se enfoca al interés que puede desarrollar una organización dentro de sus procesos de internacionalización, asociado al hecho de querer eliminar algunos o todos sus procesos de traducción en el contexto local, para luego ser trasladados (parcial o totalmente) hacia un nuevo destino extranjero, y allí empezar a fabricar nuevamente sus líneas de productos, abasteciendo tanto el nuevo mercado extranjero como el antiguo mercado local, realizando mejoras para el mismo. La toma de este tipo de decisiones suele ser común cuando existen beneficios altamente significativos con relación a la disminución de costos y/o gastos en comparación al medio local, lo cual suele estar asociado a la firma de acuerdos comerciales entre naciones, que como en la etapa tres representan ventajas comparativas para la empresa. En algunos casos, una razón adicional para el traslado de instalaciones y procesos, puede estar asociado a las condiciones del país local, que por situaciones económicas o políticas no representan estabilidad ni rentabilidad a las condiciones propuestas por los inversionistas de la compañía.

8. MARCO METODOLÓGICO

De acuerdo con María Ángela Torres Verdugo, en su libro: Taller de investigación documental (1998), podemos definir la investigación documental como parte esencial de un proceso de investigación científica, constituyéndose en una estrategia donde se observa y reflexiona sistemáticamente sobre realidades (teóricas o no) usando para ello diferentes tipos de documentos. Indaga, interpreta, presenta datos e informaciones sobre un tema determinado de cualquier ciencia, utilizando para ello, una metódica de análisis; teniendo como finalidad obtener resultados que pudiesen ser base para el desarrollo de la creación científica.

Características:

- Se caracteriza por la utilización de documentos; recolecta, selecciona, analiza y presenta resultados coherentes.
- Utiliza los procedimientos lógicos y mentales de toda investigación; análisis, síntesis, deducción, inducción, etc.
- Realiza un proceso de abstracción científica, generalizando sobre la base de lo fundamental.
- Realiza una recopilación adecuada de datos que permiten redescubrir hechos, sugerir problemas, orientar hacia otras fuentes de investigación, orientar formas para elaborar instrumentos de investigación, elaborar hipótesis, etc.
- Puede considerarse como parte fundamental de un proceso de investigación científica, mucho más amplio y acabado.
- Es una investigación que se realiza en forma ordenada y con objetivos precisos, con la finalidad de ser base a la construcción de conocimientos.
- Se basa en la utilización de diferentes técnicas de: localización y fijación de datos, análisis de documentos y de contenidos

8.1. ENFOQUE:

La metodología de la presente investigación tendrá un enfoque documental. El proceso de investigación y traducción permanente dentro de la empresa ECS, se llevara a cabo por medio de una continua recolección de documentos relacionados con la terminología, los lineamientos y las políticas que rigen los procesos de cobranza en los diferentes países que son un mercado prospecto para la empresa ECS.

8.2. HERRAMIENTAS DE INFORMACIÓN UTILIZADAS:

- Entrevistas al personal de ECS que tiene experiencia en la implementación del software en países extranjeros para identificar los aspectos que más afectan a la empresa ECS en términos de internacionalización. (Ver anexo 1)
- Entrevista al gerente de ECS, para conocer cómo se llevan los procesos de internacionalización actualmente y las herramientas que ECS tiene a la mano y que puedan tener una utilidad en el actual proyecto. (Ver anexo 2)

9. RESULTADOS OBTENIDOS

9.1. Conclusiones de la entrevista realizada a los ingenieros líderes de proyectos de ECS (Anexo 1):

De acuerdo con las entrevistas realizadas a los ingenieros encargados de liderar proyectos de implementación y que han trabajado en proyectos en el exterior, se puede concluir que al implementar el software en países extranjeros, hay muchas características que se deben adaptar en el sistema para que este esté acorde a los lineamientos de cobranzas que rigen los procesos en países extranjeros. Actualmente, el sistema ha sido implementado internacionalmente en Ecuador, México y Guatemala y a pesar de ser todos países de habla hispana se debe modificar siempre vocabulario, lo cual también suma tiempo en el cronograma de implementación del sistema en el exterior. De acuerdo con las entrevistas, el factor que más afecta es el tiempo que dura la implementación del software en países extranjeros, el cual varía considerablemente en comparación con las implementaciones locales, como consecuencia de esto se pierde competitividad con respecto a otros software desarrollados para cobranzas que se implementan en menos tiempo.

Optimizar los procesos de investigación de lineamientos de cobranza y vocabulario por los que se rigen los mercados extranjeros reduciría considerablemente los tiempos de implementación del sistema, dando así un mejoramiento general de todos los procesos de internacionalización de la empresa ECS.

9.2. Conclusiones de la entrevista realizada al gerente general de ECS (Anexo 2).

- El hecho de no tener un proceso previamente establecido de investigación de procesos de cobranza y vocabulario de cobranzas de países extranjeros es para ECS una gran amenaza, pues los tiempos de implementación del software se hacen mayores en el extranjero y esto genera menos competitividad respecto a las otras empresas que producen tecnología para cobranzas.
- ECS tiene experiencia implementando el software en países extranjeros, que puede actuar como punto de partida en la implementación del modelo de investigación y traducción de terminología interno.
- ECS cuenta con personal a cargo de la realización de nuevos desarrollos para suplir los requerimientos internos de la empresa, por tanto la herramienta tecnológica a utilizar para documentar y administrar el proceso de investigación de lineamientos y vocabulario de cobranzas a implementar en ECS puede ser desarrollado por esta área de la empresa.

10. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

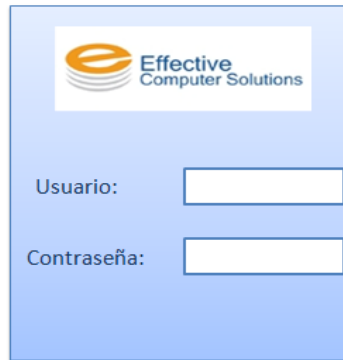
Este trabajo propone la implementación de un proceso permanente de traducción e investigación del vocabulario y los lineamientos de cobranzas que rigen estas labores en países extranjeros, lo cual ayudará a optimizar el proceso actual de internacionalización a Estados Unidos y continuará como un proceso permanente dentro de los próximos proyectos de internacionalización a otros países extranjeros.

Para llevar a cabo la correcta documentación y administración de esta información y la investigación de este tipo de aspectos se propone llevar a cabo dentro del proceso las siguientes funciones:

10.1. Funciones a desarrollar en el proceso propuesto:

1. En primera estancia, se propone elaborar una estructura de una herramienta tecnológica para administrar toda la información recogida en el proceso de investigación, dicha herramienta puede ser implementada por el área de desarrollo junior de ECS que se encarga de proveer los desarrollos de funcionamiento interno de la compañía, se propone la siguiente estructura:
 - Acceso a la herramienta a través de un usuario y una contraseña con posibilidad de asignación de permisos por parte del administrador para que solo los usuarios designados tengan posibilidad de modificar y agregar nueva información y otros puedan acceder solo para consulta de datos.

Figura II: Estructura propuesta de la herramienta de documentación 1



Effective
Computer Solutions

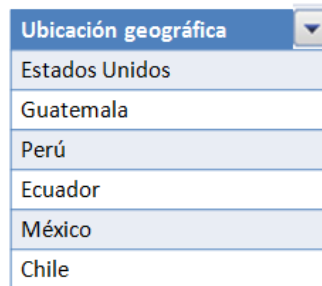
Usuario:

Contraseña:

Fuente: Elaboración de la autora de la tesis

- División principal de la información por medio de un despliegue de las diferentes ubicaciones geográficas.

Figura III: Estructura propuesta de la herramienta de documentación 2

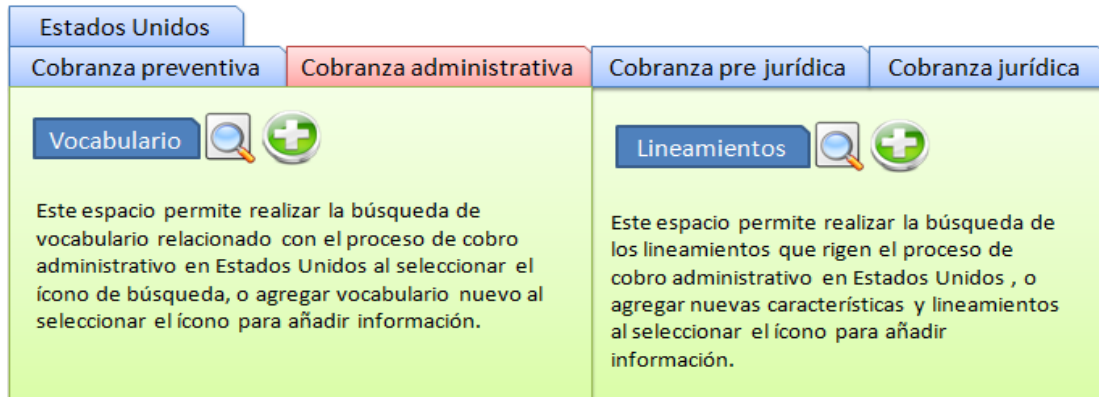


Ubicación geográfica
Estados Unidos
Guatemala
Perú
Ecuador
México
Chile

Fuente: Elaboración de la autora de la tesis

- Al seleccionar el país se encuentra la información dividida de acuerdo a los módulos para procesos de cobranza que incluye el software desarrollado por ECS, y cada uno de los módulos se divide en una opción de búsqueda de vocabulario o de características específicas que siguen los lineamientos de cobranza del país seleccionado en el módulo del cual se requiere la información con posibilidad para buscar y agregar nueva información.

Figura IV: Estructura propuesta de la herramienta de documentación 3



Fuente: Elaboración de la autora de la tesis.

2. Después de haber definido una herramienta para documentar el proceso de investigación, se propone definir junto con el área comercial de la empresa ECS los países que son un mercado prospecto para la empresa.
3. En tercera estancia se propone realizar la documentación de los lineamientos y vocabulario de cobranzas ya definidos en las implementaciones previas que se han realizado en el exterior pero que no están organizadas y debidamente documentadas.
4. Como parte final del proceso, se propone definir estrategias genéricas para el proceso de investigación, las cuales pueden ser implementadas en el proyecto de internacionalización actual a Estados Unidos y que continuaran teniéndose en cuenta en los próximos proyectos internacionales.

Para el desarrollo del paso anterior se proponen las siguientes estrategias:

- Realización de entrevistas con personas provenientes de los diferentes países prospecto que tengan una amplia experiencia en cobranzas.

Se realizó una prueba de la viabilidad de realizar este tipo de contactos, para esto se ingresó en diferentes grupos de opinión sobre cobranzas en la red social LinkedIn, donde se ofreció una tarjeta de regalo para el sitio web para compras online

www.amazon.com de 50 dólares a cambio de una llamada remota de media hora por medio de la herramienta para reuniones virtuales Webex, donde se pretendía mostrar un demo del software para obtener una opinión al respecto y correcciones de vocabulario. En dicha prueba se contactó a la consultora experta en crédito y cobranzas Michelle Dunn proveniente de San Francisco, Estados Unidos a quien se realizó un demo del software con el objetivo de obtener su opinión sobre el sistema (Ver anexo 3).

La reunión virtual con Michelle Dunn fue de gran ayuda para conocer algunos de los factores importantes que hacen competitivos el software y otros que es necesario implementar de acuerdo a los requerimientos de los procesos que rigen cobranzas en Estados Unidos. Durante la muestra del demo ella nombró algunas funciones necesarias a parametrizar en el software que son una necesidad en el mercado norteamericano ‘collection agencies want a simple direct connection to external systems for dialing, pulling credit report from credit bureau, sending debt information to the credit bureau, and skip tracing’, lo cual es una parametrización nueva que necesita el sistema.

De la anterior prueba de viabilidad se puede concluir que estas entrevistas a expertos son una opción muy viable para definir nuevos parámetros y realizar adecuaciones de vocabulario, así mismo que no representa mayor dificultad realizar los contactos.

- Así como se puede obtener valiosa información por parte de contactos con amplia experiencia en cobranzas, específicamente para la parte legal se pueden realizar consultas con abogados que tengan experiencia en el campo de cobro jurídico, para definir los lineamientos legales y vocabulario utilizado en los procesos judiciales de cobranza.
- Una tercera estrategia es el estudio exhaustivo y constante de las legislaciones que rigen los procesos de cobranza en sus diferentes etapas: cobranza preventiva, administrativa, pre-jurídica y jurídica.

10.2. Ejemplo de la información a recolectar dentro del proceso:

Con la siguiente tabla se pretende ejemplificar los factores a identificar dentro del proceso de investigación de terminología y lineamientos de cobranzas, y sus factores diferenciadores en cada país:

Tabla II. Ejemplo

	Colombia	México	Ecuador
Característica de cobro: [Responsables de realizar la gestión de cobranza en cada etapa]	La cobranza en todas sus etapas de gestiona por medio de agentes de cobro.	Las primeras etapas de cobranza las definen como cobranza preventiva y pre administrativa y está a cargo de área comercial, es decir el responsable de gestionar el pago es la persona que otorgó el crédito o producto.	Todas las etapas de cobranza desde preventiva hasta pre jurídica son a cargo del agente comercial que otorgo el crédito o producto, solo a partir de etapas legales el proceso pasa a estar a cargo de un abogado.
Vocabulario: [Definición de la palabra 'Campaña' en los procesos de gestión de cobro]	Campaña: Son las estrategias de cobranza que se definen de acuerdo a la edad de mora del grupo de deudores a gestionar	Campaña: Son las diferentes segmentaciones de deudores de acuerdo a la edad de mora.	Campaña: Son las diferentes plantillas de correo masivo que se generan para enviar como gestión de cobro a los grupos de deudores.

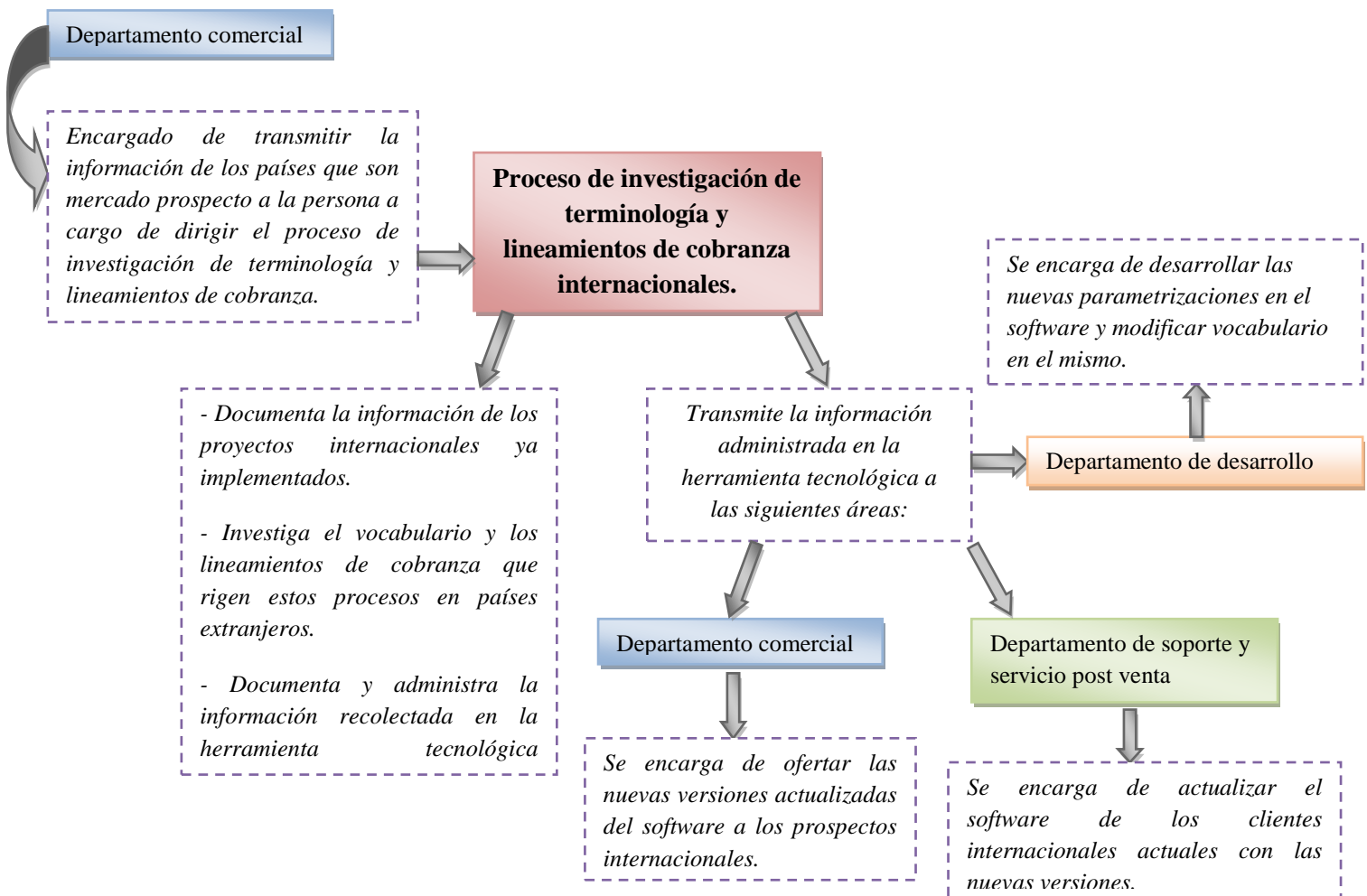
Fuente: Elaboración de la autora de la tesis.

La tabla anterior muestra como un mismo lineamiento y término representa un proceso o definición diferente en cada país. Las funciones y estrategias propuestas permitirán identificar estos factores y documentarlos de forma organizada para así transmitir esta información al área de desarrollo de la empresa quien se encargara de adaptar el sistema de acuerdo a los lineamientos de cobranza y vocabulario utilizados en cada país que representa un mercado prospecto para ECS.

10.3. Flujograma del proceso

A continuación se presenta el flujo que seguiría el proceso a implementar dentro de la empresa ECS y los roles de las diferentes aéreas a intervenir en el funcionamiento del mismo.

Figura V: Flujograma del proceso



Fuente: Elaboración de la autora de la tesis.

11. ESTIMACIÓN FINANCIERA

11.1. Implementación inicial:

La siguiente tabla presenta una estimación del costo de la implementación inicial que representa del proceso permanente de traducción e investigación de terminología propuesto previamente.

Tabla III. Estimación financiera 1

ACTIVIDAD	RECURSOS	COSTO
1. Desarrollo de la herramienta de documentación y administración de información.	60 horas de desarrollo por parte de un ingeniero junior de ECS.	\$2'800.000
2. Administración de la información recolectada en el proceso a implementar	Computador Teléfono	\$ 2'300.000
TOTAL		\$5'100.000

Fuente: Elaboración de la autora de la tesis.

11.2. Costo mensual del proceso:

La siguiente tabla presenta una estimación del costo mensual que requiere el funcionamiento del proceso permanente de traducción e investigación de terminología propuesto previamente.

Tabla IV: Estimación financiera 2

ACTIVIDAD	TIEMPO	RECURSOS	COSTO
1. Investigación de terminología y lineamientos de cobranza de los diferentes mercados prospecto y administración de la información.	1 mes	Una persona calificada en administración de información con conocimiento de otros idiomas.	\$ 2'300.000
2. Comunicación internacional telefónica y virtual	1 mes	Internet 4 Mg Telefonía internacional	\$ 480.000
3. Pagos en concepto de bonificación por entrevistas con expertos en cobranzas.	1 mes	Tarjetas de regalo para compras en la tienda virtual www.amazon.com	\$ 200.000
4. Gastos de papelería	1 mes	Gastos de papelería	\$ 50.000
TOTAL			\$3'030.000

Fuente: Elaboración de la autora de la tesis.

12. RESULTADOS ESPERADOS DE LA INTERVENCIÓN

Al implementar el proceso propuesto de traducción e investigación del vocabulario y los lineamientos de cobranzas que rigen estas labores en países extranjeros en el área de internacionalización de la empresa Effective Computer Solutions. S.A.S. se espera una optimización y mejoramiento en el proceso actual de internacionalización a Estados Unidos, logrando de forma efectiva la traducción integral del software al idioma inglés y definiendo las parametrizaciones adicionales que necesita el sistema para adaptarse a los lineamientos de cobranza de dicho país, así mismo se espera que el proceso a implementar represente para ECS un mejoramiento íntegro de todos los procesos de internacionalización, permitiendo definir en un proceso previo toda la información de vocabulario y políticas de cobranza que rigen estas labores en todos los países extranjeros que representen un mercado objetivo para ECS.

Se espera que el proceso a implementar quede establecido en el organigrama de la empresa y que se lleve a cabo las respectivas funciones de los roles que involucran el flujograma que hace parte del proceso a implementar. Así mismo se espera que la herramienta tecnológica a implementar para la documentación de la información represente un mejoramiento y facilite el manejo documental para la gestión de la información del área de internacionalización de ECS.

Todo lo anterior para garantizar a ECS que gracias al proceso propuesto se logren reducir los tiempos de implementación del software en otros países y así mismo de sus costos operativos, haciéndolos mucho más competitivos en los mercados extranjeros.

13. CONCLUSIONES

- El proceso a implementar permitirá a ECS ser más competitivos en los mercados internacionales, pues garantizará un mejoramiento considerable en los tiempos de implementación en los diferentes países y así mismo en la prestación de sus servicios.
- El proceso permitirá a ECS terminar el proyecto de traducción al idioma inglés del software y definir los nuevos parámetros a implementar en el sistema de acuerdo a los lineamientos que rigen los procesos de cobranza de Estados Unidos.
- Con la implementación del proceso ECS logrará una optimización en los procesos de levantamiento de información de los clientes internacionales, logrando así una considerable reducción de costos operativos.
- En el proyecto se definieron las diferentes funciones que se deben llevar a cabo dentro del proceso de investigación de terminología y lineamientos de cobranza a implementar dentro de la empresa ECS.
- Se propuso la ubicación del proceso a implementar dentro del organigrama de la empresa y se definieron los diferentes roles de las áreas involucradas en el funcionamiento del mismo.
- Se definió una estructura para el desarrollo de la herramienta tecnológica necesaria para documentar la información recolectada en el proceso de implementación propuesto.

14. REFERENCIAS

ECS (2012) Organización, misión, visión, objetivos estratégicos, cobertura geográfica. Versión online; recuperado el (04-03-2013) disponible en www.ecs-la.com.

FEDESOFTE (2009) Estudio del sector de Tecnologías de la Información (TI) en Colombia.

KINDLEBERGER Charles (2000). Problemas Históricos e interpretaciones Económicas. Editorial McGraw-Hill.

KOJIMA K (1982). "Macroeconomics versus International Business Approach to Foreign Direct Investment", Hitotsubashi Journal of Economics.

PORTER M (1991). La Ventaja Competitiva de las Naciones. New York, The Free Press.

RODRIG DANI (2003), En Búsqueda de la Prosperidad ("In Search of Prosperity: Analytic Narratives on Economic Growth"), Editorial Princeton University Press.

RUEDA GALVIS Javier Francisco (2008), Cuadernos Latinoamericanos de Administración - Vol. IV No. 7 ISSN 1900-5016

SMITH, Adam (1776). The Wealth of Nations.

TORRES VERDUGO, María Angela (1998), Taller de investigación documental. Guía Teórico-metodológica. ILCE, México,