



**UNIVERSIDAD NACIONAL
DEL LITORAL**
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Maestría en Administración de Empresas
Mención en Comercialización Internacional

**Articulación Estado, instituciones y pymes del sector software
santafesinas. Efectos en innovación y acceso a mercados externos.**

Alumno: Esp. CPN Mariana Alejandra Díaz

Director: Dr. Oscar Daniel Quiroga

Santa Fe, Diciembre de 2018

Agradecimientos

Esta tesis de postgrado, si bien ha requerido de esfuerzo y mucha dedicación por parte de la autora y su director de tesis, no hubiese sido posible sin la cooperación de todas y cada una de las personas que a continuación citaré, muchas de las cuales han sido un soporte muy importante.

Agradecer hoy y siempre a mis padres Jorge y Alicia, ya que con su apoyo incondicional e incentivo permanente sumado al esfuerzo realizado, mis estudios de postgrado no hubiesen sido posibles. A mis amigas, en especial a mi amiga y colega Patricia Ávalos, y a mi tía María Luisa porque son las personas que desde el primer momento me brindaron y me brindan todo el apoyo, colaboración y cariño sin ningún interés. En especial a Florencia Puccinelli, colega y amiga, que ya no está con nosotros y con quién he compartido investigaciones y trabajos que son citados en el presente estudio.

De igual manera mi más sincero agradecimiento a mi director de tesis Dr. Oscar Quiroga, quien siempre ha tenido gran predisposición, por su generosidad al brindarme su tiempo y toda su experiencia y capacidad científica en un marco de confianza, afecto y amistad, fundamentales para la concreción de este trabajo.

Así también a todo el personal de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional del Litoral, al personal del Magister en Administración de empresas, en especial a su Directora Mg. María Rosa Sanchez Rossi, y a todo el equipo del PROCIT, ya que dentro de los ámbitos que a cada uno le competen han colaborado sin ponerme ningún impedimento.

En general quisiera agradecer a todas y cada una de las personas que me han acompañado en la realización de esta tesis, a quienes les agradezco el haberme brindado todo el apoyo, colaboración, ánimo, paciencia y sobre todo cariño y amistad.

Índice de contenido

Capítulo 1. Introducción	5
1.1. Definición del problema.....	5
1.2. Formulación y justificación	5
1.3. Objetivos.....	6
1.3.1. Objetivos generales	6
1.3.2. Objetivos específicos.....	6
1.4. Metodología	6
Capítulo 2. Marco conceptual	7
2.1. Articulación.....	7
2.2. Innovación.....	9
2.3. Formas de accesos a los mercados externos.....	11
2.4. Universo pyme	12
3. Pymes del sector software	15
3.1. Características generales.....	15
3.2. Articulación.....	17
3.3. Innovación.....	22
3.4. Acceso a los mercados externos.....	28
Capítulo 4. Procesamiento y análisis de la información.	34
4.1. Metodología	34
4.2. Contextualización específica	35
4.3. Fuentes de datos.....	36
4.4. Procedimiento de recolección de datos.....	39
4.5. Resultados del estudio	42
4.5.1. Articulación	42
4.5.2. Innovación	52
4.5.3. Formas de acceso a los mercados externos.....	56
4.6. Identificación de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de las pymes santafesinas en relación a la articulación.....	62
Capítulo 5. Conclusiones y recomendaciones	67
5.1. Conclusiones.....	67
5.2. Recomendaciones.....	71
6. Referencias bibliográficas.....	72
Anexo 1	77

Índice de Tablas

Tabla 4. 1	43
Tabla 4. 2	44
Tabla 4. 3	45
Tabla 4. 4	46
Tabla 4. 5	46
Tabla 4. 6	47
Tabla 4. 7	48
Tabla 4. 8	48
Tabla 4. 9	49
Tabla 4. 10.....	50
Tabla 4. 11.....	51
Tabla 4. 12.....	51
Tabla 4. 13.....	52
Tabla 4. 14.....	53
Tabla 4. 15.....	53
Tabla 4. 16.....	54
Tabla 4. 17.....	55
Tabla 4. 18.....	55
Tabla 4. 19.....	56
Tabla 4. 20.....	57
Tabla 4. 21.....	57
Tabla 4. 22.....	58
Tabla 4. 23.....	58
Tabla 4. 24.....	59
Tabla 4. 25.....	60
Tabla 4. 26.....	61
Tabla 4. 27.....	61

Resumen

El propósito del presente trabajo consiste en analizar la articulación existente entre Estado, instituciones y pymes santafesinas del sector software para determinar de qué manera la acción conjunta incide sobre la innovación y el acceso a los mercados externos. En la actualidad el Estado y las instituciones impulsan la articulación y fomentan la interacción público-privada en distintos sectores de la economía, siendo el sector software un elemento clave dentro de este contexto debido a su transversalidad y encadenamiento con distintos sectores estratégicos. A través de la articulación, se integran participantes con buen nivel de conocimientos tecnológicos y otros con conocimientos específicos, generando economías de escala por el desarrollo de nuevas capacidades y oportunidades de negocios para las pymes, lo que favorece el crecimiento y crea ventajas competitivas para las pymes del sector software, incentivando de esta manera la innovación y el acceso a mercados externos más exigentes. Para el trabajo con los datos y para corroborar los conceptos teóricos recabados se realiza un estudio cualitativo, basado en un proceso inductivo de triangulación iterativa mediante un estudio de casos múltiples, con una muestra de cuatro (4) pymes del sector, para evaluar las oportunidades y amenazas de la articulación y los efectos de la acción conjunta sobre la innovación y el acceso a los mercados externos. Como resultados del estudio realizado surgen como oportunidades para las pymes del sector santafesino la amplia oferta de programas de promoción, financiamiento y de convenios con universidades, el desarrollo de internet y las comunicaciones y las barreras de entrada reducidas, y como amenazas la escases de recursos humanos especializados, la dificultad de acceso a nuevas tecnologías, así como el entorno social y político. La principal vinculación que existe es con otras pymes del sector o de otro sector, ubicándose en tercer lugar la vinculación con el Estado, asimismo las pymes que se vinculan lo hacen bajo el modelo innovación conocido como de la triple hélice, y el principal tipo de innovación es mejoras en productos o servicios ya existentes. Las estrategias de internacionalización del sector no tienen relación con la articulación y las principales formas de acceso a mercados externos que surgen de la vinculación que mejoran la competitividad son las redes o alianzas estratégicas y los contratos de *joint-venture*¹.

¹ *Joint-venture* es un contrato internacional de capital y trabajo formalizado con una empresa del exterior.

Capítulo 1. Introducción

En este primer capítulo se va a presentar la definición del problema a abordar en el trabajo, cómo es su formulación y justificación, se describirán los objetivos generales y específicos, y finalmente se realizará una breve descripción de la metodología a utilizar.

1.1. Definición del problema

El avance de la conectividad y el uso de las tecnologías de la comunicación se refleja a nivel mundial y en Argentina en todas las actividades cotidianas y en los vínculos entre los distintos actores y la sociedad, generando cambios en la manera de hacer negocios en una economía sin fronteras, donde la innovación y el acceso a los mercados externos juegan un papel fundamental para generar oportunidades de desarrollo y crecimiento del sector software², sector cuya articulación impacta sobre distintas áreas estratégicas.

1.2. Formulación y justificación

Como consecuencia de esta realidad, el propósito del presente trabajo consiste en analizar la articulación existente entre Estado, instituciones y pymes santafesinas del sector software, y luego, determinar de qué manera la acción conjunta incide sobre la innovación y el acceso a los mercados externos.

Actualmente, el Estado y las instituciones impulsan la articulación y fomentan la interacción público-privada en distintos sectores de la economía, siendo el sector software un elemento clave dentro de este contexto debido a su transversalidad y encadenamiento con distintos sectores estratégicos, motivando de esta manera un mayor entendimiento e integración entre los distintos actores.

A través de la articulación, se integran participantes con buen nivel de conocimientos tecnológicos y otros con conocimientos específicos, generando economías de escala por el desarrollo de nuevas capacidades y oportunidades de negocios para las pymes, lo que favorece el crecimiento y crea ventajas competitivas para las pymes del sector software, incentivando de esta manera la innovación y el acceso a mercados externos más exigentes. Siendo este un sector estratégico para el desarrollo del país, se cree es muy importante el análisis planteado en el presente trabajo.

² Distintos autores se refieren al sector de software (SSI) como sector de software y servicios informáticos, a los fines de este trabajo se considera que ambas expresiones se refieren al mismo sector.

1.3. Objetivos

El presente trabajo propuso los siguientes objetivos generales y específicos.

1.3.1. Objetivos generales

1. Identificar la articulación entre Estado, instituciones y pymes del sector software santafesino, a los fines de evaluar la complementariedad, la sostenibilidad en el tiempo y la generación de externalidades.
2. Analizar cómo esta vinculación incide sobre los tipos de innovación elegidos y las formas de acceso a mercados más exigentes que contribuyen a la mejora de la competitividad y la elevación de valor agregado de las Pymes del sector.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Analizar los modelos y tipos de innovación de las pymes del sector para determinar la relación con las políticas que surgen de la articulación Estado-instituciones-pymes del sector.
2. Identificar las acciones colectivas tendientes a influir en la elección de las formas de acceso a los mercados externos que contribuyen a la generación de economías de escala y aumento de la competitividad internacional.
3. Realizar un estudio de casos múltiples para evaluar las oportunidades y amenazas de las pymes santafesinas del sector en relación a la articulación y los efectos sobre innovación y acceso a los mercados externos.

1.4. Metodología

Como metodología se utilizará un estudio de tipo exploratorio, basado en un método de investigación cualitativa que consiste en un estudio de casos múltiples. Este estudio será desarrollado mediante un proceso inductivo de triangulación iterativa, que permitirá corroborar de qué manera la acción conjunta de los participantes en la articulación se relaciona con los indicadores de innovación e incide en la elección de las formas de acceso a los mercados externos de las pymes santafesinas del sector, lo que hará posible arribar a una conclusión final.

Capítulo 2. Marco conceptual

En este segundo capítulo se expone el marco conceptual relacionado con los objetivos planteados, organizando la información recopilada en función a las variables en estudio, en primer lugar se analizan conceptos sobre articulación como variable independiente y posteriormente conceptos sobre la innovación y acceso a los mercados externos, los que son considerados como variables dependientes en el estudio. Para finalizar, se desarrollan conceptos sobre el universo pyme a los fines de demarcar el tipo de empresas que son tomadas como base para el presente trabajo.

2.1. Articulación

Es reconocida a nivel global la importancia que tiene el estudio de las relaciones dinámicas existentes entre Estado, Instituciones y Empresas tratando de comprender de qué manera la acción conjunta influye sobre las políticas de promoción, la asociatividad y la capacitación de los recursos humanos, generando externalidades en todos los sectores económicos y para la sociedad en su conjunto.

En las ciencias sociales existen diferentes estudios sobre la articulación del Estado con las Instituciones, tanto educativas como de otro tipo, para evaluar los efectos provocados por una política social determinada (Castañeda Perez & Perez Rodriguez, 2005; Morcela & Petrillo, 2015; Maldonado, 2008; Baruj, G., Kosacoff, B. & Ramos, A., 2009), pero se observa que son escasos los estudios que se dedican a explicar cómo se manifiestan esas relaciones interactuando con las empresas y lo que provocan en las decisiones (Dapozo, Greiner, Estayno & Plestsch, 2012; Dapozo, Estayno, Greiner, Mascheroni & Petris, 2012; Borrastero, 2012; Borrastero, 2013), siendo que dentro de este universo las pymes son el motor de crecimiento de un país y la base para la implementación de políticas económicas (Liendo & Martinez, 2001; Dini, Ferraro & Gasaly, 2007; Ferraro, 2009; Alfaro, Brasca & Fernandez, 2011).

La intervención del Estado se realiza a través del establecimiento de políticas públicas que repercuten sobre toda la sociedad, las pymes y las instituciones, ya sea que respondan a necesidades del sector o de sectores que las afectan transversalmente (Borrastero, 2014). Oszlak & O' Donnell (1976)³, definen a las políticas públicas como:

Un conjunto de acciones y omisiones que manifiestan una determinada modalidad de intervención del Estado en relación con una cuestión que

³ Oszlak, O. & O'Donnell, G. (1976). Estado y políticas estatales en América Latina: hacia una estrategia de investigación. Centro de Estudios de Estado y Sociedad (CEDES), Buenos Aires, Documento G.E. CLACSO N°4. (p. 112-113)

concita la atención, interés o movilización de otros actores de la sociedad civil. De dicha intervención puede inferirse una cierta direccionalidad, una determinada orientación normativa, que previsiblemente afectará el futuro curso del proceso social hasta entonces desarrollado en torno a la cuestión (p. 112-113).

Estas políticas cuando están destinadas a afectar la actividad económica de sectores específicos son una variable fundamental para comprender los procesos de crecimiento de cada uno y la evolución general de la estructura productiva (Castellani 2006, Borrastero, 2011), afectando a las pymes en tres aspectos: capacidad tecnológica, situación económica y la forma de interactuar con el resto de los actores de la sociedad (Cimoli, Primi & Pugno, 2006).

Pero a pesar de que la interacción entre el sector privado, la academia y el gobierno sean el eje para el establecimiento de estrategias a largo plazo en el sector de software para mejorar la competitividad, innovación y acceso al mercado externo, como se expresa en el plan estratégico de SSI 2004-2014 del Ministerio de economía y producción, en el plan estratégico 2020 del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva (MINCYT) y dentro de los lineamientos para la gestión de la cámara de empresas del sector software y servicios informáticos (CESSI), en el caso santafesino no se han encontrado estudios sobre cómo se manifiesta la articulación de las pymes del sector software con el Estado e Instituciones y los efectos que genera sobre la innovación y el acceso a los mercados externos.

En este sentido, en la investigación se intenta establecer una asociación entre las acciones colectivas que surgen de la articulación y el crecimiento del sector a través de la innovación y la internacionalización de las pymes del sector software.

Entendiendo dentro de este contexto a la articulación, según lo planteado por Sábato, como un modelo que combina la teoría de Schumpeter del desarrollo económico, quién la define sólo como una relación lineal entre el inventor y el innovador (1976,1983), incorporándole el Estado como actor fundamental, intentando demostrar que la inserción de los avances tecnológicos y científicos en el desarrollo la transforman en un triángulo, el que se conoce como Triángulo de Sábato (Sábato, 1979) y que es el resultado de una acción conjunta y coordinada de los tres elementos: gobierno, infraestructura científico-tecnológica y estructura productiva. Considerando para este trabajo al Estado Nacional, Provincial y Municipal, el rol de las universidades, cámaras de comercio e industria, agencias de inversión y comercio internacional, entidades financieras y centros tecnológicos, así como las pymes santafesinas del Sector software.

2.2. Innovación

La innovación es discutida en la literatura científica y técnica, pero también en las ciencias sociales como historia, sociología, administración, economía y en la política pública. En términos más específicos tiene el fin de mejorar la posición competitiva de las empresas incorporando nuevas tecnologías y conocimientos (Albornoz, 2009).

La importancia de la innovación se debe a que realiza grandes transformaciones en las empresas, ya que consiste en un conjunto de actividades científicas, tecnológicas, así como organizacionales, financieras y comerciales, siendo uno de los motores de la globalización. Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), las políticas de innovación estaban centradas en los comportamientos de los empresarios, pero con el surgimiento de las nuevas tecnologías se reenfocó en actores vinculados con la producción de conocimiento científico avanzado. De esta manera se la relaciona con el desarrollo tecnológico, las tecnologías emergentes, las mejores condiciones competitivas por parte de las empresas y con la investigación básica, aproximándose a la investigación y desarrollo⁴ (Albornoz, 2009).

Por la incorporación de conocimientos científicos a la investigación y desarrollo, surge la innovación, generando su aplicación exitosa una ruptura en el nivel tecnológico anterior, produciendo de esa manera lo que se denomina una innovación radical, “destrucción creadora” según Schumpeter (1983)⁵ y en el caso que la innovación sea por un nuevo uso de posibilidades y elementos preexistentes, se la considera como la denomina Lundvall (1992) “incremental”⁶. Esta última modalidad adquiere especial relevancia en ciertos sectores industriales más tradicionales y tiene gran importancia en el caso de los países menos desarrollados (Albornoz, 2009).

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC), dentro de las que se encuentra el sector software y servicios informáticos, son un ejemplo de innovación radical seguida de un posterior desarrollo incremental, de esta manera ambos tipos de innovación coexisten y se complementan, generando transversalidades sobre todos los sectores de la economía a través del mejoramiento de la información. Muchos autores han nombrado este proceso de diversas maneras, Bell (1994)⁷ la llama “sociedad postindustrial”, “sociedad informacional” (Castells & Hall, 1994)⁸ y otros “sociedad tecnocrónica, tercera ola o sociedad digital” (Albornoz, 2009).

⁴ A la investigación y desarrollo se la denomina I+D, y a esta en conjunto con la innovación I+D+i, expresión con la que algunas autores no están de acuerdo ya que mencionan que se restaría importancia a una u otra: investigación o innovación.

⁵ Schumpeter, J. (1983): Capitalismo, socialismo y democracia, Madrid, Aguilar.

⁶ Lundvall, B. (1992). User-producer relationships, national systems of innovation and internationalisation. En B. Lundvall (ed.): National Systems of Innovation. Towards a Theory of Innovation and Interactive Learning, Londres, Pinter Publishers.

⁷ Bell, D. (1994): El advenimiento de la sociedad postindustrial, Madrid, Alianza Editorial.

⁸ Castells, M. & Hall P. (1994): TecnoPolis del mundo. La formación de los complejos industriales en el siglo XXI, Madrid, Alianza Editorial.

Vaitsos (1974) y Sábato (1979), concuerdan en que los beneficios que una empresa obtiene de innovaciones tecnológicas tienen mayor relación con su capacidad de manejar los mercados, que con su capacidad tecnológica pura, por su parte Roberts (1988) definió a la Innovación como la equivalencia de unir a la invención con la comercialización, a lo que se denomina modelo lineal⁹.

Pero el desarrollo de las actividades de innovación está constituido por relaciones no lineales y retroalimentación entre los componentes del sistema, de ello surge la naturaleza sistémica de la innovación (Barletta, Pereira, Robert & Yoguel, 2014) y la denominación del modelo según Etzkowitz y Leydesdorff como de la triple hélice (1997), ya que el conocimiento no se trasfiere automáticamente desde el sector científico y tecnológico al sector productivo sino que según Lee existe una “falla sistémica” (2013), que requiere la intervención del Estado a través de políticas de innovación que incentiven la cooperación y el intercambio de conocimientos entre ambos sectores (Barletta et al, 2014).

De esta manera, por el impacto de la investigación científica, el desarrollo tecnológico y la innovación productiva se determinan nuevos análisis en las políticas de ciencia, tecnología e innovación, ya que estos constituyen un factor clave en la elaboración de productos de alto valor agregado (Emiliozzi, Gordon & Lemarchand, 2010).

Entendiendo de esa manera a la innovación como un conjunto de conocimientos internos y externos, siendo que estos últimos dependen de los vínculos entre las organizaciones entre sí y de su capacidad interna, la que está relacionada con su de capacidad de absorción¹⁰ (Cohen & Levinthal, 1990) y su capacidad organizacional¹¹.

Los contextos locales en que las pymes actúan, el marco institucional, el contexto de políticas, la competencia, la posición que ocupa dentro de la red de conexiones según sus vinculaciones y las características estructurales de esta red, tienen un papel clave para comprender su conducta innovadora (Barletta, Pereira, Robert & Yoguel, 2014).

Es por ello que en el presente trabajo se plantea como objetivo analizar si se aplica el modelo de innovación de la triple hélice en las pymes del sector SSI santafesino y los tipos de innovación que realizan en relación con las políticas que surgen de la articulación con las instituciones y el Estado.

⁹ En el modelo lineal de innovación el proceso comienza con la investigación básica, luego pasa por la investigación aplicada y el desarrollo tecnológico, y finaliza con el marketing y el lanzamiento de la novedad al mercado.

¹⁰ Capacidad de absorción es la posibilidad de identificar, acceder y aplicar conocimiento externo dentro de la empresa.

¹¹ Capacidad organizacional se refiere a las habilidades de codificación del conocimiento tácito a partir de los procesos de gestión de calidad y de la organización del trabajo respecto a la circulación del conocimiento en el interior de la organización.

Los tipos de innovación que son tenidos en cuenta para realizar el análisis son los establecidos por el Manual de Oslo¹², la innovación de producto, de proceso, de mercadotecnia y organizativa.

Existen estudios anteriores que analizan la relación entre la cobertura e impacto de las políticas públicas y el desempeño innovador de las empresas del sector en Argentina (Borello, Robert & Yoguel, 2005; Scudelati, 2007; Borrastero, 2014; Barletta et al, 2014), las políticas tecnológicas orientadas a pymes (Yoguel, 2003) y otros estudios que tratan sobre las capacidades organizacionales y de absorción y las vinculaciones en el desempeño de firmas argentinas del sector obteniendo como resultado que la innovación depende de la gestión de calidad, de la investigación y desarrollo y de posiciones intermedias que ocupan en la red de vinculaciones (Barletta et al, 2014).

2.3. Formas de accesos a los mercados externos

El mundo globalizado, los avances tecnológicos e Internet han creado una economía sin fronteras, favoreciendo la comunicación con el mundo y la conquista de mercados externos.

“Las ventas externas en el comercio internacional son una de las herramientas para el desarrollo de un país, para las pymes el grado de competencia tecnológica y organizacional son la clave de la dinámica en el comercio exterior” (Díaz & Puccinelli, 2011, p. 7)¹³, dentro de estos lineamientos, el presidente de Argentina Mauricio Macri en la presentación del plan Argentina exporta¹⁴ (Octubre, 2018) expresó que “Argentina necesita más empresas que exporten y es fundamental que las pymes, que son el motor de la Argentina, se animen a crecer de la mano de todo lo que le pueden ofrecer al mundo”, a lo que el ministro de la producción y trabajo de Argentina Dante Sica agregó que “aumentar las exportaciones debe ser un eje fundamental de la estrategia de desarrollo argentino para consolidar un sendero de crecimiento”, destacando además que “en todas las provincias y ramas de producción existen empresas argentinas que han logrado ser competitivas y exportar¹⁵”

Al momento de plantear la internacionalización de un sector, así como de cada pyme, es importante identificar la oferta exportable¹⁶ y la especialización, ya que “al estar

¹² Manual de Oslo (2018). Directrices para la Recogida, Informes y Utilización de Datos de Innovación. 4ª Edición.

¹³ Díaz, M. y Puccinelli, F. (2011). Relaciones América Latina-China. Pymes, un puente para el crecimiento. I Congreso Internacional de la Red de Integración Latinoamericana, REDILA. Universidad Nacional del Litoral. Santa Fe. (p. 7).

¹⁴ El plan Argentina exporta es un plan del gobierno nacional para trabajar junto a empresas y cámaras para detectar oportunidades, simplificar trámites, mejorar la logística y la infraestructura y abrir nuevos mercados con el objetivo de triplicar las exportaciones en 2030. (11 de octubre, 2018). Recuperado de: <https://www.argentina.gob.ar/argentinaexporta>

¹⁵ En distintos estudios se refieren a exportar como expresión similar a la internacionalización de la empresa independientemente de la forma de acceso al mercado externo que implemente.

¹⁶ Oferta exportable se refiere a los productos que ofrece una empresa que se encuentran en condiciones de ser exportados y que involucra las capacidades productiva, económica, financiera, comercial, recursos humanos y gestión.

especializadas en productos o servicios pueden combinar esa especialización con un mercado más amplio” (Díaz & Puccinelli, 2011)¹⁷.

Asimismo, es importante que definan una estrategia de internacionalización para sus productos o servicios y la forma de acceso a los mercados externos.

La estrategia de internacionalización, “está determinada por las características del sector al que pertenecen” (Jarillo & Martínez Echezárraga, 1991, p. 61)¹⁸, clasificándolas en globales, multidomésticas y transnacionales. De lo relevado de distintos informes (Observatorio Permanente de la Industria del Software y Servicios Informáticos, 2018, Bastos Tigre, González, López, Pittaluga, Ramos & Silveira Marques 2007, López & Ramos, 2008) surge que en los mismos se hace referencia a las distintas formas de acceso al mercado externo como estrategias de internacionalización.

Por lo tanto, siguiendo la clasificación de Jarillo y Martínez Echezárraga (1991), las etapas en el proceso de internacionalización, a las que en este estudio se las denomina formas de acceso a los mercados externos, son la exportación ocasional, la exportación experimental, la exportación regular, el establecimiento de filiales de venta en el extranjero, el establecimiento de subsidiarias de producción en el exterior, y como otras formas de expansión internacional de cooperación entre empresas a los contratos de *joint-venture*, licencias, franquicias, contratos de administración o de manufactura, consorcios de exportación, las alianzas estratégicas o redes estratégicas.

Con respecto al acceso a mercados externos del sector software, existen estudios donde se incluye al sector como caso exitoso de exportación en Argentina (Braun, Feldman, Junowicz & Roitman, 2008), otros que explican los indicadores favorables del sector en Córdoba referidos a innovación y acceso a mercados externos (Borrastero & Motta, 2011) y la internacionalización acelerada de las pymes del sector en Santa Fe (Agramunt & Andrés, 2016) así como estudios donde se evalúa la elección de las estrategias de internacionalización y formas de acceso al mercado externo de las pymes del sector en Argentina, estrategias que dependen de las características específicas y la especialización del sector SSI y las formas de acceso las que están relacionadas con el tipo de producto, software o servicios (Andrés & Díaz, 2009), pero en los que no se analizan los efectos de la articulación sobre el acceso a mercados externos.

2.4. Universo pyme

Muchas de las grandes empresas actuales, tanto en Argentina como en otros países, nacieron y se desarrollaron como pymes (Díaz & Puccinelli, 2011). Las pymes son la

¹⁷ Díaz, M. y Puccinelli, F. (2011). Relaciones América Latina-China. Pymes, un puente para el crecimiento. I Congreso Internacional de la Red de Integración Latinoamericana, REDILA. Universidad Nacional del Litoral. Santa Fe. (p. 8)

¹⁸ Jarillo, J.C. & Martínez Echezarraga J.I. (1991). Estrategia Internacional. Mac Graw Hill. Madrid.

base del entramado productivo de un país generando un impacto positivo sobre toda la sociedad.

Son numerosas y de diversa naturaleza, ya que dentro de este universo quedan referenciadas desde pequeños emprendimientos en los que trabajan de una a tres personas, hasta empresas industriales o de servicios que tienen un considerable volumen económico y cientos de ocupados (Díaz & Puccinelli, 2011; Díaz & Andrés, 2009), esto contribuye a la complejidad en cualquier análisis que se realice sobre el tema.

Las definiciones sobre pymes tienen arbitrariedades notorias e inevitables, por lo que existen distintas clasificaciones que hacen que puedan pertenecer a uno u otro segmento en relación a diversos parámetros que se utilizan para su clasificación dentro del mismo sector.

En Argentina esta complejidad también se ve reflejada en el análisis de diversos estudios de las pymes del sector software donde no existen criterios unificados en torno a la definición como pyme, existiendo parámetros diferentes que las definen o no como unidades de análisis.

El universo Pyme en Argentina, según se expresa en la página web del Ministerio de Producción de la Nación está representado por 853.886 pymes en todo el país, dentro de las que considera a las micro, pequeñas y medianas empresas.

En la Ley de Fomento para las Micro, Pequeñas y Medianas empresas, Ley 25.300 del año 2000, en su Título I artículo 1, se establece que el órgano de aplicación, en este caso la Sepyme¹⁹, deberá definir las características de las empresas que corresponderán a cada uno de los grupos de empresas para luego implementar los distintos instrumentos de fomento, teniendo en cuenta las especificidades de los distintos sectores y regiones, basándose en atributos como cantidad de personal ocupado, valor de ventas y valor de los activos aplicados al proceso productivo.

Es por lo que la Sepyme, mediante la Resolución N° 154/18 clasifica a las pymes en función de las ventas totales anuales expresadas en pesos, cantidad de empleados, y valor de los activos, a los efectos de lo dispuesto por esa Ley, separándolas en pymes industriales o de servicios, y a su vez en micro, pequeñas o medianas tramo 1 y tramo 2. Con respecto al número de empleados las clasifica como micro, industrial hasta 15 y de servicios hasta 7, pequeña industrial hasta 60 y de servicios hasta 30, mediana tramo 1 industrial hasta 235 empleados y de servicios hasta 165 y mediana tramo 2, industrial hasta 655 y de servicios hasta 535.

En cuanto al segmento pyme del sector SSI, a éste se lo divide en micro, pequeñas empresas y medianas empresas sólo en función de la cantidad de empleados que tiene.

¹⁹ Sepyme es la Secretaría de emprendedores y de la pequeña y mediana empresa dependiente del Ministerio de la producción de la Nación Argentina.

Para la CESSI²⁰, en los estudios realizados por el OPSSI, ya sea en Argentina o en Santa Fe, una pyme para el sector SSI puede considerarse micro cuando tiene hasta 4 ocupados, pequeña cuando tiene un número entre 5 y 20 empleados y mediana cuando tiene entre 21 y 150 empleados²¹.

En función de las distintas clasificaciones existentes, en este estudio se utilizó en el cuestionario para el estudio de casos la clasificación de la Sepyme, para poder evaluar otros parámetros y no sólo la cantidad de empleados, por lo que en cuanto a la clasificación establecida para el sector SSI, las empresas encuestadas pueden pertenecer a distintos segmentos, pero todas se encuentran dentro de la clasificación pyme como micro, pequeña o mediana.

²⁰ CESSI es la Cámara de empresas de software y servicios informáticos y el OPSSI es el observatorio permanente de software y servicios informáticos dependiente de la CESSI.

²¹ Este criterio de clasificación de las Pymes es el utilizado en el informe realizado por el OPSSI en el año 2008.

Capítulo 3. Pymes del sector software

En este tercer capítulo se va a realizar un análisis de la situación de las pymes del sector de software en Argentina y la provincia de Santa Fe, identificando las características generales y la posición de las mismas frente a la articulación, la innovación y el acceso a los mercados externos.

3.1. Características generales

En Argentina, las pymes del sector software al formar parte de las denominadas *Industrias de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (Tics)*, son consideradas como un sector cuyo desarrollo se ha convertido en un elemento que mejora la eficiencia y competitividad de las empresas potenciando sus resultados (Gonzalez Ojeda, 2006).

Las características del sector, se manifiestan en que tiene bajas las barreras de entrada, es intensivo en capital humano, tiene alta transabilidad internacional, genera externalidades transversales, es ambientalmente amigable y afecta la productividad de la totalidad de los sectores de la economía (Bekerman & Cataife, 2001). Debido a estas características, los mismos autores expresan que el sector puede ser visto desde dos perspectivas “como un camino para la modernización tecnológica de todos los sectores económicos o como sector capaz de desarrollar procesos endógenos de innovación y aprendizaje” (Bekerman & Cataife, 2001, p. 6)²².

En cuanto a las ventajas competitivas que presenta el sector en Argentina se incluye la calificación de los recursos humanos, el bajo costo laboral posterior devaluación, la infraestructura de las comunicaciones, la adaptación a necesidades idiosincráticas, el conocimiento del medio y la flexibilidad (López, 2002).

Por otro lado, con respecto a las características de las pymes del sector, en el reporte anual sobre el sector software y servicios informáticos (Observatorio Permanente de la Industria del Software y Servicios Informáticos, 2018)²³, se observa que en el año 2015 el 73% eran microempresas con hasta 9 trabajadores, el 21% eran pequeñas con 10 a 49 empleados, el 4% eran medianas con 50 a 200 empleados y sólo el 2% eran grandes empresas con más de 200 trabajadores, datos estadísticos de los que se destaca la representatividad del sector pyme en el sector SSI argentino (98%), las que se

²² Bekerman, Marta & Cataife, Guido (2001). El sector software en Argentina: situación actual y sugerencias de políticas. Documento de trabajo N° 12. Centro de estudios de la estructura económica (CENES), Universidad de Buenos Aires (UBA). Buenos Aires. (p. 6) <http://www.econ.uba.ar/www/institutos/economia/cenes/index.html>

²³ Este estudio fue realizado por el Observatorio permanente de la industria del software y servicios informáticos (OPSSI), los datos se basan en una encuesta de coyuntura sobre la situación y evolución del sector para el año 2017, cuya información fue recopilada hasta marzo de 2018. Fue respondida por 153 empresas de software y servicios informáticos, dentro de la que el 61% son del área metropolitana de Buenos Aires, 12% de Santa Fe, 11% de Córdoba, 5% Provincia de Buenos Aires, 4% de la región cuyana, 4% del Noroeste argentino, 2% de la Patagonia y 1% del Noreste argentino. <http://www.cessi.org.ar/opssi>

concentran en los grandes centros urbanos del país debido a las mayores oportunidades de captar recursos humanos calificados, factor que es fundamental para el desarrollo del sector y la infraestructura de las comunicaciones. En la provincia de Santa Fe, dentro del universo pyme, en el año 2009 el 44,2% eran micro, 40,3% pequeñas y el 15,6% medianas (Observatorio permanente de la Industria del Software y Servicios Informáticos regional provincia de Santa Fe, 2009).

En cuanto a su localización geográfica, la mayoría de las firmas de SSI están ubicadas en un 63,9% en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 9,5% en el resto de la provincia de Buenos Aires, en tercer lugar con 7,8% se encuentra la provincia de Santa Fe, seguida por Córdoba con 7,1% y Mendoza con 2,1%, el porcentaje restante corresponde al resto de las provincias (9,6%) (Observatorio permanente de la Industria del Software y Servicios Informáticos regional provincia de Santa Fe, 2009). El 7,8% correspondiente a las pymes de la provincia de Santa Fe²⁴, está compuesto por un 40,2% de pymes de Rosario, 37,8% de Rafaela, de Santa Fe 9,8%, y con menor significatividad de Reconquista 7,3% y Venado Tuerto 4,9%.

Son muy importantes a nivel nacional los conglomerados de Rosario y Córdoba y otros de menor desarrollo como Mendoza, Tandil, Rafaela, Bariloche, Mar del Plata, Bahía Blanca, Galeguaychú, Jujuy y Santa Fe, los cuales han surgido en gran medida a partir de la existencia de universidades y centros tecnológicos relevantes en la región (Fundación Exportar, 2008, Agencia de Cooperación Internacional del Japón, 2003 y Diario La Opinión, 2007).

El sector SSI argentino viene creciendo a tasas relativamente elevadas en los últimos años, lo cual se manifiesta en un nivel de facturación creciente en dólares estadounidenses a una tasa del 5% acumulativo anual, los ingresos del exterior crecieron a una tasa del 8,5% en promedio y un crecimiento de 42% en la generación progresiva de puestos de trabajo de calidad entre los períodos 2008 a 2017 (Observatorio Permanente de la Industria del Software y Servicios Informáticos, 2018).

Dentro del sector, a través del empleo de recursos humanos altamente calificados, se busca agregar valor e innovación a sus bienes y servicios. Esto se ve reflejado en que, el 64% de los empleados en 2017 tienen formación en estudios universitarios (Observatorio Permanente de la Industria del Software y Servicios Informáticos, 2018). En lo que respecta a la situación de las pymes de la provincia de Santa Fe, también se caracteriza por tener un elevado nivel de calificación, ya que el 52,5% de las Pymes encuestadas expresa tener más empleados con nivel universitario y existe un 26,6% que tiene

²⁴ Esta clasificación se relaciona con el formato de reorganización territorial que asumió la regionalización de la provincia de Santa Fe en 5 nodos regionales: Rosario, Santa Fe, Rafaela, Reconquista y Venado Tuerto en el año 2008 para la implementación del Plan Estratégico Provincial Santa Fe, cinco regiones, una sola provincia (Rosario, 2008)

empleados con nivel universitario incompleto (Observatorio permanente de la Industria del Software y Servicios Informáticos regional provincia de Santa Fe, 2009). Pero a medida que la búsqueda de recursos humanos de diferentes perfiles es más intensa, existen mayores problemas para la contratación (Observatorio Permanente de la Industria del Software y Servicios Informáticos, 2008), debido a que en Argentina existe una diferencia cualitativa entre la demanda de los mismos para el desarrollo sofisticado del sector y la oferta de recursos humanos que brinda el sistema educativo (Andrés & Díaz, 2009).

Por la importancia que tiene el sector, el Estado Nacional y los Estados provinciales han tenido un gran interés en promover al sector SSI, abarcando políticas con una diversidad de instrumentos orientados a promover el desarrollo de la industria, mejorar la provisión de insumos críticos para el sector y fomentar la demanda local, así como incentivar la articulación entre los sectores públicos, las instituciones y las pymes del sector.

3.2 Articulación

Con respecto a las posibilidades de vinculación, debido a la heterogeneidad en la definición de cada organismo del universo pymes, se generan en ciertas ocasiones dificultades para que apliquen o ingresen a programas o tengan acceso al financiamiento.

La oferta de programas es variada a nivel del Estado nacional, provincial y municipal, así como a través de las universidades, cámaras u otras instituciones relacionadas al sector y sobre todo a las pymes (Andrés & Díaz, 2009).

La Secretaría de emprendedores y pequeñas y medianas empresas, dependiente del Ministerio de producción y trabajo de la Nación, mediante la Resolución N°148/03, creó el *Programa de los Foros Nacionales de Competitividad Industrial de las Cadenas Productivas* con el fin de definir nuevos instrumentos de políticas industriales y comerciales externas, promover el desarrollo de las cadenas productivas y crear un espacio de trabajo donde participan activamente los ámbitos públicos y privados, este plan nacional de diseño corta transversalmente varias cadenas productivas, entre ellas la del sector SSI, con el objetivo de estimular la demanda de diseño e incrementar la agregación de valor y el valor total de la oferta exportable hacia el resto del mundo desde todos los eslabones de las mismas y aumentar la sustitución competitiva de importaciones desde el resto del mundo. En este foro participaron representantes del estado nacional, provincial, municipal y los sectores privados y académicos, surgiendo así el *Plan estratégico de Software y Servicios Informáticos 2004-2014* y el *Plan estratégico 2020*, los cuales identificaron problemas y oportunidades de la industria y definió acciones concretas a implementar. Simultáneamente, funcionaron foros

regionales en las ciudades de Santa Fe, Rosario, Córdoba, Neuquén, Bahía Blanca, Tandil y Jujuy, entre otras.

La misma Secretaría ha creado a través del *Plan Nacional de Diseño* y mediante la Resolución N° 175/03, la *Ventanilla de Diseño* para asistir a las pequeñas y medianas empresas en la concreción de sus proyectos de diseño por medio del asesoramiento y vinculación con las alternativas de asistencia financiera disponibles en el Estado Nacional teniendo las empresas que cumplir con requisitos mínimos y llenar un formulario para explicitar la idea-proyecto. Los programas de asistencia a empresas disponibles son el *Programa de Diseño*, del Instituto Nacional Tecnológico, el *Programa de apoyo a la reestructuración empresarial* de la Subsecretaría Pyme que consiste en un cofinanciamiento mediante aportes no reembolsables de hasta el 50% de la Inversión en proyectos de desarrollo que incluyen la contratación de servicios técnicos profesionales, *Programa global de crédito MyPymes* para la prefinanciación y financiación de exportaciones, de capital de trabajo y de inversiones en activos fijos, *FOMICRO*, destinado a la creación de unidades productivas de bienes o servicios por parte de los grupos de trabajadores desocupados y subocupados y a la consolidación de micro emprendimientos preexistentes, *FONAPYME* es un fondo para pymes cuyas inversiones creen o amplíen la capacidad productiva de la empresa o introduzcan nuevos productos, servicios o procesos con prioridad para los proyectos orientados al mercado interno con énfasis en la sustitución de importaciones y *FONTAR* para financiar empresas e instituciones públicas y privadas con el fin de promover proyectos de modernización tecnológica en el mejoramiento de productos y procesos, la capacitación de personal y certificación de calidad, investigación y desarrollo de nuevos procesos productivos, desarrollo de nuevos materiales y nuevos productos y servicios incluyendo la construcción de plantas piloto y la tecnología requerida para pasar a escala industrial, Créditos para producción exportable del Consejo Federal de Inversiones (CFI) para financiamiento de estas actividades con destino a la pre inversión y capital de trabajo, y Créditos para la reactivación productiva del CFI para financiamiento del capital de trabajo, activo fijo y/o pre inversión, entre otros.

Por otro lado, bajo la Ley N° 25.856 sancionada por el Congreso Nacional en el mes de Diciembre de 2003, se reconoció a la actividad de producción de software como una actividad productiva de transformación asimilable a una actividad industrial, a los efectos de la percepción de beneficios impositivos, crediticios y de cualquier tipo. A través de esta norma se exime al sector del pago del Impuesto a los Ingresos Brutos en las provincias de Córdoba, San Luis, Entre Ríos, Santa Fe, Chaco, Corrientes y Buenos Aires.

Se crea también la ley N° 25.922 de *Promoción de la Industria del Software* en el año 2004, ley que otorga beneficios impositivos y crea un fondo de promoción de la industria

del software (FONSOFT). Según los datos relevados del análisis comparativo de las pymes de software y servicios informáticos de Santa Fe y el promedio nacional en el año 2009 (Observatorio permanente de la Industria del Software y Servicios Informáticos regional provincia de Santa Fe, 2009), surge que recibían beneficios de la Ley de software, el 23,3% de las pymes del sector de la provincia de Santa Fe en relación al promedio nacional de 29,1%, por lo tanto el 74,7% aún no había recibido los beneficios por encontrarse en el proceso de evaluación o porque sus solicitudes de ingreso fueron denegadas o no habían sido presentadas aún. Del análisis de la obtención de beneficios de la Ley de promoción de software, entre las pymes SSI de acuerdo a su dimensión, se desprende que hay una relación positiva entre el tamaño de la empresa y la efectiva implementación que se hace de la ley, ya que en 2007 mientras el 48,4% de las empresas medianas recibe los beneficios de la ley, las pequeñas representan el 12%. Por último, se debe destacar que el porcentaje de pymes del sector SSI que efectuó inversiones en el año 2007, aumenta cuando se analiza el segmento de las pymes beneficiadas por la ley de promoción (Observatorio Permanente de la Industria del Software y Servicios Informáticos, 2008).

Continuando con el análisis del marco promocional del sector, existe un convenio de cooperación entre el Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA) y la CESSI destinado a establecer acciones conjuntas de integración enfocadas a la capacitación, el intercambio, la cooperación técnica, legal y el apoyo al crecimiento de la competitividad. Con este acuerdo se espera facilitar el acceso de las pymes a las tecnologías de la información, organizar seminarios, jornadas, coloquios y reuniones, intercambiar información sobre leyes, disposiciones, procedimientos y programas de interés y elaborar programas de capacitación de *management* (gerenciamiento).

En lo que respecta a las políticas regionales de promoción de la industria SSI dentro del país, varias provincias argentinas están ofreciendo beneficios extras a las empresas de software que se radiquen en los respectivos territorios, siendo pionera la provincia de Córdoba.

Con respecto a las políticas privadas de promoción, la CESSI lanzó programas importantes como lo son *FINANTIC* que es un programa para el desarrollo e implementación de instrumentos financieros para la promoción y financiamiento del sector. Los objetivos del programa son generar y crear instrumentos financieros que posibiliten inversiones necesarias para la internacionalización y la adición de tecnologías y valor agregado, formar y concientizar a los empresarios sobre la necesidad de reconversión empresarial y las herramientas disponibles para canalizar inversiones en un marco competitivo, *EMPRETIC* a través del se crea el Centro de emprendedores de las tecnologías de la información de Argentina para motivar, formar y guiar a los

emprendedores convirtiéndolo en un ámbito de referencia en la sociedad de la información y un vínculo real y efectivo entre los emprendedores y el sector productivo Tics. Sus objetivos son crear una red entre alumnos de universidades, emprendedores exitosos, empresarios del sector, ejecutivos de empresas, profesionales y consultores independientes, representantes académicos y de organizaciones que fomenten el espíritu emprendedor e inversiones, *venture capitals*²⁵ y *sponsors* (patrocinadores) corporativos, desarrollar y difundir el pensamiento emprendedor, ser un ámbito de referencia en la sociedad, crear y mantener una base de datos de proyectos y fomentar la vinculación con el acceso al financiamiento, *EXPORTIC* y *Argentina IT* que están orientados a la promoción de las exportaciones del sector SSI a través de un portal de oferta exportable argentina en Tics, el *Premio Sadosky* para premiar a la inteligencia Argentina y el Observatorio permanente de la industria SSI de la Argentina que se encarga de analizar la aplicación de tecnología de la información y las comunicaciones, tanto de hardware, software, servicios informáticos y de comunicaciones y el estado de la oferta y demanda de recursos humanos del sector.

En relación al financiamiento del sector, “la posibilidad de acceso al mercado financiero y de capitales, incluyendo al capital de riesgo, es uno de los factores claves para el desarrollo del sector” (López & Ramos, 2008, p. 32)²⁶. En Argentina, es un desafío para las pymes contar con financiamiento externo para iniciar un proyecto o realizar actividades de investigación y desarrollo (Fundación Exportar, 2009), debido a que las instituciones financieras tienen dificultades para evaluar y financiar los proyectos, lo que provoca serias dificultades para el acceso al financiamiento, sobre todo para proyectos innovadores y para la creación de empresas de base tecnológica (López & Ramos, 2008).

Esto se refleja en que en el año 2017, el 86% de las pymes argentinas del sector se financió con recursos propios, además un 33% recurrió al crédito bancario, 16% a créditos de la Sepyme, 14% a FONTAR, 12% a proveedores o clientes, y 10% a FONSOFT, entre otros de menor significatividad (Observatorio Permanente de la Industria del Software y Servicios Informáticos, 2018).

Esta falta de financiamiento es crítica, en especial para las pymes que desarrollan productos, puesto que la etapa de investigación y desarrollo requiere de mucho capital y conlleva un elevado riesgo (López y Ramos, 2008).

Con respecto a la Inversión, las pymes argentinas en 2007 invirtieron principalmente un 45% en equipos y un 35% en productos y servicios y actualizaciones de servicios

²⁵ Los *venture capitals* son *capitales* de riesgo que se aportan en las primeras etapas del desarrollo de un emprendimiento.

²⁶ López, Andrés y Ramos, Daniela (2008, p. 32). La industria del software y servicios informáticos Argentina. Tendencias, factores de competitividad y clusters. Informe Final (primera versión). Estudio preliminar preparado para el proyecto Desafío y oportunidades de la industria del software en Brasil y Argentina. PEC B-107, FLACSO-IDRC. Investigadores del Centro de Investigaciones para la Transformación (CENIT). Junio. <http://www.fund-cenit.org.ar/investigaciones/publicaciones1.htm>

existentes (Observatorio Permanente de la Industria del Software y Servicios Informáticos, 2008), mientras que las pymes de la provincia de Santa Fe en el año 2009 destinaron un 53,3% al mejoramiento de calidad de los servicios actuales, un 38,3% a la incorporación de equipamiento y nuevas tecnologías, 30% a la incorporación y desarrollo de nuevos productos y un 25,0% al mejoramiento de la capacidad comercial (Observatorio permanente de la Industria del Software y Servicios Informáticos regional provincia de Santa Fe, 2009).

Con relación a políticas de recursos humanos públicas y privadas, para contrarrestar la escasez de profesionales tecnológicos en el sector existen políticas como *InverTI en vos* que fue lanzado por la CESSI y el Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, para difundir en las distintas universidades y en los últimos tramos de la educación secundaria las oportunidades laborales que el sector tecnológico ofrece a corto y largo plazo, el *FOMENI* que es el Fondo para el Mejoramiento de la Enseñanza en Informática de carácter público y privado, que fue creado mediante el Acuerdo Nacional de Capacitación para el sector SSI entre los Ministerios de Economía, de Trabajo y Educación por el cual se inició la primer etapa del Plan Nacional de Formación Profesional para Trabajadores del sector SSI, destinado a proveer recursos, evaluar y controlar los programas de formación propuestos por los polos tecnológicos, las cámaras, los consorcios y otras instituciones educativas y empresarias, *Generación IT* lanzado por el Ministerio de Educación y la CESSI para incentivar en los más jóvenes el estudio de carreras vinculadas a la informática, las becas *Control+F* iniciativa del Ministerio de Trabajo, la CESSI y las firmas CISCO, IBM, Microsoft, Oracle y Sun Microsystems, destinada a capacitar, además Argentina cuenta con una significativa red de universidades las cuales favorecen el desarrollo del sector en distintas provincias, como por ejemplo en Buenos Aires, Mendoza, San Luis, Santa Fe y Córdoba, las que contribuyen a la formación de los recursos humanos necesarios para el desarrollo de la actividad (Andrés & Díaz, 2009).

Existe también un gran desarrollo de Clusters, Polos tecnológicos y Cámaras del sector en todo el país, como lo son el Distrito informático de La Plata (Buenos Aires), Polo tecnológico y Cluster Tics de Rosario (Santa Fe), Asociación Tecnológica de la Información y Comunicación de Mar del Plata (Buenos Aires), Cámara de Empresas de Desarrollo Informático de Rafaela (Santa Fe), Cluster TIC Santa Fe, Cámara de empresas informáticas de Sunchales, Cluster Tecnológico de Córdoba, Polo IT de Buenos Aires, Parque científico Tecnológico – Polo Informático de Tandil (Buenos Aires), Cluster NOA de Tucumán, Salta y Jujuy, Cámara Informática del Noroeste Argentino de Catamarca, Jujuy, La Rioja, Salta, Santiago del Estero y Tucumán, Iniciativa Jujuy de la Facultad de Ingeniería de Jujuy, Plan estratégico para la Industria del software y servicios

informáticos de Corrientes, Polo IT NEA de Chaco, Corrientes, Formosa y Misiones, Cluster infotecnológico Neuquén Patagonia - Centro Tecnológico de Neuquén, Polo TIC de Mendoza y Parque tecnológico de San Luis.

Dada la amplia oferta existente en relación a políticas y programas destinados al sector por parte del Estado y las instituciones, se desprende la importancia de identificar la articulación en el sector santafesino, para luego evaluar su incidencia sobre la innovación y el acceso a mercados externos.

3.3. Innovación

El sector SSI argentino es un sector en el que la relación entre los gastos en investigación y desarrollo y las ventas es muy superior a la industria manufacturera, ya que en 2010 este ratio fue de 18% en las firmas de SSI, cuando en las empresas manufactureras el porcentaje no alcanzó el 1 % (Barletta et al, 2014).

La importancia para las pymes de la inversión en investigación y desarrollo sumada a la innovación se ve reflejada en que el 73% realizaron este tipo de inversiones durante el año 2017, las que tuvieron como objetivos principales el 79% desarrollo de nuevos productos, 41% la mejora de calidad en el desarrollo de software, 36% desarrollo de nuevos servicios, 26% la mejora de la productividad y otros destinos 7% (Informe del Observatorio del sector de software y servicios informáticos, 2018), siendo que cada pyme invirtió en más de un objetivo a la vez. Los tipos de innovación de las firmas argentinas durante el período 2010 a 2012, fueron el 65% desarrollo de nuevos productos, el 52% desarrollo de nuevos servicios, el 58% mejoras en productos existentes, el 51% en nuevos procesos, 40% en cambios organizacionales y sólo el 33% produjo innovaciones en comercialización (Emiliozzi et al, 2010), por lo que se evidencia que el grado de asociación entre los distintos tipos de innovación es bastante fuerte, pero no se aprecia un patrón definido, aunque mientras el desarrollo de nuevos servicios muestra una correlación significativa con todos los tipos de innovación, la introducción de nuevos productos sólo está asociada con la mejora de productos y el desarrollo de nuevos servicios, la introducción de mejoras en productos existentes está asociada a la mejora de servicios existentes y el desarrollo de nuevos canales de comercialización, siendo que la introducción de cambios organizacionales está asociada al desarrollo de nuevos canales de comercialización, nuevos servicios y servicios con mejoras.

En la provincia de Santa Fe, la conducta innovadora de las pymes del sector era significativa ya que en dos de cada tres de las pymes encuestadas funcionaba un área específica de investigación y desarrollo o trabajaba una persona responsable de esas tareas dentro de la pyme, aumentando la proporción de personal destinado a esas tareas en función del tamaño, en las pymes las medianas 75%, las pequeñas 65% y las micro

de 56%. En cuanto al tipo de innovación, el 41,9% las realiza para mejorar la calidad en desarrollo de software, 31,1% en desarrollo de nuevos productos, 21,8% en desarrollo de nuevos servicios, 18,9% en mejora de la productividad de la pyme, 16,2% en la optimización de procesos, 9,5% en la disminución en el tiempo de desarrollo y un 2,7% a otros destinos (Observatorio permanente de la Industria del Software y Servicios Informáticos regional provincia de Santa Fe, 2009). En la ciudad de Rafaela, el 51,5% de las pymes manifiesta haber realizado inversiones en investigación y desarrollo durante el período 2008 a 2009 (Instituto de Capacitación y Estudios para el Desarrollo Local, 2009), porcentaje que en el año 2013 ascendió a 75% (Instituto de Capacitación y Estudios para el Desarrollo Local, 2009), pero no se especifica de que tipo fue la innovación.

Con respecto a la calidad, la obtención de certificaciones de calidad ha aumentado ya que está relacionada con la maduración del sector, sumado a que es uno de los requisitos para entrar dentro del régimen de promoción de la Ley de software (Historia de la industria informática Argentina, 2014), es un factor que mejora la competitividad de la pyme y es mundialmente considerada un requisito para acceder a los mercados externos, en Argentina las pymes SSI manifiestan en un 66% haber certificado normas de calidad ISO 9001, 1% ISO 27000 y sólo 5% CMMi hasta fines del año 2017 (Informe del Observatorio del sector de software y servicios informáticos, 2018)

En la provincia de Santa Fe hasta el año 2009 (Observatorio permanente de la Industria del Software y Servicios Informáticos regional provincia de Santa Fe, 2009), el 16,1% habían obtenido la certificación de la norma ISO 9001, el 4,9% normas CMMi y el 3,8% otras normas de calidad, mientras que el 23,5%, 1,2% y 1,3% de las pymes santafesinas respectivamente se encontraban en proceso de certificación de cada una de las normas. Dentro de los indicadores de calidad el 97,6% manifestó contar con políticas de *back up*²⁷, 76,8% realizar *testing*²⁸ de sus productos, 60% contar con herramientas para configurar versiones fuentes y 16,3% haber registrado algún título de derecho de autor o patente. A nivel de desarrollo organizativo el 77,3% manifiesta realizar monitoreo frecuente del grado de avance de sus proyectos, 72,2% tener cronogramas actualizados, 50,6% realizar estimación de costos, 49,4% realiza planificación y 18,8% documenta los riesgos.

En relación a la posibilidad de vincularse para promover la certificación de calidad, la actividad exportadora y las actividades de investigación y desarrollo que motorizan los esfuerzos de innovación, existe una amplia oferta de programas públicos que brindan posibilidades de articulación en Argentina (Barletta, et al, 2014)²⁹.

²⁷ Políticas de *back up* son políticas de respaldo de la información.

²⁸ *Testing* son pruebas de sus productos.

²⁹ Barletta, F., Pereira, M., Robert, V. & Yoguel, G. (2014). Impacto de la política de apoyo a la industria de software y servicios informáticos. Centro interdisciplinario de estudios en ciencia, tecnología e investigación. Buenos Aires.

En el Inventario de instrumentos y modelos de políticas de ciencia, tecnología e innovación en América Latina y el Caribe³⁰ se destaca que a nivel nacional se concentran los principales organismos de formulación de políticas, dirección y coordinación, siendo el más importante el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva (MINCYT), que formula políticas y programas para el establecimiento y funcionamiento del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación instaurado por la Ley N° 25.467 y gestiona instrumentos para la aplicación de la Ley N° 23.877 de Innovación Tecnológica, formula y ejecuta planes, programas, proyectos y diseña instrumentos para la promoción de la ciencia, la tecnología y la innovación, como lo es el fondo sectorial para la promoción del software Ley N° 25.922.

En el Congreso de la Nación, la Cámara de Senadores y la de Diputados existen comisiones de ciencia y tecnología cuya función es evaluar el desempeño del sector y promover las medidas legislativas que correspondan para su desarrollo. En el nivel provincial, algunos gobiernos cuentan con órganos específicos responsables de la promoción y coordinación de las actividades científicas y tecnológicas, tales como el Ministerio de Ciencia, Tecnología e innovación productiva de la Provincia de Santa Fe.

La inversión del sector privado no lucrativo y el sector empresarial tiene menor participación, en ambos casos concentran su accionar en el nivel de la realización de I+D y en servicios tecnológicos. Los principales organismos del gobierno nacional en este ámbito son el Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET), que fomenta y ejecuta las actividades científicas y tecnológicas en el ámbito nacional y en las distintas áreas del conocimiento, de acuerdo con las políticas generales fijadas por el gobierno y las prioridades y lineamientos establecidos en los Planes Nacionales de Ciencia y Tecnología, donde el sector de software es reconocido como un sector estratégico, y es el principal organismo executor de actividades de investigación y desarrollo junto con las Universidades Nacionales. El sistema de unidades executoras del CONICET está integrado por 105 institutos de investigación, 6 centros regionales que complementan a los anteriores y articulan la relación con universidades y provincias y 2 centros de servicios, 32 Laboratorios Nacionales de Investigación y Servicios (LANAIS), que prestan servicios a la comunidad científica, académica y al público en general. También la Agencia Nacional de Promoción Científica y Tecnológica (ANPCYT), organismo descentralizado, dependiente del MINCYT, promueve las actividades de ciencia, tecnología e innovación, canalizando los recursos económicos necesarios y administrando los medios para la promoción y el fomento del área, como el Fondo Tecnológico Argentino (FONTAR) y el Fondo para la Investigación Científica y

³⁰ Emiliozzi, S., Gordon, A., Lenarchand, G. (2011). Inventario de instrumentos y modelos de políticas de ciencia, tecnología e innovación e Latinoamérica y el Caribe. Banco Interamericano de Desarrollo. Working paper 9, versión preliminar.

Tecnológica (FONCYT), el primero tiene como fin contribuir al desarrollo del sistema nacional de innovación, financiar proyectos de modernización e innovación tecnológica en empresas productoras de bienes y servicios y administrar los fondos para investigación, desarrollo experimental e innovación que realicen las empresas, el segundo la promoción y fomento de las áreas del conocimiento científico y tecnológico, y se desarrollo orientando el apoyo financiero en función de las prioridades establecidas en los Planes Nacionales de Ciencia y Tecnología.

Existen otros organismos y entidades ejecutoras de investigación y desarrollo, entre las que se destaca el sector universitario, las que concentran la mayor cantidad de recursos humanos del sistema científico y tecnológico, y que está constituido por universidades públicas y privadas bajo jurisdicción del Ministerio de Educación, siendo 47 universidades públicas autónomas de las que 44 son nacionales, 3 provinciales, 49 universidades privadas y 2 universidades externas como lo son Flacso y Bologna, pero la investigación se lleva principalmente a cabo en las universidades públicas nacionales.

También existen otros organismos del sector gubernamental relacionado al sector software como el Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI) que promueve el desarrollo y la transferencia de tecnología a la industria e instrumentos de política para la generación de nuevo conocimiento científico básico y aplicado como el Fondo para la Investigación Científica y Tecnológica (FONCyT), dentro del que las pymes pueden ser uno de los beneficiarios. Con el objetivo de generación de nuevos productos y servicios de alto valor agregado, existe el Fondo Tecnológico Argentino (FONTAR), el mismo financia proyectos de innovación a través de distintos instrumentos, que se implementan por medio de convocatorias públicas o ventanilla permanente, proyectos de desarrollo tecnológico, modernización tecnológica, gastos de patentamiento, servicios tecnológicos para instituciones, servicios tecnológicos para pymes, capacitación, asistencia técnica, programa de consultorías tecnológicas, incubadoras de empresas, parques y polos tecnológicos, con el fin de brindar apoyo al mejoramiento de la productividad del sector privado a partir de la innovación tecnológica, con un enfoque horizontal en términos sectoriales y vertical en términos de los beneficiarios que son las empresas privadas. Por otra parte, el Programa de Capital de Riesgo para Empresas del Área de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva, desarrolla un conjunto de acciones articuladas, para incidir sobre el desarrollo de la industria de capital de riesgo en el país y fomentar esta modalidad de inversión, por parte de inversores institucionales y privados, formales e informales, priorizando las empresas creadas para explotar los resultados de las actividades de I+D que se realiza en instituciones del sector científico y tecnológico nacional, y las empresas asentados en incubadoras, parques y polos tecnológicos del

país con preferencia de las *start-up*³¹ y *ventures capitals* y empresas de base tecnológica (EBT).

Con el objetivo de la formación y Desarrollo de Recursos Humanos en Ciencia, Tecnología e Innovación, existen Becas de formación de postgrado y posdoctorales cofinanciadas por empresas como objetivo de vinculación tecnológica y la transferencia de tecnología entre el sector académico y el privado, también el programa de becas de formación de postgrado, doctorado, y otras del CONICET que permite a jóvenes graduados universitarios de todas las regiones del país la dedicación exclusiva necesaria para obtener grados doctorales y entrenamientos posdoctorales en distintas disciplinas, tanto en instituciones nacionales como del exterior.

Con el objetivo de desarrollo de Áreas Tecnológicas Estratégicas para el País, existe el Fondo Fiduciario de Promoción de la Industria del Software (FONSOFT), el que es un fondo fiduciario que se creó en el 2004 a partir de la sanción de la Ley de Promoción de la Industria del Software (Ley 25.922) que brinda apoyo al mejoramiento de la productividad del sector privado a partir de la innovación tecnológica, tiene como objetivo específico el fortalecimiento de las actividades de innovación en pymes del sector software. El programa de Áreas Estratégicas (PAE) del FONCYT, permite integrar distintas líneas de promoción del FONCYT y del FONTAR para desarrollar conocimientos en áreas estratégicas prioritarias para el desarrollo nacional como el área de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.

Con el objetivo de la generación de redes de articulación que estimulen el funcionamiento del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación, funciona la SICyTAR, Sistema de Información de ciencia y tecnología argentino, el que administra una única base de datos donde se encuentra unificada y normalizada toda la información existente del sector con información de los investigadores, publicaciones, instituciones, proyectos de investigación, producción bibliográfica, registros de propiedad, etc.

Así como también, el programa Raíces, es una red de argentinos investigadores y científicos en el exterior, para fortalecer las capacidades científicas y tecnológicas del país por medio del desarrollo de políticas de vinculación con investigadores argentinos residentes en el exterior, así como de acciones destinadas a promover la permanencia de investigadores en el país y el retorno de aquellos interesados en desarrollar sus actividades en la Argentina.

Con respecto a los trabajos que analizan el impacto de los programas públicos de apoyo sobre las empresas del sector, a pesar de ser escasos (Borrastero, 2014), en el estudio inventario de instrumentos y modelos de políticas de ciencia, tecnología e innovación en

³¹ *Start-up* se basa en un negocio que será escalable más rápida y fácilmente haciendo uso de tecnologías digitales.

América Latina y el Caribe³² se analiza el impacto que han tenido los programas públicos orientados al sector sobre el desempeño innovador y económico de las firmas (Emiliozzi et al, 2011). Del mismo surge que el financiamiento otorgado por la Agencia Nacional de Promoción Científica y Tecnológica (ANPCyT) a través de los fondos FONTAR y FONSOFT y los beneficios fiscales otorgados por el Ministerio de la Producción (Ley de Software) involucran en conjunto al 22% de las firmas con más de 5 ocupados, distribuidos de manera heterogénea en Argentina, pero las empresas más beneficiadas son las de Córdoba (38%), seguidas por las firmas santafesinas (30%) y por las de la ciudad de Buenos Aires (21%), y en relación a la asignación de beneficios y el tamaño de la firma las de tamaño medio con personal entre 50 y 300 son las más beneficiadas. Con respecto a la disponibilidad de equipos de I+D, el 60% de las firmas encuestadas cuentan con equipos informales, mientras que el 30% dispone de equipo formal y el restante 10% no cuenta con áreas dedicadas a estas actividades, se destaca que no existen diferencias que alteren estos en función de si participan o no de programas públicos ni cual sea el organismo ejecutor. Pero los gastos en I+D en relación a las ventas de las firmas que accedieron a programas es bastante mayor, 20% contra 14%, también surge que la calificación de los recursos humanos, postgraduados y graduados, no están asociadas con la participación de las empresas en algún tipo de programa. Con respecto a la cantidad de certificaciones de calidad obtenidas, existen diferencias significativas entre aquellas que recibieron o no beneficios, ya que aproximadamente el 60% de las firmas no beneficiarias carecen de certificaciones, porcentaje que representa menos del 30% en las beneficiarias. Con respecto al acceso a conocimientos externos para complementar las capacidades generadas internamente, más de la mitad de las firmas beneficiarias consultan foros especializados para la resolución de problemas, mientras que entre las no beneficiarias esta fuente de conocimiento es utilizada con alta frecuencia por menos de un tercio de las firmas.

En relación a la correlación entre los distintos tipos de innovación, esta no cambia para las firmas beneficiadas, salvo con respecto a que la innovación de servicio al participar en algún programa sólo está asociada a la generación de nuevos canales de comercialización y a cambios organizacionales, y no a todos los tipos de innovación.

En el caso de las pymes del sector software santafesino, no se cuenta con información específica sobre los modelos y tipos de innovación de las pymes del sector, es por ello que se plantea en este estudio su análisis para determinar la relación con las políticas que surgen de la articulación.

³² Este estudio está basado en información obtenida de una muestra de 187 firmas SSI de Argentina encuestadas durante el año 2011.

3.4. Acceso a los mercados externos

Con la crisis del año 2001 y la ruptura del régimen de convertibilidad, posterior devaluación del peso y depresión del mercado, las empresas del sector SSI argentino vieron una oportunidad en la internacionalización de software y servicios informáticos, ya que por el cambio del contexto debieron replantear su estrategia de crecimiento para mantener la rentabilidad y continuar comprando insumos importados (Gonzalez Ojeda, 2006). Es así como se produce un crecimiento acelerado en relación a la presencia de las pymes SSI en los mercados externos, favorecidas por el entorno, su experiencia previa, y políticas públicas dirigidas al sector por parte del gobierno nacional³³ (Agramunt & Andrés, 2014), surgiendo empresas globales que nacen directamente para vender a los mercados externos, en las que para su estudio se tienen en cuenta variables como la orientación empresarial internacional y el conocimiento del mercado (Oviatt & McDougall, 2005), este es el caso de las empresas punto.com (Báscolo, Castagna & Woelflin, 2005a).

Con la utilización de Internet y el comercio electrónico, las pymes SSI adquieren un acceso ilimitado a los mercados mundiales, siendo importantes herramientas para ganar presencia en el exterior con bajo costo al operar por Internet y mantener información en línea sobre los productos y servicios que ofrecen (Gonzalez Ojeda, 2006). Esta facilidad se refleja en el producto software debido a que puede ser transferido sin necesidad de ser transportado físicamente (Andrés & Díaz, 2011).

El sector SSI está ligado con el esfuerzo exportador que realizan las pymes argentinas, de dos formas distintas según lo explica el informe de la Fundación Exportar (2008):

...la primera forma es impulsando directamente el crecimiento de las exportaciones argentinas a través de las colocaciones en el mercado internacional de los bienes y servicios de alto desarrollo tecnológico. La segunda manera es asistiendo y siendo funcional al desarrollo de otras empresas exportadoras de nuestro país³⁴.

La importancia del desarrollo exportador del sector radica en la generación de servicios de alto valor agregado, en ser una actividad innovativa e intensiva en mano de obra calificada, destacando que la dimensión de las empresas está muy ligada a la posibilidad de exportar, por lo que a mayor tamaño, mayor exportación (Observatorio Permanente de la Industria del Software y Servicios Informáticos, 2008).

³³ La Ley 25.022 fue una de las políticas públicas del gobierno nacional.

³⁴ Fundación Exportar (2008). "El sector de software y servicios informáticos y el esfuerzo exportador". Informe de coyuntura. Antena software. Julio. Recuperado de: <http://www.exportar.org.ar/web2006/index.php?modulo=coyuntura&s=4>

Esto se refleja en el estudio del Observatorio permanente de la industria de software y servicios informáticos de la provincia de Santa Fe (2009), del que surge que del 37% de las pymes de esa provincia que realizaba exportaciones en ese año, el 20,6% son micro, el 43,3% son pequeñas y el 58,3 son medianas. En el informe comparativo entre las pymes de SSI de Santa Fe y el promedio nacional (2009)³⁵, la prestación de servicios a personas o a empresas del exterior fue en promedio nacional de 55,6% y en la provincia de Santa Fe de 47,6%.

Por otro lado del informe del Polo tecnológico de Rosario (2016)³⁶, donde el 58,78% de las empresas socias está representado por empresas de software y servicios informáticos, surge que el 53% de estas últimas exportó en 2016.

En el Nudo Rafaela, de la facturación total del sector a fines del año 2013 el 21,2% se obtuvo de la exportación hacia distintos destinos del mundo, índice que está por encima del promedio del resto de las industrias de esa ciudad (Instituto de Capacitación y Estudios para el Desarrollo Local, 2013).

Con respecto a la ciudad de Santa Fe y el resto del departamento La Capital (Nodo Santa Fe³⁷), no se cuenta con datos específicos de las exportaciones de las empresas del sector SSI.

En relación a los mercados destino del exterior, las pymes argentinas del sector, tuvieron como promedio en los años 2016 y 2017 ingresos del exterior provenientes en un 48,6% de Estados Unidos, 10,2% de Uruguay, 7,8% de Chile y 7,3 de México (Observatorio Permanente de la Industria del Software y Servicios Informáticos, 2018). En la provincia de Santa Fe, en el año 2009, las exportaciones del sector tuvieron los siguientes destinos: un 31,4% a los países del Mercosur, 8,2% a México, 4,6% a Chile, 14,7% al resto de Latinoamérica y el Caribe, 21,0% a España, un 14,1% a EEUU y Canadá, 3,4% al resto de la Unión Europea, 0,3% a Asia Pacífico y 2,4% otros destinos (Observatorio permanente de la industria de software y servicios informáticos de la provincia de Santa Fe, 2009).

Dentro de la provincia, los principales destinos de las exportaciones del sector de empresas del Polo tecnológico Rosario en el año 2016, fueron 35% al Mercosur, Alianza del Pacífico 31%, 18% América Central y el Caribe, 7% a Estados Unidos y Canadá y 9% a otros destinos entre los que se encuentran España y Japón. Para las pymes de la ciudad de Rafaela los principales destinos en el año 2013 fueron Estados Unidos, España, México, Rusia, Perú, Dinamarca, Ecuador, Inglaterra, Bolivia, Honduras y Venezuela.

³⁶ Polo tecnológico de Rosario (2016). Relevamiento de empresas socias. Rosario.

³⁷ El nodo Santa Fe está compuesto por el departamento La Capital, Las Colonias, San Justo, Sur del departamento San Javier y parte del Departamento San Jerónimo.

De esta manera se puede observar la relevancia de la internacionalización del sector y la diversidad de mercados destino, aunque no se cuentan con datos de las pymes de la ciudad de Santa Fe ni del nodo Santa Fe, así como de Sunchales y otras localidades del nodo Rafaela³⁸.

3.4.1. Oferta exportable

En el sector SSI, “existen distintas formas de clasificar los productos y servicios de software sin que exista una separación precisa entre ambas categorías” (Bekerman & Cataife, 2001, p. 11)³⁹. A la industria SSI se la separa en segmentos, el primero es el de desarrollo de productos de software donde incluyen al software enlatado y al software semi-enlatado, el segundo es el de servicios informáticos donde incluye al software a medida y diversas actividades de prestación de servicios informáticos, por último ubica como otros segmentos a la prestación de servicios vinculados a Internet⁴⁰, al software embebido y al software libre, constituyendo cada uno un segmento diferente (López & Ramos, 2008).

En cuanto al segmento de los productos, se pueden mencionar el desarrollo de software contable y de gestión de los cuales los ERPs (*Enterprise Resource Planning*)⁴¹ son los más difundidos (Chudnovsky *et al*, 2001), también los CRM (*Customer Relation Management*)⁴², ASP (*Aplication Service Providers*)⁴³ y el marketing interactivo⁴⁴. Además, se producen videojuegos y software de animación, software de tipo vertical para determinados sectores o problemáticas específicas y software de base y utilitarios como lo son las herramientas de programación, antivirus, sistemas operativos (López & Ramos, 2008).

El segmento de los servicios, “está conformado por numerosas empresas muy heterogéneas que se dedican a actividades diversas y que conllevan distintos niveles de complejidad tecnológica, calificaciones y recursos” (López & Ramos, 2008, p. 28)⁴⁵, desde desarrollo de software a medida, consultoría informática, mantenimiento y migración de aplicaciones, diseño de sitios web, implementación, procesos de

³⁸ El nodo Rafaela está compuesto por los departamentos Castellanos, 9 de Julio, San Cristóbal y San Martín

³⁹ Bekerman, Marta y Cataife, Guido (2001, p. 11). El sector software en Argentina: situación actual y sugerencias de políticas. Documento de trabajo N° 12. Centro de estudios de la estructura económica (CENES), Universidad de Buenos Aires (UBA). Buenos Aires. <http://www.econ.uba.ar/www/institutos/economia/cenes/index.html>

⁴⁰ Los servicios relacionados a Internet comprenden desde el desarrollo y mantenimiento de páginas web hasta educación a distancia.

⁴¹ Los ERPs son sistemas de planificación de recursos para empresas.

⁴² Los CRM se ocupan del seguimiento de la post-venta y de las actividades del *front-office* (mesa de operaciones)

⁴³ Los ASP proporcionan servicios de software a través de una red, principalmente Internet, desde un centro de cómputos.

⁴⁴ El Marketing Interactivo busca identificar las necesidades del cliente, establecer relaciones, fidelizarlo y crear valor agregado para satisfacer esas necesidades y obtener un beneficio conjunto. Con este fin, utiliza el Marketing de Bases de Datos, Marketing Relacional, Marketing uno a uno y el Marketing Digital.

⁴⁵ López, Andrés y Ramos, Daniela (2008, p. 28). “La industria del software y servicios informáticos Argentina. Tendencias, factores de competitividad y clusters. Informe Final (primera versión)”. Estudio preliminar preparado para el proyecto “Desafío y oportunidades de la industria del software en Brasil y Argentina”. PEC B-107, FLACSO-IDRC. Investigadores del Centro de Investigaciones para la Transformación (CENIT). Junio. <http://www.fundcenit.org.ar/investigaciones/publicaciones1.htm>

aseguramiento o tareas de *testing*⁴⁶ de desarrollos realizados por la empresa o por terceros.

El software embebido⁴⁷, al no ser fácilmente distinguible del resto de los componentes de un producto electrónico, no aparece en las estadísticas de producción del sector SSI, sino que se lo incluye en los datos de producción de las industrias y servicios que utilizan desarrollos electrónicos. Estos productos abarcan sensores, receptores GPS, dispositivos para robótica, equipamiento médico, celulares, etc. (López & Ramos, 2008). Por su parte, el software libre (*open source*), es un servicio prestado a través de una plataforma para desarrollos por medio de fuentes abiertas que permiten que terceros ajenos a la empresa las utilicen y realicen mejoras.

3.4.2. Especialización

Con respecto a las pymes del sector SSI argentino, se relevaron datos en el año 2017, acerca de la especialización en producto o servicios destinados a los mercados externos, de los que surge que el 56% corresponde a desarrollo de software, 25% a venta de productos propios y servicios asociados, 7% a la provisión de recursos para desarrollo, el 4% tanto a soporte como a venta de productos de terceros y servicios asociados y 2% tanto a servicios como a *outsourcing*⁴⁸ y capacitación (Observatorio permanente de la industria del software y servicios Informáticos, 2018)⁴⁹.

Con respecto a los datos de la provincia de Santa Fe, no se cuenta con datos sobre la especialización de las pymes en relación a los mercados externos, pero si con respecto a la especialización de las pymes según su actividad principal, de las que el 51% se dedica a servicios, el 31% a productos, un 16% a productos y servicios conexos y un 2% a software embebido (Observatorio permanente de la industria de software y servicios informáticos de la provincia de Santa Fe, 2009).

3.4.3 Estrategias de Internacionalización y formas de acceso al mercado externo

La estrategia de internacionalización, siguiendo la clasificación de Jarillo y Martínez Echezárraga (1991) se basa en estrategias de internacionalización *globales y/o multidomésticas*, en función de las características de cada uno de los segmentos dentro del sector.

Los segmentos de servicios, excepto el software a medida, servicios relacionados a Internet, software libre y software embebido, según sus características brindan

⁴⁶ Tareas de *testing* son tareas de prueba.

⁴⁷ El software embebido es un software que se inserta dentro de los dispositivos electrónicos de diversos tipos de bienes. Es una combinación de hardware con sistemas operativos, manejadores y micro códigos (López & Ramos, 2008)

⁴⁸ *Outsourcing* significa terciarizar servicios de un país a otro.

⁴⁹ Muchas empresas desarrollan diversas tareas pero el informe del OPSSI las clasifica sólo por su actividad principal.

posibilidades para definir la estrategia de internacionalización como *global*, entendiendo al mundo como un solo mercado, con un alto grado de coordinación (Andrés & Díaz, 2009).

Los segmentos de desarrollo de productos de software y de software a medida brindan posibilidades para definir la estrategia de internacionalización como *multidoméstica*, debido a que su desarrollo en muchos casos es específico para cada mercado existiendo una menor coordinación de actividades entre las empresas situadas en los distintos mercados (Andrés & Díaz, 2009).

Con respecto a las formas de acceso de la oferta exportable siguiendo la clasificación de Jarillo y Martínez Echezárraga (1991), el segmento de *productos de software* y en primer lugar para el grupo de software de gestión, las formas de acceso serían la exportación ocasional o regular mediante distribuidores o por medio de consorcios de exportación o clusters y además otra forma de acceso sería mediante acuerdos de cooperación con empresas del exterior con contratos de *joint venture* o con licencias de uso (Andrés & Díaz, 2009).

Para el grupo dedicado al desarrollo de videojuegos y software de animación, las formas de acceso al mercado externo, siguiendo la clasificación de Jarillo y Martínez Echezárraga (1991), sería a través de exportaciones ocasionales o regulares utilizando las modalidades de *outsourcing* y *software factory*⁵⁰ (Andrés & Díaz, 2009).

Según la clasificación de Jarillo y Martínez Echezárraga (1991), las formas de acceso de los servicios serían las exportaciones ocasionales o regulares mediante un distribuidor, la venta remota (incluye Internet y comercio electrónico), los viajes al exterior y por consorcios de exportación o Clusters. Otras formas de acceso serían mediante contratos de *joint-venture* y el establecimiento de oficinas de ventas (virtuales o no).

Para el grupo de dedicado al *software embebido*, las formas de acceso a los mercados externos están relacionadas con las formas de acceso definidas para el producto del cual forman parte, por lo que no se las puede considerar como estrategias propias del sector SSI. Aun así, según la clasificación de Jarillo y Martínez Echezárraga (1991), puede realizarse una exportación ocasional o regular a través de *outsourcing* de una parte de un determinado equipo o por un contrato de licencia de uso o *joint venture*, esto ocurre cuando existe la tercerización de la producción de software como componente de un producto determinado (Andrés & Díaz, 2009).

Del informe del Observatorio permanente de la industria del software y servicios informáticos (2008), surge que en argentina el 39,3% exportó mediante un distribuidor, 16,5% por medio de contratos de *joint-venture*, 39,2% lo hace mediante otra modalidad

⁵⁰ *Software factory* se asocia a la realización de tareas de desarrollo para terceros de bajo valor agregado como programación de líneas de código o mantenimiento de bases de datos.

entre las que se encuentran la venta remota del servicio y por viaje del personal al exterior, además el 11,3% tiene una oficina propia en el exterior.

En el informe del observatorio permanente de la industria de software y servicios informáticos de la provincia de Santa Fe (2009), se destaca que casi la totalidad de las pymes manifestaron que prestaban sus servicios desde las oficinas de argentina (93,3%), pero además un 20% exportaba mediante un distribuidor, un 13,3% mediante un contrato de *joint-venture* y un 6,7% mediante una oficina de ventas propia en el exterior, pero no surgen datos específicos de las formas de acceso de las pymes SSI de las localidades que componen los nodos Santa Fe y Rafaela, ni de si existe o no influencia en la elección de las formas de acceso a mercados externos por la vinculación con el Estado y las instituciones.

Capítulo 4. Procesamiento y análisis de la información.

En este capítulo se detalla la metodología utilizada para dar respuesta a los objetivos generales y específicos, analizando el contexto objeto de estudio, así como la fuente, el procedimiento de recolección y el método de análisis de los datos, para finalizar con la descripción de los resultados obtenidos y finalizar con un análisis FODA⁵¹ de cada uno de los Casos objeto de estudio.

4.1. Metodología

Para dar respuesta a los objetivos generales y específicos planteados, se utilizó como herramienta un estudio basado en un método de investigación cualitativa que consiste en un estudio de casos múltiples (Yin, 1989). Este estudio consiste en una investigación que utiliza datos de escenarios limitados del mundo real para la descripción y análisis de un fenómeno contemporáneo en profundidad y en el contexto real (Meredith, 1998; Barrat & Choi, 2011) cuando no existen límites bien definidos entre el fenómeno bajo estudio y el contexto (Yin, 2010).

Como esta clase de estudio tiene la característica de generar múltiples fuentes de evidencia, para desarrollar cierto número de hipótesis con el fin de formar una estructura teórica destinada a evaluar los efectos de la articulación sobre la innovación y el acceso a mercados externos (Aires Borrás & Quiroga, 2015), fue necesario realizar, como lo propone Lewis, un proceso inductivo de triangulación iterativa (1998).

El objetivo de este tipo de estudio es documentar la experiencia y analizar un fenómeno desde la perspectiva de las vivencias, en este caso de las pymes santafesinas del sector software, sin buscar necesariamente la generalización (Baptista et al, 2010).

A los fines de la representatividad de la investigación, fue necesario seleccionar un número de casos que respetara la restricción de entre dos (2) y ocho (8) casos, cantidad de casos que, según Meredith (1998), son suficientes para realizar un estudio de casos múltiples y validar o no las hipótesis para arribar a las conclusiones finales. Como experiencias previas en la aplicación de este tipo de estudios relacionados al sector software en Argentina, existen estudios de casos como los de Tandil (Camio, Rebori & Romero, 2014), de Córdoba (Pujol, 2006; López, Ramos & Starobinsky, 2009) y de Rosario (Báscolo, Castagna & Woelflin, 2005b; López, Ramos & Starobinsky, 2009).

⁵¹ El análisis FODA, es el análisis de las fortalezas y debilidades de las pymes (factores internos) y las debilidades y amenazas (factores externos).

4.2. Contextualización específica

Entre los cinco nodos regionales en los que se divide la provincia de Santa Fe, los Nodos Santa Fe y Rafaela, ocupan un lugar destacado en el establecimiento de emprendimientos y pymes del sector software y servicios informáticos desde hace más de una década, las que forman un número representativo a nivel provincial y nacional.

En particular en las ciudades de Rafaela y Sunchales se concentran un gran número de pymes del sector, con fuertes incentivos de localización y creación de nuevas empresas por parte de la Cámara de empresas de desarrollo informático de Rafaela y la región y la Cámara de empresas informáticas de Sunchales, la Asociación civil para el desarrollo y la innovación agencia Rafaela, Cámara de Comercio de Rafaela, y cuentan en la región con un gran número de universidades e institutos que forman recursos humanos con terminalidades afines a los perfiles que requiere el sector SSI.

Con un número menos representativo, pero significativo a nivel provincial y nacional, las pymes SSI se concentran en las ciudades de Santa Fe y Esperanza, así como también en Santo Tomé (Nodo Santa Fe), donde se encuentran el Cluster Software Santa Fe, Cámara de la industria de software de la unión industrial de Santa Fe, la Secretaría de empresas de base tecnológica dependiente del Ministerio de la producción de la provincia de Santa Fe, Agencia de desarrollo región Santa Fe, Observatorio pyme regional provincia de Santa Fe, Agencia Santa Fe global, Cámara de Comercio exterior de Santa Fe y GAETICS, sumada a una gran oferta de carreras universitarias de distintas universidades e institutos educativos, también con terminalidades afines a las requeridas por el sector.

En el mes de Marzo de 2009, el Ministerio de la Producción suscribió un acuerdo con 14 empresas de software para la implementación de un proyecto asociativo de certificación y mejora continua de un sistema de gestión de la calidad, según normas ISO 9001:2000. Rubricaron el convenio el Centro Comercial e Industrial de Rafaela y la Región y las 14 empresas de Software que participan del proyecto, de las que siete de ellas eran pertenecientes a la Cámara de Empresas de Desarrollo Informático de Rafaela (CEDI) y las siete restantes a la Asociación Civil Cluster Tics Rosario (tecnologías de la información y la comunicación). El Ministerio de la Producción de la Provincia de Santa Fe, a través de la Secretaría del Sistema de Empresas de Base Tecnológica, aportó parte del financiamiento de las actividades del proyecto y el Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI), sede Rosario, fue la entidad responsable de realizar las capacitaciones y asistencias técnicas a las empresas participantes.

Es importante destacar que el sector se fue desarrollando con una combinación de capacidades emprendedoras locales y un fuerte estímulo por parte del Estado y las Cámaras del sector, y que en los próximos años se va a continuar incentivando y

promocionando a las pymes del sector por considerar a la cadena de valor de empresas SSI como un sector estratégico y que genera transversalidades al resto de las pymes e instituciones de la región, así como también al Estado, implementando recientemente el programa Santa Fe 4.0.

4.3. Fuentes de datos

Los instrumentos de recolección de datos utilizados fueron de dos tipos, secundarios y primarios, basados en la revisión de la bibliografía disponible y páginas web referidas a articulación, innovación y acceso a los mercados externos y en los datos obtenidos en las distintas etapas del estudio de casos múltiples realizado en función de la información recabada de cada una de las pymes seleccionadas.

Las variables consideradas para realizar el estudio fueron la acción conjunta Estado-Instituciones-pymes, la participación en Redes, Cluster o Proyectos territoriales, la implementación de leyes o programas de promoción pública o privada y de asistencia económica y financiera, capacitación y formación de recursos humanos como variables independientes y la innovación (dimensión empresa), el acceso a mercados externos (dimensión internacional) y las externalidades (dimensión social) como variables dependientes.

Para la implementación del estudio de casos, se identificaron las pymes del sector software de los nodos Santa Fe y Rafaela⁵², para luego seleccionar como unidad de análisis cuatro (4) pymes, número que respeta la restricción (Meredith, 1998), conforme a los siguientes criterios:

- ✓ Diversidad en la localización, considerando las ciudades donde se sitúan la mayor cantidad de pymes del sector dentro de los nodos seleccionados⁵³.
- ✓ Antigüedad mayor a 10 años, teniendo en cuenta la experiencia.
- ✓ Heterogeneidad en la formalidad y en la situación impositiva⁵⁴.
- ✓ Desarrollo de la misma actividad principal⁵⁵
- ✓ Certificación de Normas ISO 9001 o implementa programas de mejora continua.

⁵² A los fines de recabar información para identificar las pymes del sector software santafesino de los nodos Santa Fe y Rafaela se consultó de manera telefónica y por correo electrónico a la Secretaría de empresas de base tecnológica del Ministerio de la producción de la provincia de Santa Fe, a la Cámara de empresas de desarrollo informático de Rafaela dependiente del Centro comercial e industrial de Rafaela y la región y a integrantes de la Cámara Informática de Sunchales, así como consulta a sus respectivas páginas web.

⁵³ Según el estudio realizado por el Observatorio pyme regional de la provincia de Santa Fe en el año 2009, el porcentaje de pymes que se localizaban en los Nodos Santa Fe (9,8%) y Rafaela (37,8%), en conjunto (47,6%), superaban a los porcentajes de los Nodos Rosario (40,2%) y Venado Tuerto (4,9), siendo la cantidad de pymes localizadas en Reconquista (7,3%) poco significativa.

⁵⁴ A estos fines se tuvo en cuenta distintas formas societarias (Sociedades anónimas y sociedad de responsabilidad limitada), así como empresas unipersonales, y también la situación de IVA responsable inscripto y monotributistas. Estas cuestiones son importantes para la obtención de financiamiento y participación en distintos programas destinados al sector.

⁵⁵ La actividad ha sido verificada a través de consulta de la Constancia de Inscripción en la página web de AFIP (<http://www.afip.gov.ar>), mediante el CUIT, siendo la actividad servicios de consultores en informática y suministro de programas informáticos (F883-620100)

- ✓ Participación en distintos tipos de articulación con el Estado, Instituciones o pymes.
- ✓ Innovadoras.
- ✓ Experiencia en Internacionalización⁵⁶.

Se debe destacar que se han seleccionado sólo 4 casos para comprender en profundidad cada uno de ellos, tratando de identificar en detalle las variables en estudio, lo que se dificultaría en caso de aumentar el número de casos. Los casos seleccionados⁵⁷ son identificados con las letras A, B, C y D:

Caso A

Es una pyme⁵⁸ de la localidad de Santa Fe, fundada en el año 2000 bajo la forma jurídica de Sociedad Anónima, siendo Responsable Inscripta en IVA. Cuenta con 10 años de Certificación Internacional ISO 9001 y tiene como actividad principal la de servicios de consultores en informática y suministro de programas de informática, especializándose en la producción de software a medida WEB, Mobile, IoT, Cloud, et. y Servicios de trabajo *Offshore*⁵⁹. Es socia de la CESSI y del Cluster TIC Santa Fe. Cuenta con laboratorios de innovación tecnológica y de investigación y desarrollo, realizando una evaluación constante de la calidad del software y los servicios prestados. Tiene una fuerte presencia en el mercado de Estados Unidos, donde cuenta con una oficina en Miami, Latinoamérica y Europa, el 70% de su producción está dirigida a los Estados Unidos con clientes en California, Texas, Ohio, Florida, Kansas y Massachusetts, el resto se distribuye entre Sudamérica, Centroamérica y Europa. Cuenta con más de 70 ingenieros de software egresados de la UTN y UNL en el staff permanente, los que trabajan en proyectos para múltiples sectores e industrias: Telecomunicaciones, Tecnologías, Banca, Seguros, Marketing, Hoteles, Salud, Gobierno, Comercio Electrónico. Etc. Los desarrollos se basan tanto en código abierto como licenciados, algunas de las tecnologías y habilidades que utilizan son: Java tech: JEE, Frontend, Backend, Full Stack, JBPM, etc, Microsoft .NET: c #, ASP, TFS, SharePoint, Biztalk, etc, PHP: Symphony, Zend, etc, Blockchain, AWS, Azure, NoSQL, BigData, RubyOnRails, Javascript, jQuery, HTML5, CSS, Angular.js, Node.js, Vert.x, Vue.js, React.js, Android, iOS, Kotlin, SOA, RES, QA Engineers, Team Leads, Project Managers.

⁵⁶ De la totalidad de pymes del sector software santafesino aproximadamente el 20% está internacionalizado.

⁵⁷ Los nombres reales de las pymes no figuran en este trabajo por razones de confidencialidad y anonimato.

⁵⁸ La clasificación pyme tenida en cuenta para la caracterización es la establecida por la SEPYME en su Resolución N° 154/2018, en la que contempla a las micro, pequeñas, medianas tramo 1 y medianas tramo 2.

⁵⁹ Trabajo *offshore* es trabajo deslocalizado.

Caso B

Es una pyme de la ciudad de Esperanza, con más 20 años de trayectoria en el mercado IT, bajo la forma jurídica de Sociedad Anónima, siendo Responsable Inscripta en IVA. Cuenta con Certificación Internacional ISO 9001 y tiene como actividad principal la de servicios de consultores en informática y suministro de programas de informática, especializándose en la ejecución de proyectos de desarrollo de software bajo una marca registrada, su actualización y mejora permanente, además brindan asesoramiento y capacitación a sus clientes para que la implementación de los productos resulte efectiva, así como una mesa de ayuda. Cuenta con una amplia cartera de clientes que van desde la pyme, hasta entes gubernamentales y empresas corporativas. Es socia de la CESSI, del Cluster TIC Santa Fe, de la Cámara de Comercio Exterior de Santa Fe y del Centro de Industrias y Comercios afincados en Esperanza (CICAE). Realiza procesos de mejora continua de sus productos de software. Desarrolla productos competitivos a nivel nacional e internacional con clientes en Argentina y también en otros países de Latinoamérica.

Caso C

Es una pyme de la ciudad de Sunchales, con más de 10 años de experiencia, es Unipersonal, siendo Responsable Monotributo. Cuenta con Certificación Internacional ISO 9001 y tiene como actividad principal la de servicios de consultores en informática y suministro de programas de informática, especializándose en el ofrecimiento de soluciones y herramientas informáticas, dentro de los que desarrollan sistemas a medida personalizados multiusuario con bases de datos centrales bajo un esquema de trabajo en red basado en TCP/IP, sistemas de gestión web y windows para pymes, organizaciones, monotributistas, instituciones, y un sistema para inmobiliarias. Cuenta con una amplia cartera de clientes que van desde la pyme, hasta entes gubernamentales y empresas corporativas. Es socia de la Cámara de informática de Sunchales y participó en forma asociativa con el INTI, el gobierno de la provincia de Santa Fe y el Centro Comercial, Industrial y de la Producción de Sunchales para obtener la certificación de calidad. Brinda soluciones informáticas que agreguen valor, tecnológicamente avanzadas y de la mejor calidad. Comercializa sus productos con socios en países del Mercosur y Chile.

Caso D

Es una pyme de la ciudad de Rafaela, con más de 10 años de experiencia, es Unipersonal, siendo Responsable Inscripta en IVA. Implementa programas de mejora continua y tiene como actividad principal la de servicios de consultores en informática y suministro de programas de informática, especializándose en soluciones de software a medida que permiten a las empresas contar con herramientas para mejorar la forma de vivir, hacer negocios y comunicarse, adaptadas a las necesidades específicas de cada sector de la industria y su entorno, cuenta con soluciones integrales para empresas financieras, inmobiliarias y pymes en general, además mediante una unidad de negocio específica, considerada una startup, que funciona desde el año 2015 como agencia de marketing digital y comunicación y que brinda la posibilidad del uso de chatbots⁶⁰ para fidelizar clientes a través de mensajes personalizados por medio de Telegram, WhatsApp, Facebook, gestionado desde una única plataforma de comunicación que puede enviar texto, audio, imagen, video o cualquier archivo que desee. Es socia de la CESSI, la Cámara de empresas informáticas de Rafaela (CEDI), de la que su CEO es Presidente y de Argentina IT. Se encuentra en continua expansión, innovando e implementando nuevas soluciones. Tiene oficinas en Buenos Aires y en países de toda América a partir de alianzas con socios de Colombia, Bolivia, Perú, Ecuador, Honduras y Costa Rica.

4.4. Procedimiento de recolección de datos

Con el fin de llevar a cabo el trabajo de campo, el primer contacto con las pymes fue por medio de una comunicación telefónica, para luego enviar un mail estandarizado con el cuestionario mediante el uso de la herramienta informática GoogleForms. En los casos de las pymes de Santa Fe y Rafaela, Casos A y D respectivamente, fue posible realizar una visita a la empresa y mantener una charla informal con los CEO de ambas pymes.

En forma previa al contacto telefónico, a las visitas y a los fines de proceder a la confección del Cuestionario se analizaron las páginas web de cada una de las pymes, para recabar información sobre sus productos o servicios, su localización, su carácter innovativo, su internacionalización y su vinculación con Cámaras, Polos, Clusters, programas, etc. Se procedió a consultar información secundaria disponible en la

⁶⁰ Los chatbots pueden responder las 24 horas, los 365 días del año, con mensajes estructurados, imágenes, enlaces, botones para activar acciones, consisten en una comunicación interactiva personalizada, que permite reducir costos y ser una forma de contacto permanente para los usuarios.

Secretaría de empresas de Bases Tecnológicas dependiente del Ministerio de la provincia de Santa Fe y en la Cámara de empresas de informática de Rafaela y la región, así como la búsqueda de artículos periodísticos y noticias sobre las pymes bajo estudio.

Una vez recopilada toda la información, se procedió al envío del Cuestionario en formato GoogleForms por correo electrónico a las direcciones web informadas por los CEO de cada una de las pymes, el mismo fue enviado durante el mes de octubre de 2018, encontrándose abierto para la recepción de respuestas hasta el día 22 de noviembre de 2018, día en que fue recepcionada la última respuesta.

Con respecto al Cuestionario, el mismo fue denominado *Cuestionario para pymes del sector de software santafesino*, y se encuentra dividido en 4 Secciones, la Sección I se refiere a la caracterización de la pyme, basándose en primer lugar en la clasificación de la Sepyme según la Resolución N°154/2018 en micro, pequeña, mediana tramo 1 y mediana tramo 2 en función de los parámetros que establece, para luego indagar sobre la especialización, la ventaja competitiva, con quienes se ha vinculado, los tipos de innovación que ha realizado y los mercados a los que se ha internacionalizado, así como la forma de acceso a los mercados externos siguiendo la clasificación de Jarillo y Martínez Echezárraga (1991). En la Sección II, se indaga sobre los factores que estimulan la innovación y el acceso a los mercados externos, basados en los tipos de innovación establecidos en el Manual de Oslo y en los factores que estimulan la innovación según la Agencia de Desarrollo e innovación de Sorocaba y Grupo de Estudio e Investigación en innovación y transferencia tecnológica (2014), y teniendo en cuenta el estudio realizado por el Observatorio permanente de la industria de software y servicios informáticos de la provincia de Santa Fe (2009), haciendo hincapié en cuál es la visión de la dirección de la pyme, en qué invierte, la fuente de financiamiento para invertir, la gestión de calidad, los recursos humanos de investigación y desarrollo y de comercio exterior, la capacitación y la participación en programas que facilitaron la innovación y el acceso a mercados externos. La Sección III, está diseñada con el objetivo de recolectar información sobre los factores que desalientan la innovación y el acceso a los mercados externos, indagando sobre las dificultades de implementación y de ingreso a los programas de vinculación, el tipo de problema que los dificulta, la causa de la falta de inversión y del acceso al financiamiento, los problemas de la pyme en general y las dificultades para internacionalizarse. Para finalizar en la Sección IV, se solicita información sobre la forma jurídica, la situación impositiva, marcas registradas y antigüedad de la pyme, así como sobre el conocimiento de organismos, leyes, programas, instituciones y reducciones impositivas vinculadas al sector, Cámaras, Cluster, Polos y Agencias.

El cuestionario está diseñado por preguntas con respuestas cerradas y constan de posibilidad de respuestas mediante casillas de verificación, en las que algunas están habilitadas para marcar más de una respuesta. Las Secciones II y III cuentan con preguntas en las que el encuestado califica de 1 a 10 cada una de las opciones, sin tener conocimiento del valor que determina para el encuestador la validez de su respuesta. En el Anexo 1 se puede consultar el cuestionario utilizado para realizar este estudio de casos y las respuestas de las pymes de las pymes bajo estudio.

Análisis de datos

En primer lugar se procedió a organizar la información obtenida, tanto primaria como secundaria y a clasificarla en función de los objetivos planteados.

La información secundaria recabada fue de utilidad para conocer el contexto y la situación general de las pymes del sector software de los nodos Santa Fe y Rafaela en lo referente a la temática bajo estudio y para relacionarse con datos sobre las pymes seleccionadas.

En lo que respecta a la información primaria, con la misma se logró obtener datos específicos de cada uno de los casos con el objetivo de recabar información sobre la actividad de las pymes santafesinas del sector de software en lo referente a su categorización como pyme, especialización, acción conjunta, tipos de innovación y países de destino de sus productos o servicios en el exterior. Asimismo, se obtuvo información de la incidencia de la articulación sobre los tipos de innovación y las formas de acceso a mercados externos, así como también información sobre el nivel de importancia que brindan los CEO de cada una de las pymes seleccionadas a cada uno de los factores que estimulan y desalientan la innovación y el acceso a los mercados externos, valorándolos con parámetros de 1 a 10.

Para el análisis de cada una de las respuestas de los cuestionarios en *GoogleForms*, en primer lugar se procedió a utilizar la planilla de *Microsoft Excell* en línea que dispone la aplicación, la que despliega los datos obtenidos en filas y columnas, donde las filas identifican las respuestas de cada una de las pymes y las columnas las preguntas incluidas en el cuestionario.

Una vez generado este archivo, se procedió a ordenar la información obtenida en tablas, donde las columnas identifican a cada uno de los casos y las filas brindan información sobre la respuesta a cada uno de los ítems planteados, ya sea valorizada de 1 a 10, o en casillas de verificación. Posteriormente, estas tablas fueron reorganizadas en función de la caracterización de cada caso, así como en relación a cada una de las variables en estudio: articulación, innovación y formas de acceso a mercados externos.

Luego se analizó en forma detallada la información obtenida, y se realizó una segunda reorganización de las respuestas valorizadas de 1 a 10, en función de establecer a las respuestas con un número *mayor o igual a 6* como parámetro de validación, clasificando de esta forma a cada uno de los ítems como *válidos* o *no válidos*, destacando de esta forma la información relevante de cada uno de los aspectos en estudio.

Para finalizar el análisis se procedió a la comparación entre los 4 casos, para poder analizar los resultados obtenidos de cada uno y de esta manera buscar patrones comunes, lo que permitió identificar las vinculaciones y analizar los efectos sobre los tipos de innovación y la incidencia en la forma de acceso a los mercados externos de los casos en estudio.

4.5. Resultados del estudio

En este apartado se exponen los resultados obtenidos del estudio realizado, el análisis de la información se muestra respetando la estructura propuesta en los objetivos generales y específicos planteados en la investigación.

Con este fin, en primer lugar se identifica la articulación entre el Estado, las instituciones y las pymes, los factores que la alientan y desalientan, así como la complementariedad, sostenibilidad en el tiempo y generación externalidades. En segundo lugar, se exponen los tipos de innovación que realizan las pymes y los factores que la alientan y desalientan, así como la incidencia de la articulación al momento de innovar, y finalmente, con respecto a la internacionalización, se muestra la especialización, los mercados destino, las estrategias de internacionalización y se presentan las formas de acceso a los mercados externos de las pymes, los factores que la alientan o desalientan y la acción conjunta tendiente a influir en la elección de la forma de acceso al mercado externo.

4.5.1. Articulación

Como se puede observar en la Tabla 4.1, todas las pymes objeto del estudio manifiestan que se vinculan o se han asociado con otras pymes del mismo sector o de otros sectores, en segundo lugar manifiestan haber articulado o participado en Clusters, Polos y Consorcios y en tercer lugar haber participado de programas o actividades organizadas por el Estado nacional, provincial o municipal, así como de universidades, centros de formación, o instituciones educativas. Sólo una (Caso A) manifiesta haber participado de todas las formas de articulación.

Tabla 4. 1
Articulación de las pymes encuestadas

Tipo de articulación	Caso A	Caso B	Caso C	Caso D
Otras pymes	✓	✓	✓	✓
Proveedores	✓			
Clientes	✓			
Competidores	✓			✓
Estado a nivel nacional, provincial o municipal	✓		✓	
Universidades, centros de formación o instituciones educativas	✓			✓
Bancos o instituciones financieras	✓			
Clusters, Polos, Consorcios	✓		✓	✓

Nota. Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del Cuestionario para pymes del sector software santafesino

En lo que respecta a la visión de la dirección de la pyme (Tabla 4.2) sobre lo que considera que es relevante en relación a la articulación todos destacaron la importancia de sostener los programas de vinculación a largo plazo así como asociarse a Cámaras, Polos y Clusters, tres manifestaron la importancia de complementarse con otra pyme del sector o de otro sector (A, B y C) y la vinculación con otras cadenas productivas exportadoras (A, B y D).

En relación a la generación de externalidades, sólo una manifiesta la importancia de generar beneficios externos para toda la sociedad (A) y otra el cuidado del medio ambiente y la generación de externalidades positivas (C).

Tabla 4. 2
Visión de la dirección de la pyme

Visión de la dirección	Caso A	Caso B	Caso C	Caso D
Tener un área de I+D interna formal	no valida (4)	no valida (5)	valida (6)	no valida (5)
Contar con un responsable de I+D	no valida (4)	valida (7)	valida (6)	no valida (5)
Actividades de diseño in-house	no valida (5)	valida (6)	valida (7)	no valida (5)
La especialización productiva: servicios o productos	valida (9)	valida (8)	valida (6)	valida (7)
Desarrollo de nuevos productos o servicios	valida (9)	valida (6)	valida (7)	valida (7)
Innovar para volver a innovar	valida (9)	valida (6)	valida (7)	valida (8)
Tener un departamento de comercio exterior interno	no valida (4)	no valida (5)	no valida (4)	no valida (3)
Tener un producto global, sólo con pequeñas adaptaciones en idioma y requisitos legales	valida (6)	valida (8)	no valida (5)	valida (7)
Diferenciar el producto para cada mercado o cliente	valida (9)	no valida (4)	valida (6)	no valida (4)
Generar beneficios externos para toda la sociedad	valida (6)	no valida (5)	no valida (5)	no valida (3)
Complementarse con otra pyme del sector o de otro sector	valida (8)	valida (7)	valida (6)	no valida (5)
Sostener los programas de vinculación a largo plazo	valida (9)	valida (6)	valida (7)	valida (6)
Asociarse a Cámaras, clusters, Polos, etc relacionados a la actividad	valida (7)	valida (8)	valida (8)	valida (6)
El cuidado del medio ambiente y la generación de externalidades positivas	no valida (3)	no valida (4)	valida (6)	no valida (4)
Vinculación con otras cadenas productivas exportadoras	valida (9)	valida (6)	no valida (5)	valida (6)

Nota. Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del Cuestionario para pymes del sector software santafesino

Con respecto al conocimiento de las leyes que rigen o promocionan al sector, nacionales y provinciales, así como de la existencia de las cámaras, agencias, parques y clusters, nacionales, provinciales y locales, sólo una de las pymes (Caso B) manifestó conocer la totalidad de los ítems detallados en la Tabla 4.3 Asimismo, se destaca que la única Cámara sobre la cual tienen conocimiento todas las pymes es la Cámara de la industria Argentina del software (CESSI). En lo que respecta al Caso C, manifiesta además tener sólo conocimiento de la cámara informática de su localidad.

Tabla 4. 3
Conocimiento de Leyes e Instituciones públicas y privadas relacionadas con el sector

Detalle de Leyes, Cámaras, Agencias, Parques, Clusters, Polos	Caso A	Caso B	Caso C	Caso D
Ley Nacional N° 25.922 de Promoción de la industria del software	✓	✓		✓
Ley Nacional N° 25.856 Reconocimiento como actividad industrial	✓	✓		✓
Programa Nacional de recuperación productiva-Ley pyme	✓	✓		
Ley N° 12.360/04 de software libre Santa Fe (modif. Ley 13.139/10)	✓	✓		✓
Ley provincial 8478 de Promoción industrial		✓		
Ley provincial N°12.324 adhesión reconocimiento industria del software	✓	✓		
Cámara de empresas informáticas del Litoral (Sede en Rosario)		✓		✓
Cámara de empresas de desarrollo informático (CEDI) Rafaela		✓		✓
Cámara de la industria de software (CIS-UISF) Santa Fe	✓	✓		✓
Reducción alícuota impuesto a las ganancias 14%	✓	✓		
Certificado de no retención de IVA	✓	✓		✓
Cámara de Comercio Exterior de Santa Fe	✓	✓		✓
Agencia Santa Fe Global		✓		
Parque tecnológico del Litoral centro	✓	✓		
CESSI	✓	✓	✓	✓
GAETICS		✓		✓
Cámara informática de Sunchales		✓	✓	✓
Cluster Tics Santa Fe	✓	✓		✓

Nota. Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del Cuestionario para pymes del sector software santafesino

De la Tabla 4.4, surge que la totalidad de las pymes, manifiestan que su principal fuente de financiamiento destinada a la inversión es el capital propio, asimismo para los Casos A y B, ambas con formato societario, los préstamos bancarios o de instituciones financieras también son una opción, así como para el Caso C, de formato unipersonal y responsable monotributo, las opciones de asistencia financiera de Cámaras del sector, Consorcios, Clusters y Polos, son una opción. Además, para el Caso A, pyme de mayor tamaño y de

formato societario, además de las otras fuentes de financiamiento, considera que la participación en programas del Estado Nacional, Provincial o Municipal es una fuente viable.

Tabla 4. 4
Fuentes de financiación para realizar inversiones

Origen del financiamiento	Caso A	Caso B	Caso C	Caso D
Capital propio	valida (10)	valida (7)	valida (9)	valida (9)
Préstamos bancarios o de instituciones financieras	valida (9)	valida (6)	no valida (2)	no valida (2)
Programas internacionales	no valida (1)	no valida (1)	no valida (2)	no valida (2)
Programas del Estado Nacional, Provincial o Municipal	valida (7)	no valida (5)	no valida (5)	no valida (2)
Programas o convenios con Universidades o instituciones educativas	no valida (1)	no valida (1)	no valida (5)	no valida (2)
Cámaras del sector, Parques, Clusters, Polos	no valida (1)	no valida (1)	valida (6)	no valida (2)
Otros	no valida (1)	no valida (1)	valida (8)	no valida (1)

Nota. Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del Cuestionario para pymes del sector software santafesino.

Con respecto a los problemas para la obtención de financiación, todos identifican como problema principal a la incertidumbre de la economía nacional y regional, también identifican como problemas al exceso de trámites y documentación a presentar (Caso A, C y D), a las dificultades para el otorgamiento de subsidios o ayudas del Estado u otros organismos (Caso A, B y C), el proceso largo de otorgamiento del crédito (Caso A y C), y sólo para el Caso A considera las garantías insuficientes como un problema (Tabla 4.5).

Tabla 4. 5
Problemática para la obtención de financiación

Problema	Caso A	Caso B	Caso C	Caso D
Deudas fiscales	no valida (1)	no valida (1)	no valida (4)	no valida (4)
Endeudamiento alto preexistentes	no valida (1)	no valida (1)	no valida (3)	no valida (1)
Garantías insuficientes	valida (10)	no valida (1)	no valida (3)	no valida (2)
Corto plazo de cancelación	no valida (1)	no valida (1)	no valida (4)	no valida (1)
Proceso largo de otorgamiento del crédito	valida (9)	no valida (4)	valida (6)	no valida (1)
Exceso de trámites y documentación a presentar	valida (9)	no valida (5)	valida (8)	valida (6)
Incertidumbre de la economía nacional y regional	valida (10)	valida (6)	valida (8)	valida (9)
Dificultades para otorgamiento de subsidios o ayudas del Estado u otros organismos	valida (9)	valida (6)	valida (7)	no valida (3)

Nota. Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del Cuestionario para pymes del sector software santafesino

Las problemáticas sobre recursos humanos que surge de la visión de la pyme (Tabla 4.2) para A, B y C son la falta de capacitación y la escases de los recursos humanos especializados, C considera también la incompatibilidad de la currícula de universidades con las tareas dentro de la pyme. Con respecto a la modalidad de capacitación (Tabla 4.6), todos los casos resaltan a la contratación de un especialista externo y a la capacitación por parte de directivos o personal de la pyme con know-how sobre las temáticas como las principales, tres de ellas (A, C, D) consideran a las universidades o instituciones educativas como opcionales a la hora de capacitar, y sólo C tiene en cuenta la posibilidad de capacitar a través de programas del gobierno nacional, provincial o municipal.

Tabla 4. 6
Capacitación de recursos humanos

Modalidad de capacitación	Caso A	Caso B	Caso C	Caso D
Contratar un especialista externo	valida (8)	valida (6)	valida (7)	valida (8)
Terciarizar a través de universidades o instituciones educativas	valida (8)	no valida (1)	valida (8)	valida (8)
A través de programas del gobierno nacional, provincial o municipal	no valida (1)	no valida (5)	valida (8)	no valida (1)
Personal o directivos de la pyme	valida (10)	valida (6)	valida (7)	valida (8)

Nota. Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del Cuestionario para pymes del sector software santafesino

Factores que facilitan la articulación

En la Tabla 4.7, se observa que la mitad de las pymes seleccionadas (A y D), manifiestan no haber participado en programas de vinculación con el Estado o instituciones intermedias para innovar. Con respecto a los Caso B y C, ambos manifiestan haber participado en programas para innovar con el fin de realizar mejoras en productos o servicios ya existentes y para la obtención de certificaciones de calidad, y además el Caso B participó para innovar en producto y metodologías de comercialización y el Caso D para innovar en servicios. Ninguna de las pymes que participaron en programas para innovar manifiesta que esta vinculación no les facilitó innovar.

Tabla 4. 7

La participación en programas de vinculación con el Estado o instituciones intermedias facilitaron la innovación en:

Tipo de innovación	Caso A	Caso B	Caso C	Caso D
Producto		✓		
Servicio			✓	
Mejoras en productos o servicios ya existentes		✓	✓	
Gestión de calidad, mediante la obtención de certificaciones	✓	✓	✓	
Metodologías de comercialización		✓		
Estructura organizacional				
No participamos en programas de vinculación para innovar	✓			✓
No facilitó que innovemos				

Nota. Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del Cuestionario para pymes del sector software santafesino

Con respecto a la participación en programas de vinculación que facilitaron la forma de acceso a mercados externos, todos los casos manifiestan que la vinculación les permitió formar parte de ferias, misiones o rondas de negocio y ninguno manifiesta que no participó en programas para internacionalizarse, como se visualiza en la Tabla 8, y sólo el Caso A manifiesta que la participación en los programas no le facilitó la internacionalización. Los Caso B y D destacan que la vinculación facilitó el contacto con distribuidores, tradings, consorcios, agentes o brokers en argentina, así como la constitución de alianzas o redes con una contraparte extranjera, el Caso B manifiesta además que le facilitó el contacto con importadores, agentes y distribuidores del exterior y la formalización de contratos con empresas extranjeras.

Tabla 4. 8

Los programas de vinculación en los que participó la pyme facilitaron:

Forma de acceso a mercados externos	Caso A	Caso B	Caso C	Caso D
Que sea parte en ferias, misiones o rondas de negocio	✓	✓	✓	✓
Se relacione con distribuidores, tradings, consorcios de exportación, agentes o brokers en argentina		✓		✓
Se contacte con importadores, agentes o distribuidores del exterior		✓		
Formalice contratos con empresas extranjeras		✓		
Constituya alianzas o redes con una contraparte extranjera establezca filiales de venta o subsidiarias de producción en el exterior		✓		✓
No participó en ningún programa para internacionalizarse				
La participación en programas de vinculación no nos facilitó la internacionalización	✓			

Nota. Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del Cuestionario para pymes del sector software santafesino

Factores que desalientan la articulación

Con respecto a los problemas que las afectan (Tabla 4.9), todas coinciden en mencionar al entorno social, político y económico del país como un problema en común, A y B el poco margen de rentabilidad en la relación precio de venta/costo, así como C y D las dificultades de financiamiento.

En relación a los problemas de la articulación mencionados en la Tabla 4.9, los Casos A y C destacan la falta de incentivos por parte del Estado nacional, provincial y municipal y la falta de diálogo entre investigadores, docentes, universidades e industrias, C también destaca la falta de confianza para asociarse con otras pymes, y el desconocimiento del funcionamiento de Clusters, Polos, Consorcios, trading de exportación.

Tabla 4. 9
Problemáticas que afectan a las pymes

Detalle de problemas	Caso A	Caso B	Caso C	Caso D
Poco margen de rentabilidad en la relación precio de venta/costo	valida (7)	valida (8)	no valida (4)	no valida (2)
Falta de capacitación de recursos humanos	valida (7)	valida (6)	valida (6)	no valida (1)
Escases de recursos humanos especializados	valida (9)	valida (7)	valida (8)	no valida (3)
Incompatibilidad de la currícula de universidades con las tareas dentro de la pyme	no valida (2)	no valida (2)	valida (7)	no valida (3)
Falta de implementación de nuevas tecnologías	no valida (4)	valida (7)	no valida (5)	no valida (1)
Dificultades de financiamiento	no valida (5)	no valida (4)	valida (7)	valida (7)
Entorno social, político y económico del país	valida (10)	valida (8)	valida (8)	valida (8)
Poco conocimiento de idiomas extranjeros	valida (10)	no valida (4)	valida (6)	no valida (4)
Miedo a la internacionalización	no valida (1)	no valida (1)	valida (7)	no valida (1)
Falta de interés en la innovación permanente	valida (6)	no valida (4)	valida (6)	no valida (1)
En la implementación de medios de distribución y logística	no valida (1)	no valida (1)	valida (6)	no valida (1)
Falta de incentivos del sector por parte del Estado Nacional, provincial o municipal	valida (10)	no valida (4)	valida (7)	no valida (1)
Falta de confianza para asociarse con otras pymes	no valida (2)	no valida (3)	valida (8)	no valida (1)
Desconocimiento del funcionamiento de Clusters, Polos, Consorcios, trading de exportación, etc.	no valida (2)	no valida (1)	valida (6)	no valida (1)
Plan de marketing internacional	valida (10)	no valida (3)	valida (7)	no valida (1)
Dificultad de acceso a nuevas tecnologías	valida (6)	valida (6)	valida (6)	no valida (1)
La falta de diálogo entre investigadores, docentes, universidades e industrias	valida (6)	no valida (1)	valida (6)	no valida (1)

Nota. Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del Cuestionario para pymes del sector software santafesino

En relación a los problemas que consideran que pueden tener las pymes para ingresar a los programas de vinculación, independientemente del origen de los mismos, sólo el Caso C identifica a la totalidad de los problemas detallados en la Tabla 4.10 como posibles problemas para ingresar a los programas, destacando como problema principal a las altas tasas de retorno establecidas por los mismos. Se debe resaltar que esta pyme es la de menor tamaño, unipersonal y responsable monotributo.

Tabla 4. 10
Problemas de ingreso a los programas

Problemas ingreso	Caso A	Caso B	Caso C	Caso D
Exceso de requisitos de admisión	no valida (1)	no valida (5)	valida (7)	no valida (2)
Corto plazo para la presentación de documentación	no valida (1)	no valida (3)	valida (6)	no valida (1)
Incompatibilidad entre la documentación requerida y la situación de la pyme	no valida (5)	no valida (3)	valida (7)	no valida (2)
Altas tasas de retorno	no valida (1)	no valida (1)	valida (8)	no valida (4)
Preferencia en la selección de pymes	no valida (1)	no valida (1)	valida (7)	no valida (1)
Poca información sobre el contenido y la forma de implementación	no valida (1)	no valida (3)	valida (6)	no valida (1)
Dificultad de adaptación de programas nacionales a pymes santafesinas	no valida (1)	no valida (1)	valida (7)	no valida (3)

Nota. Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del Cuestionario para pymes del sector software santafesino

Las Tablas 4.11 y 4.12, se refieren a la implementación de los programas, en la Tabla 4.11 se refleja si existe dificultad para implementar los programas de vinculación en función de quien los gestione y en la Tabla 4.9 cuáles consideran como problemas para la implementación de los mismos, al respecto se destaca que sólo el Caso C considera que existen dificultades para la implementación de los programas de vinculación cuando son gestionados por el Estado nacional, provincial y municipal, así como por universidades, instituciones o establecimientos educativos públicos o privados, asimismo también identifica como problemas para la implementación de los programas (Tabla 4.12) las dificultades de aprobación en las primeras etapas del programa, el poco asesoramiento recibido, la imposibilidad de llegar a la etapa final por escasos de fondos, y como factores internos de la pyme al rechazo por parte del equipo de trabajo, a la falta de comunicación de la gerencia a los recursos humanos y a la falta de capacitación del equipo de trabajo. También considera como problemas de los programas en sí, coincidiendo con el Caso D, a la demora en la disponibilidad de los fondos iniciales, a la imposibilidad de cumplimiento de los plazos previstos en el programa y al plazo excesivo en la disponibilidad de los distintos desembolsos.

Tabla 4. 11

Dificultad de implementación de los programas de vinculación gestionados por:

Organismo	Caso A	Caso B	Caso C	Caso D
El Estado Nacional	no valida (1)	no valida (5)	valida (7)	no valida (1)
El Estado Provincial	no valida (1)	no valida (4)	valida (8)	no valida (1)
El Municipio de su localidad	no valida (1)	no valida (4)	valida (6)	no valida (1)
Universidades, instituciones o establecimientos educativos Públicos	no valida (1)	no valida (1)	valida (7)	no valida (2)
Universidades, instituciones o establecimientos educativos Privados	no valida (1)	no valida (1)	valida (6)	no valida (3)
Con Cámaras, centros u otro tipo de asociaciones vinculadas a la actividad exportadora	no valida (5)	no valida (3)	no valida (5)	no valida (3)
Con Cámaras, centros u otro tipo de asociaciones vinculadas a la actividad innovadora	no valida (5)	no valida (1)	no valida (5)	no valida (3)

Nota. Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del Cuestionario para pymes del sector software santafesino

Tabla 4. 12

Problemas de implementación de los programas

Problemas implementación	Caso A	Caso B	Caso C	Caso D
Demora en la disponibilidad de los fondos iniciales	no valida (1)	no valida (3)	valida (9)	valida (8)
Imposibilidad de cumplimiento de los plazos previstos en el programa	no valida (1)	no valida (4)	valida (7)	valida (8)
Plazo excesivo en la disponibilidad de los distintos desembolsos	no valida (1)	no valida (5)	valida (8)	valida (8)
Dificultades de aprobación en las primeras etapas del programa	no valida (5)	no valida (1)	valida (8)	no valida (1)
Poco asesoramiento recibido	no valida (1)	no valida (2)	valida (9)	no valida (4)
Imposibilidad de llegar a la etapa final por escases de fondos	no valida (1)	no valida (1)	valida (8)	no valida (2)
Rechazo por parte del equipo de trabajo	no valida (1)	no valida (1)	valida (6)	no valida (2)
Falta de comunicación de la Gerencia a los Recursos Humanos	no valida (3)	no valida (1)	no valida (5)	no valida (2)
Falta de capacitación del equipo de trabajo	no valida (1)	no valida (1)	valida (6)	no valida (1)

Nota. Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del Cuestionario para pymes del sector software santafesino

4.5.2. Innovación

Con respecto a los destinos de las innovaciones de las pymes, todas realizan innovaciones en mejoras de productos o servicios ya existentes, los casos A y D también innovan en servicios, procesos, métodos de comercialización y en la estructura organizacional, y el Caso C manifiesta innovar también en producto (Tabla 4.13).

Tabla 4. 13
Destino de las innovaciones de las pymes

Tipo de Innovación	Caso A	Caso B	Caso C	Caso D
Producto		✓		
Servicio	✓			✓
Mejora en producto o servicio ya existente	✓	✓	✓	✓
Procesos	✓			✓
Método de comercialización	✓			✓
Estructura organizativa	✓			✓

Nota. Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del Cuestionario para pymes del sector software santafesino

En lo que respecta a la visión de la dirección de la pyme (Tabla 4.2) sobre lo que considera que es relevante en relación a la innovación, todos los casos manifiestan que es importante el desarrollo de nuevos productos y servicios, innovar para volver a innovar y la especialización productiva, los Casos B y C también consideran importante desarrollar actividades de diseño *in-house*, contar con un responsable de investigación y desarrollo, y para el Caso C además considera que tener un área de Investigación y desarrollo interna formal es importante.

Con respecto al desarrollo organizacional en relación a proyectos (Tabla 4.14), los Casos A, C y D consideran importante la estimación de costos, la planificación con especificación de recursos afectados, desarrollo de páginas web y diseño de redes sociales y la actualización permanente e implementación de tecnología de punta, A y D también consideran los la actualización de cronogramas y C y D el diseño de logística y distribución.

Tabla 4. 14
Desarrollo organizacional en relación a proyectos

Actividades relacionadas a proyectos	Caso A	Caso B	Caso C	Caso D
Estimación de costos	valida (10)	no valida (5)	valida (7)	valida (8)
Cronogramas actualizados	valida (10)	no valida (4)	no valida (4)	valida (8)
Documentación de riesgos	valida (10)	no valida (3)	no valida (5)	no valida (5)
Planificación con especificación de recursos afectados	valida (10)	no valida (3)	valida (6)	valida (7)
Diseño de logística de distribución	no valida (1)	no valida (1)	valida (7)	valida (7)
Desarrollo de páginas web y diseño de redes sociales	valida (9)	no valida (5)	valida (8)	valida (8)
Actualización permanente e implementación de tecnología de punta	valida (9)	no valida (5)	valida (7)	valida (8)

Nota. Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del Cuestionario para pymes del sector software santafesino

Factores que facilitan la innovación

Todas las pymes seleccionadas mencionan como facilitadores de la innovación la implementación de programas de mejora continua y los Casos A, B y C también la certificación de calidad ISO 9001 (Tabla 4.15).

Tabla 4. 15
Gestión de Calidad

Programas y certificaciones de calidad	Caso A	Caso B	Caso C	Caso D
Implementación de programas de mejora continua	valida (9)	valida (6)	valida (7)	valida (7)
Certificación de calidad ISO 9001	valida (10)	valida (8)	valida (8)	no valida (1)
Certificación de calidad CMM	no valida (1)	no valida (1)	no valida (5)	no valida (1)
Certificación de calidad CMMi	no valida (1)	no valida (1)	no valida (4)	no valida (1)

Nota. Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del Cuestionario para pymes del sector software santafesino

Los destinos de las inversiones (Tabla 4.16) realizadas para innovar que validan todos los casos son la inversión en licencias tecnológicas de productos o procesos y en el rediseño de producto o servicio si el acceso a un nuevo mercado lo requiere, invertir en la mejora de la estructura y la cultura organizacional y aumentar la capacidad de producción si es necesario para internacionalizarse. Los casos A, B y C también validan la inversión en desarrollo de nuevos productos o servicios, la certificación de calidad y la capacitación de recursos humanos, pero solo A y B manifiesta la importancia de invertir en viajes al exterior.

Por su parte A y C también consideran importante invertir en tecnología de punta, optimizar procesos, políticas de back up, mientras que A y D validan la inversión en herramientas para configurar versiones fuentes.

Se destaca también que sólo una pyme manifiesta la importancia de invertir en registros de derecho de autor y ninguna considera importante la inversión en estudios de mercado previo al ingreso a un nuevo mercado.

Tabla 4. 16
Destino de las inversiones

Inversiones en	Caso A	Caso B	Caso C	Caso D
Modernización de equipos en plazos menores de 5 años	valida (10)	valida (7)	no valida (5)	no valida (5)
Tecnología de punta	valida (9)	no valida (5)	valida (6)	no valida (4)
Optimizar procesos para disminuir el tiempo de desarrollo	valida (9)	no valida (5)	valida (7)	no valida (4)
Programas o convenios con Universidades o instituciones educativas	valida (9)	no valida (2)	valida (6)	valida (6)
Desarrollo de nuevos productos o servicios	valida (9)	valida (8)	valida (7)	no valida (4)
Herramientas para configurar versiones fuentes	valida (7)	no valida (4)	no valida (5)	valida (6)
Políticas de back up	valida (7)	no valida (3)	valida (6)	no valida (4)
Registro de títulos de autor o patentes	no valida (5)	no valida (2)	no valida (5)	valida (6)
Capacitación de recursos humanos	valida (10)	valida (6)	valida (7)	no valida (5)
Licencias tecnológicas de productos o procesos	valida (7)	valida (6)	valida (7)	valida (7)
Estudios de mercado sobre un nuevo mercado externo	no valida (3)	no valida (1)	no valida (5)	no valida (4)
Rediseñar el producto o servicios si el nuevo mercado externo lo requiere	valida (10)	valida (6)	valida (6)	valida (6)
Certificación de calidad	valida (9)	valida (7)	valida (6)	no valida (5)
Viajes al exterior y participación en ferias en otros países	valida (10)	valida (7)	no valida (5)	no valida (3)
Mejora en la estructura y cultura organizacional	valida (9)	valida (6)	valida (6)	valida (6)
Aumentar la capacidad de producción, si es necesario para la internacionalización	valida (9)	valida (6)	valida (7)	valida (6)

Nota. Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del Cuestionario para pymes del sector software santafesino

Con respecto a la calificación que consideran necesaria para los recursos humanos destinados a investigación y desarrollo (Tabla 4.17), todos se refieren a graduados o personal con know-how basado en la experiencia, en segundo lugar a posgraduados y

en menor medida a recurrir a consultores externos o realizar convenios con universidades, centro educativos o de investigación.

Tabla 4. 17
Recursos humanos de investigación y desarrollo

Recursos humanos de I+D	Caso A	Caso B	Caso C	Caso D
Graduados	valida (10)	valida (7)	valida (8)	valida (8)
Posgraduados	valida (7)	no valida (1)	valida (9)	valida (8)
Personal con know-how basado en la experiencia	valida (7)	valida (7)	valida (8)	valida (8)
Consultores externos	no valida (5)	no valida (1)	valida (7)	valida (8)
Convenios con universidades, Centros educativos o Centros de investigación	valida (10)	no valida (1)	valida (6)	no valida (5)

Nota. Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del Cuestionario para pymes del sector software santafesino

Cuando se consultó sobre la proyección de las innovaciones para los próximos años (Tabla 4.18), a los fines de conocer las intenciones de seguir innovando y en qué, todas las pymes coincidieron en que innovarían en todos los conceptos planteados, salvo el caso C que manifestó que no tiene intenciones de invertir en mejora de la calidad en los próximos años.

Tabla 4. 18
Proyección de innovaciones para los próximos años

Innovación en	Caso A	Caso B	Caso C	Caso D
Mejora de la calidad	valida (7)	valida (6)	no valida (3)	valida (9)
Desarrollo de nuevos productos o servicios	valida (10)	valida (7)	valida (9)	valida (9)
Optimización de procesos	valida (10)	valida (6)	valida (7)	valida (9)
Mejora en acceso a mercados externos	valida (10)	valida (8)	valida (9)	valida (9)
Descubrir nuevos mercados externos	valida (10)	valida (9)	valida (9)	valida (9)
Rediseño de la empresa	valida (10)	valida (7)	valida (6)	valida (9)

Nota. Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del Cuestionario para pymes del sector software santafesino

Factores que desalientan la innovación

En las temáticas que refieren a innovación en relación a los problemas de las pymes en general, en la Tabla 4.9, A, B y C, destacan como problema común la dificultad de acceso a nuevas tecnologías, A y C consideran la falta de interés en la innovación permanente, y sólo B considera como problema la falta de implementación de nuevas tecnologías.

Con respecto a las causas de la falta de inversión en la Tabla 4.19, todas las pymes validan la incertidumbre de la economía nacional o regional y en segundo lugar el estancamiento de la demanda externa, el Caso C considera todas las causales como justificativo de no invertir.

Tabla 4. 19
Causales de falta de inversión

Causas	Caso A	Caso B	Caso C	Caso D
Falta de fondos propios	no valida (1)	no valida (4)	valida (8)	no valida (5)
Falta de fondos de terceros	no valida (1)	no valida (5)	valida (9)	valida (8)
Incertidumbre de la economía nacional o regional	valida (10)	valida (6)	valida (7)	valida (9)
Estancamiento de la demanda externa	valida (10)	valida (7)	valida (8)	no valida (3)
No lo considera necesario para mejorar su producto o servicio	no valida (1)	no valida (1)	valida (8)	no valida (1)
Falta de garantías para tener fondos	no valida (1)	no valida (1)	valida (7)	no valida (2)
No aumentar las ventas para no tener mayor carga impositiva	no valida (1)	no valida (1)	valida (7)	no valida (1)
Atender otros problemas que afectan a la pyme	no valida (1)	no valida (5)	valida (6)	no valida (2)

Nota. Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del Cuestionario para pymes del sector software santafesino

4.5.3. Formas de acceso a los mercados externos

Con respecto a las ventajas competitivas de cada pyme, las que pueden permitir la diferenciación o economía de escala de sus productos en los mercados externos, destacaron las siguientes:

	Caso A	Caso B	Caso C	Caso D
Ventaja competitiva	Economía de escala	Prestigio	Costos compartidos	Distribución o promoción

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del Cuestionario para pymes del sector software santafesino

En relación al destino de sus productos o servicios en el mercado externo (Tabla 4.20), los destinos más comunes son los países del Mercosur y del resto de Latinoamérica y Caribe, seguidos por Chile y Panamá, sólo una pyme tiene como destino mercados más especializados como los de EEUU, España y Nueva Zelanda.

Tabla 4. 20
Mercados destino de productos o servicios

Países o regiones	Caso A	Caso B	Caso C	Caso D
Países del Mercosur	✓		✓	✓
Chile			✓	✓
Panamá	✓			
Resto de Latinoamérica y el Caribe	✓	✓		✓
España	✓			
Resto de la Unión Europea				
Reino Unido				
EEUU	✓			
Canadá				
India				
Resto de Asia				
Otro		Nueva Zelanda		

Nota. Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del Cuestionario para pymes del sector software santafesino

Con respecto a la especialización, el Caso A desarrolla productos de software semi-enlatado y a medida, software embebido y distintos tipos de servicios, el Caso B desarrolla software enlatado y distintos servicios relacionados, el Caso C desarrolla software a medida y servicios vinculados a internet, y el Caso D software semi-enlatado y a medida, así como servicios vinculados a Internet (Tabla 4.21)

Tabla 4. 21
Especialización

Productos o servicios	Caso A	Caso B	Caso C	Caso D
Desarrollo de productos de software enlatados, sin customización		✓		
Desarrollo de productos de software semi-enlatados, con customización	✓			✓
Desarrollo de software a medida	✓		✓	✓
Actualización de productos de software	✓	✓		
Implementación y puesta a punto de productos de software	✓	✓		
Soporte y asistencia de productos de software	✓	✓		
Desarrollo de software embebido	✓			
Servicios vinculados a Internet (desarrollo y mantenimiento de páginas web, educación a distancia, chatbots)	✓		✓	✓
Servicios informáticos con valor agregado	✓			
Software libre				

Nota. Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del Cuestionario para pymes del sector software santafesino

De la especialización en productos enlatados o no, y a medida, o servicios surge la estrategia de internacionalización multidoméstica o global para productos, salvo el caso especial del software embebido cuya estrategia depende del producto donde se encuentra. Y estrategia global para servicios (Tabla 4.22).

Tabla 4. 22
Estrategia de internacionalización

Especialización	Caso A	Caso B	Caso C	Caso D
Producto	Multidoméstica	Global	Multidoméstica	Multidoméstica
Servicios	Global	Global	Global	Global

Nota. Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del Cuestionario para pymes del sector software santafesino

Con respecto a las formas de acceso difieren para cada una de las pymes, siendo que A exporta directamente desde Argentina y tiene una filial de ventas en el exterior, B mediante una alianza o cooperación con una empresa del exterior, C por medio de un contrato de *joint venture* y D mediante un importador, agente o distribuidor en el exterior, así como también por medio de un contrato de *joint venture* y una alianza o cooperación con una empresa del exterior (Tabla 4.23)

Tabla 4. 23
Forma de acceso al mercado externo

Forma de acceso	Caso A	Caso B	Caso C	Caso D
Un distribuidor, trading, consorcio de exportación, agente o broker con domicilio en Argentina				
Un importador, agente o distribuidor, con domicilio en el exterior				✓
Una filial de ventas de la empresa en el exterior	✓			
Una subsidiaria de producción en el exterior				
Un contrato de <i>joint venture</i>			✓	✓
Una licencia				
Una franquicia				
Una alianza o cooperación con empresa del exterior		✓		✓
Un contrato de manufactura				
Otro	directa desde Argentina			

Nota. Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del Cuestionario para pymes del sector software santafesino

Factores que alientan el acceso a los mercados externos

En lo que respecta a la visión de la dirección de la pyme (Tabla 4.2) sobre lo que consideran que es relevante en relación al acceso a los mercados externos, se destaca que ninguna de las pyme considera importante tener un departamento de comercio exterior interno, los Casos A, B y C consideran importante tener un producto global, sólo con pequeñas adaptaciones en idioma y requisitos legales (estrategia de internacionalización global) y dos casos (A y C) consideran importante tener una estrategia de internacionalización multidoméstica, o sea diferenciar el producto para cada mercado o cliente.

También se debe considerar como factor que facilita el acceso a los mercados externos a la obtención de la certificación de las normas ISO 9001 y a la implementación de programas de mejora continua (Tabla 4.15).

En relación al nivel de calificación que consideran necesaria para los recursos humanos de comercio exterior (Tabla 4.24), B y C mencionan la importancia de los graduados terciarios y del personal con know-how basado en la experiencia como las más relevantes, por su parte C también considera a los graduados universitarios en carreras específicas y a los posgraduados en carreras relacionadas y los convenios a través de los que se puedan vincular con universidades, centros educativos o centros de investigación para contar con personal de estas áreas. El Caso A prefiere los consultores externos y D no brinda información al respecto.

Tabla 4. 24
Recursos humanos de comercio exterior

Calificación y procedencia de recursos humanos	Caso A	Caso B	Caso C	Caso D
Graduados terciarios en carreras específicas	no valida (1)	valida (6)	valida (6)	no valida (5)
Graduados universitarios en carreras específicas	no valida (1)	no valida (1)	valida (7)	no valida (1)
Posgraduados en carreras relacionadas	no valida (1)	no valida (1)	valida (7)	no valida (1)
Personal con know-how basado en la experiencia	no valida (1)	valida (6)	valida (8)	no valida (5)
Consultores externos	valida (10)	no valida (4)	valida (7)	no valida (4)
Convenios con Universidades, Centros educativos o Centros de investigación	no valida (1)	no valida (1)	valida (6)	no valida (1)

Nota. Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del Cuestionario para pymes del sector software santafesino

El idioma extranjero sobre el que tienen conocimiento las pymes es sólo el idioma inglés, (A, B y D), mientras que C sólo tiene conocimiento de castellano (Tabla 4.25)

Tabla 4. 25

Idiomas sobre los que tiene conocimiento el personal de la pyme

Idiomas	Caso A	Caso B	Caso C	Caso D
Sólo castellano		✓	✓	✓
Inglés	✓	✓		✓
Portugués				
Chino				
Italiano				
Francés				
Otro				

Nota. Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del Cuestionario para pymes del sector software santafesino

Factores que desalientan el acceso a mercados externos

En la Tabla 4.9, en relación a los problemas de las pymes en general, con respecto al acceso a mercados externos, A y C destacan como problemas el poco conocimiento de idiomas extranjeros y la implementación de medios de distribución y logística, y también C considera como problema el miedo a internacionalizarse.

En lo que respecta lo que consideran como dificultades para internacionalizarse, el Caso C considera todos los ítems de la Tabla 4.26 como dificultades, así como el Caso D no considera ninguno de ellos como una dificultad para hacerlo. El Caso A menciona la diferencia de idiomas, los requerimientos técnicos, los requisitos legales, la legislación impositiva y las diferencias culturales y el Caso B sólo el financiamiento.

De los ítems mencionados en la Tabla 4.27, en relación a la importancia de ciertas actividades relacionadas a la internacionalización, el Caso A es el único que no considera importante la participación en conferencias, ferias, misiones o exposiciones en Argentina, tampoco contar con un departamento de comercio exterior interno, opinión que comparte con el Caso D, ni Asociarse a Agencias del Estado, Cámaras empresarias o de Comercio exterior u otros organismos similares, lo cual también consideran los Casos B y D, además para el Caso B no son importantes las alianzas estratégicas ni las redes.

Tabla 4. 26
Dificultades para internacionalizarse

Nivel de dificultad para internacionalizarse	Caso A	Caso B	Caso C	Caso D
Distribución y logística	no valida (1)	no valida (1)	valida (8)	no valida (1)
Diferencia de idiomas	valida (8)	no valida (1)	valida (8)	no valida (1)
Requerimientos técnicos	valida (9)	no valida (4)	valida (7)	no valida (1)
Legislación impositiva	valida (9)	no valida (1)	valida (8)	no valida (2)
Trámites aduaneros	no valida (1)	no valida (1)	valida (8)	no valida (1)
Diferencias culturales	valida (9)	no valida (1)	valida (8)	no valida (2)
Requisitos legales	valida (10)	no valida (1)	valida (8)	no valida (1)
Costo de adecuación del producto o servicio al nuevo mercado	no valida (4)	no valida (1)	valida (7)	no valida (2)
Tipos de cambio de divisa	no valida (5)	no valida (1)	valida (9)	no valida (1)
Financiamiento	no valida (1)	valida (8)	valida (9)	no valida (2)

Nota. Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del Cuestionario para pymes del sector software santafesino

Tabla 4. 27
Importancia para la gerencia de actividades

Actividades	Caso A	Caso B	Caso C	Caso D
Orientación internacional	valida (10)	valida (8)	valida (7)	valida (8)
Conocimiento de mercado	valida (9)	valida (9)	valida (8)	valida (8)
Participación en redes	valida (9)	valida (6)	valida (7)	valida (8)
Participación en conferencias, ferias, misiones o exposiciones en otros países	valida (9)	valida (8)	valida (7)	valida (9)
Participación en conferencias, ferias, misiones o exposiciones en Argentina	no valida (3)	valida (6)	valida (8)	valida (9)
Viajes al exterior	valida (10)	valida (8)	valida (7)	valida (8)
Participación en Polos, Clusters, Consorcios u otros similares	valida (8)	valida (9)	valida (7)	valida (7)
Alianzas estratégicas con competidores del exterior	valida (9)	no valida (4)	valida (7)	valida (8)
Redes con proveedores o clientes	valida (6)	no valida (4)	valida (8)	valida (8)
Departamento o personal de comercio exterior interno	no valida (1)	valida (8)	valida (7)	no valida (3)
Asociarse a Agencias del Estado, Cámaras empresarias o de Comercio exterior u otros organismos similares	no valida (5)	no valida (5)	valida (9)	no valida (3)

Nota. Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del Cuestionario para pymes del sector software santafesino

4.6. Identificación de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de las pymes santafesinas en relación a la articulación

A los fines de concluir la exposición de los resultados obtenidos del estudio, se realiza un análisis FODA de cada uno de los casos estudiados.

**Articulación Estado, Instituciones y pymes de software santafesinas.
Efectos en innovación y acceso a los mercados externos**

Caso A	
Fortalezas	Debilidades
Formalidad jurídica e impositiva	No participa en programas para innovar
Antigüedad y experiencia	La participación en programas no le facilitó la internacionalización
Productos y servicios de alto valor agregado	No está especializada
Economía de escala	Invierte gran parte con capital propio
Alto grado de vinculación con Estado, Instituciones y otras pymes	No recurre a consultores externos de comercio exterior
Participación en Clusters, Polos y Cámaras	No tiene registro de título de autor o patentes
Articula con Estado u organizaciones intermedias para certificar calidad	Poco margen de rentabilidad precio de venta/costo
Participación en ferias, misiones y rondas de negocios a través de la vinculación	Poco conocimiento de idiomas extranjeros
Facilidad de ingreso e implementación de programas del Estado, instituciones o Cámaras	No diseña plan de marketing internacional
Realiza todos los tipos de innovación, excepto en producto	Garantías insuficientes
Invierte con financiamiento bancario o instituciones financieras y de programas del Estado	No invierte en estudios de mercado
Alta calificación de recursos humanos de I+D	
Acceso a mercados externos más sofisticados (EEUU/NZ)	
Mayor competitividad internacional por establecimiento de filial de venta en el exterior	
Certificación de calidad ISO 9001 y mejora continua	
Inversión en innovación, internacionalización, capacitación, calidad y estructura organizacional	
Programas o convenios con universidades e instituciones educativas	
Alto grado de organización en relación a proyectos	
Transferencia interna de conocimiento de directos o personal y terciarización de capacitación	
Orientación internacional, a redes y alianzas estratégicas	
Sostiene programas de vinculación a largo plazo	
Orientación empresarial hacia la asociatividad, la complementariedad y la vinculación	
Oportunidades	Amenazas
Exenciones y desgravaciones impositivas	Requerimientos técnicos, legales e impositivos en mercados externos
Programas de promoción, financiación y sectoriales, nacionales, provinciales y locales	Diferencias de idiomas y culturales
Programas internacionales de financiamiento	Incertidumbre de la economía nacional o regional
Programas o convenios con universidades o instituciones educativas para financiarse	Estancamiento de la demanda externa
Desarrollo de internet y el comercio electrónico	Escases de recursos humanos especializados
Infraestructura de las comunicaciones en crecimiento	Falta de capacitación de recursos humanos
Crecimiento de las exportaciones de tecnología y conocimiento	Entorno social y político del país
Barreras de entrada reducidas	Falta de incentivos dirigidos al sector por parte del Estado
Amplia oferta educativa relacionada a carreras afines	Dificultad de acceso a nuevas tecnologías
Sector estratégico a nivel nacional, provincial y municipal	Falta de diálogo entre docentes, investigadores e industrias
Alta calificación de recursos humanos especializados	Exceso de trámites y documentación para obtener créditos
Programa Santa Fe 4.0 para articulación Estado, instituciones y pymes	Proceso largo para otorgamiento de créditos
	Dificultad de otorgamiento de subsidios o ayudas

**Articulación Estado, Instituciones y pymes de software santafesinas.
Efectos en innovación y acceso a los mercados externos**

Caso B	
Fortalezas	Debilidades
Formalidad jurídica e impositiva	No realizó proyectos con el Estado u otras instituciones
Antigüedad y experiencia	Invierte gran parte con capital propio
Especializada en productos y servicios conexos	Recursos Humanos de I+D sin posgrados
Protección propiedad intelectual	No recurre a consultores externos ni a convenios con universidades o centros de investigación
Prestigio	Acceso a mercados externos menos sofisticados (Latinoamérica)
Vinculación con otras pymes a través de redes o alianzas	Financiamiento para internacionalizarse
Amplio conocimiento de leyes y programas del Estado, instituciones y Clusters, Polos, etc.	Falta de interés en departamento de I+D formal
Financiación con préstamos bancarios o de instituciones financieras	No invierte en políticas de back up ni en herramientas para configurar versiones fuentes
Articula para innovar en producto, mejoras y metodologías de comercialización	No invierte en registro de titulo de autor o patentes
Participación en Clusters, Polos y Cámaras	Poco margen de rentabilidad precio de venta/costo
Articula con Estado u organizaciones intermedias para certificar calidad	Falta de posibilidades de contar con departamento de comercio exterior interno
Participación en ferias, misiones y rondas de negocios a través de la vinculación	Falta de interés en generación de externalidades y el medio ambiente
Contacto con intermediarios de Argentina y el exterior para exportar por la vinculación	Sin desarrollo organizacional en relación a procesos
Contratos, redes o alianzas con empresas del exterior facilitados por programas	No terciariza la capacitación de recursos humanos a universidades ni programas estatales
Facilidad de ingreso e implementación de programas de Estado, instituciones o Cámaras	Falta de implementación de nuevas tecnologías
Recursos Humanos de I+D interna graduados o personas con experiencia	
Recursos Humanos de Comercio exterior graduados o con experiencia	
Mayor competitividad internacional por alianza o cooperación con empresa del exterior	
Certificación de calidad ISO 9001 y mejora continua	
Inversión en modernización equipos, capacitación, licencias, calidad y estructura organizacional	
Rediseña estructura, realiza viajes al exterior y participa en ferias en otros países	
Transferencia interna de conocimiento de directos o personal y terciarización de capacitación	
Participación en polos, clusters y consorcios	
Orientación internacional, producto global, relación con otras cadenas productivas	
Sostiene programas de vinculación a largo plazo	
Orientación empresaria hacia la asociatividad, la complementariedad y la vinculación	
Oportunidades	Amenazas
Exenciones y desgravaciones impositivas	Dificultad de acceso a nuevas tecnologías
Programas de promoción, financiación y sectoriales, nacionales, provinciales y locales	Incertidumbre de la economía nacional o regional
Programas internacionales de financiamiento	Estancamiento de la demanda externa
Programas o convenios con universidades o instituciones educativas para financiarse	Escases de recursos humanos especializados
Desarrollo de internet y el comercio electrónico	Falta de capacitación de recursos humanos
Infraestructura de las comunicaciones en crecimiento	Entorno social y político del país
Crecimiento exportaciones de tecnología y conocimiento	Dificultad de otorgamiento de subsidios o ayudas
Barreras de entrada reducidas	
Amplia oferta educativa relacionada a carreras afines	
Sector estratégico a nivel nacional, provincial y municipal	
Alta calificación de recursos humanos especializados	
Programa Santa Fe 4.0 para articulación Estado, instituciones y pymes	
Cámaras, polos y clusters regionales	

**Articulación Estado, Instituciones y pymes de software santafesinas.
Efectos en innovación y acceso a los mercados externos**

Caso C	
Fortalezas	Debilidades
Conocimiento de CESSI y Cámara local de Sunchales	Unipersonal y monotributista
Antigüedad y experiencia	Poco conocimiento de leyes y programas
Especializada en servicios de software a medida y servicios	Invierte gran parte con capital propio
Protección propiedad intelectual	No articula para facilitar ninguna forma de acceso al exterior
Costos compartidos con otros servicios	Dificultad de ingresos a programas de los tres niveles del estado y de universidades
Vinculación con otras pymes, con el Estado y con Clusters, Polos y Consorcios	Problemas de ingreso a programas por requisitos, plazo, tasas, documentación
Orientación emprendedora de la gerencia y alto interés actividades de comercio exterior	Problemas de implementación de los programas por fondos, plazos, asesoramiento y equipo de trabajo
Desarrollo organizacional en relación a proyectos	Poco interés en innovar en calidad nuevamente
Financiación a través de Cámaras, Clusters, Polos	Idioma sólo castellano
Articula para innovar en servicios y mejoras en servicios	Acceso a mercados externos menos sofisticados
Participación en Clusters, Polos y Cámaras	Poco desarrollo de formas de acceso a mercados externos
Articula con Estado u organizaciones intermedias para certificar calidad	Barreras de internacionalizarse en distribución y logística, costos de adecuación y financiamiento
Participación en ferias, misiones y rondas de negocios a través de la vinculación	No lleva cronogramas actualizados ni documenta riesgo de proyectos
Facilidad de ingreso e implementación de programas de Cámaras, polos, etc.	No invierte en herramientas para configurar versiones fuentes ni registro de titulo de autor o patente
Proyecta innovar en nuevos servicios, procesos, mercados externos y rediseño pyme	No invierte en estudios de mercado externo ni viajes al exterior y participación en ferias
Valora área de I+D interna	Falta de confianza para asociarse con otras pymes
Recursos Humanos de I+D internos calificados y externos independientes o por convenios	Falta de posibilidades de contar con departamento de comercio exterior interno
Recursos Humanos de Comercio internos calificados y consultores externos o por convenios	No realiza plan de marketing internacional
Mayor competitividad internacional (joint venture)	Falta de fondos propios y de terceros para invertir
Certificación de calidad ISO 9001 y mejora continua	Falta de garantías
Inversión en procesos, programas o convenios con universidades, nuevos productos	Miedo a la internacionalización
Capacitación, licencias, políticas de backup, rediseño, calidad y estructura organizacional	Considera que su producto no necesita mejoras
Aumentar la capacidad de producción si es necesario	No aumenta las ventas para no generar más impuestos
Transferencia interna de conocimiento de directos o personal y terciarización de capacitación	Falta de interés en innovación permanente
Cuidado del medio ambiente y genera externalidades	Dificultad en medios de distribución y logística
Orientación internacional, producto diferenciado, especialización	Desconocimiento del funcionamiento de Cluster, Polos, trading de exportación
Sostiene programas de vinculación a largo plazo	
Orientación empresaria hacia la asociatividad, la complementariedad y la vinculación	
Oportunidades	Amenazas
Exenciones y desgravaciones impositivas	Dificultad de otorgamiento de subsidios o ayudas
Programas de promoción, financiación y sectoriales Estado	Dificultad de adaptación de los programas nacionales
Programas internacionales de financiamiento	Dificultad de acceso a nuevas tecnologías
Programas o convenios con universidades o instituciones educativas para financiarse	Proceso largo para otorgamiento de créditos, exceso de trámites y documentación
Desarrollo de internet y el comercio electrónico	Preferencia en selección de pymes para que programas
Infraestructura de las comunicaciones en crecimiento	Escases de recursos humanos especializados
Crecimiento exportaciones de tecnología y conocimiento	Falta de capacitación de recursos humanos
Barreras de entrada reducidas	Entorno social, político y económico del país
Amplia oferta educativa relacionada a carreras afines	Incertidumbre de la economía nacional o regional
Sector estratégico a nivel nacional, provincial y municipal	Diferencia de idiomas
Alta calificación de recursos humanos especializados	Diferencias culturales
Programa Santa Fe 4.0	Requerimientos técnicos, impositivos, legales y aduaneros
Tipo de cambio	Estancamiento de la demanda externa
Cámaras, polos y clusters regionales	Incompatibilidad de la currícula de universidades con pyme
Centro de Innovación Tecnológica CITES Sunchales	Falta de incentivos al sector por parte del Estado

**Articulación Estado, Instituciones y pymes de software santafesinas.
Efectos en innovación y acceso a los mercados externos**

Caso D	
Fortalezas	Debilidades
Socio en CESSI y Cámara local de Rafaela (CEDI) y Argentina IT	Unipersonal Poco conocimiento de leyes y organismos de promoción a nivel provincial
Iva Responsable inscripto	Falta de especialización en productos o servicios
Antigüedad y experiencia	Unipersonal
Innovación en servicios vinculados a Internet en chatbots	Invierte sólo con capital propio
Protección propiedad intelectual	No participa en programas de vinculación para innovar
Forma de distribución o promoción especial	Sin barreras para internacionalizarse
Participación en ferias, misiones y rondas de negocio facilitadas por vinculación	Poco interés en convenios con universidades y centro educativos o de investigación para I+D
Vinculación con otras pymes, competidores, universidades y Clusters, Polos y Consorcios	Poco conocimiento idiomas
Conocimiento de leyes, programas, cámaras, clusters nacionales y locales	Poco interés en invertir en modernización, tecnología de punta, optimizar procesos
Alta orientación innovadora y emprendedora de la gerencia, innova en todos los tipos.	Problemas de implementación por demora fondos, plazos de cumplimiento y desembolsos
Desarrollo organizacional en relación a proyectos	Poco interés en innovar en producto o servicio nuevamente
Relación con distribuidores, tradings, consorcios, agentes, brokers argentinos por vinculación	Poco interés en invertir en políticas de back up, capacitación, estudios de mercado, viajes y ferias
Mayor competitividad internacional por vinculación por alianza o cooperación y joint venture	Acceso a mercados externos menos sofisticados (Mercosur, Chile, Resto de AL y el Caribe)
Facilidad de ingreso de programas de Estado, instituciones o Cámaras	Muy poco interés departamento de comercio exterior interno
Proyección de innovación en internacionalización, calidad, productos o servicios, procesos, rediseño	No valora complementariedad ni generación de beneficios externos
Valora área externa mediante consultores e I+D interna en menor medida	No documenta riesgo de proyectos
Política de mejora continua de la calidad	No capacita a través de programas del gobierno
Idioma Inglés	No invierte en estudios de mercado externo
Invierte en herramientas para configurar versiones fuente, derechos o patentes, licencias, rediseño	Falta de fondos de terceros para invertir
Interés en mejorar cultura y estructura organizacional y aumentar la capacidad de producción	Poco interés en recursos humanos de comercio exterior internos y externos
Política de mejora continua de la calidad	Dificultades de financiamiento
Interés en participar en ferias, misiones o exposiciones en argentina y en el exterior	
Transferencia interna de conocimiento de directos o personal y terciarización de capacitación	
Orientación internacional, producto global, especialización	
Sostiene programas de vinculación a largo plazo	
Orientación empresaria hacia la asociatividad y la vinculación	
Oportunidades	Amenazas
Exenciones y desgravaciones impositivas	Incertidumbre de la economía nacional o regional
Programas de promoción, financiación y sectoriales, nacionales, provinciales y locales	Exceso de trámites y documentación a presentar para obtener financiamiento
Programas internacionales de financiamiento	
Programas o convenios con universidades o instituciones educativas para financiarse	
Desarrollo de internet y el comercio electrónico	
Infraestructura de las comunicaciones en crecimiento	
Crecimiento de las exportaciones de tecnología y conocimiento	
Barreras de entrada reducidas	
Amplia oferta educativa relacionada a carreras afines	
Sector estratégico a nivel nacional, provincial y municipal	
Alta calificación de recursos humanos especializados	
Programa Santa Fe 4.0 para articulación Estado, instituciones y pymes	
Tipo de cambio	
CEDI Rafaela, Centro Comercial de Rafaela e ICEDEL	

Capítulo 5. Conclusiones y recomendaciones

En este capítulo se formulan las conclusiones que dan respuesta a los objetivos generales y específicos planteados en el presente estudio sobre las pymes del sector software santafesino, relacionados con las variables articulación, innovación y acceso a mercados externos, para finalizar detallando algunas recomendaciones para quienes tomen decisiones en el Estado, las instituciones y las pymes santafesinas del sector, de manera de mejorar su competitividad y economía de escala.

5.1. Conclusiones

Los avances tecnológicos en las comunicaciones, en la infraestructura para mejorar la conectividad y el reconocimiento del conocimiento como base de la economía moderna, generan cambios en la manera de hacer negocios en una economía sin fronteras, escenario dentro del que las pymes son consideradas como un motor de crecimiento tanto a nivel mundial, como en Argentina y en la provincia de Santa Fe.

Dentro de este contexto, se destaca la potencialidad de las pymes del sector software, las que son consideradas como sector cuyo desarrollo se ha convertido en un elemento que mejora la eficiencia y la competitividad, al ser considerado como un medio para desarrollar procesos endógenos de innovación y aprendizaje, así como para la modernización tecnológica de todos los sectores económicos, generando de esta manera externalidades positivas para el Estado, las instituciones, el resto de las empresas y la sociedad en general.

Debido a que el Estado considera al sector software como un sector estratégico, se viene impulsando la articulación y se fomenta la interacción público-privada entre los distintos actores y las pymes del sector, escenario en el que la innovación y el acceso a los mercados externos juegan un papel fundamental para generar oportunidades de desarrollo y crecimiento por su impacto sobre distintas áreas estratégicas.

A través de la articulación, se integran distintos participantes generando economías de escala por el desarrollo de nuevas capacidades y oportunidades de negocios, y se crean ventajas competitivas para las pymes del sector software, intentando incentivar de esta manera la innovación y la internacionalización del sector.

Con el estudio de las relaciones dinámicas entre Estado, instituciones y pymes, siendo estas últimas la base para la implementación de las políticas económicas, se trata de comprender cómo influye la acción conjunta a través de leyes, políticas de promoción, fomento de la asociatividad y carreras o programas para capacitación de los recursos humanos, tratando de identificar los efectos que genera sobre los modelos y los tipos de innovación y las formas de acceso a los mercados externos, siendo que las pymes

santafesinas del sector SSI, cuentan con capacidades competitivas para posicionarse en el mundo como un proveedor destacado de productos y servicios basados en software.

Se debe resaltar que desde el momento en que se reconoció a la actividad del sector del software y servicios informáticos como actividad industrial en Argentina, en los últimos años ha existido un creciente interés del Estado nacional, provincial, el sector privado, las universidades y centros de formación en promocionar y otorgar beneficios que favorecen a las pymes del sector SSI y a su oferta exportable.

En cuanto al primer *objetivo general* planteado en este trabajo, al identificar las formas de articulación entre Estado, instituciones y pymes del sector software santafesino para evaluar la complementariedad, sostenibilidad en el tiempo y la generación de externalidades positivas, manifiestan tienen amplio conocimiento de las leyes nacionales, provinciales y locales que rigen, promocionan o desgravan al sector, así como la existencia de cámaras, agencias, parques y clusters, asimismo todas las pymes objeto de estudio manifestaron que han articulado con otras las pymes o formando redes o alianzas, en segundo lugar se destaca la participación en Clusters, Polos o Consorcios y en tercer lugar posicionan a la articulación con el Estado nacional, provincial o municipal y con universidades, centros de formación o instituciones educativas. La elección de vincularse con otras pymes, ya sea que pertenezcan al mismo sector o a otras cadenas productivas, o de generar vínculos mediante la participación en Polos, Clusters y Consorcios evidencia la importancia que tiene la complementariedad entre las pymes del sector software santafesino, asimismo consideran relevante sostener los programas de vinculación a largo plazo, cuestión que es fundamental para el mantenimiento de relaciones sólidas con fines de fortalecer el desarrollo científico, tecnológico, la innovación y las relaciones con clientes o socios del exterior, pero no brindan suficiente importancia a la generación de externalidades positivas para toda la sociedad o al cuidado del medio ambiente.

Como respuesta al primer objetivo específico, donde se plantea analizar los modelos de innovación que realizan las pymes de software para determinar la relación con las políticas que surgen de la articulación, del análisis planteado surge que no realizan modelos lineales de innovación, sino que cuando se vinculan para innovar lo hacen bajo el modelo de la triple hélice o sea con intervención del Estado, como gestor de políticas y generador de entornos de crecimiento, entre las pymes, generadoras de oportunidades de negocio y las instituciones, generadoras de conocimiento, incrementando de esta manera el traspaso de conocimiento dentro de la región y potenciando la ventaja competitiva del desarrollo económico provincial. Con respecto a los tipos de innovaciones, la principal innovación es en mejoras de productos o servicios ya

existentes, y en segundo lugar innovan en producto, servicios, procesos, métodos de comercialización y en la estructura organizacional.

Al analizar cómo la vinculación incide sobre los tipos de innovación elegidos, cumpliendo de esta manera con la primer parte del segundo objetivo general planteado, es importante destacar que la mitad de las pymes encuestadas manifestaron no haber participado en programas de vinculación con el Estado o instituciones intermedias para innovar, y el resto de los casos analizados han participado en programas del Estado o de instituciones destinados a facilitar la innovación, y que esa vinculación facilitó que realicen también en primer lugar la innovación en mejoras de productos o servicios ya existentes, y en segundo lugar innovaciones en producto o servicios y en metodologías de comercialización, de lo que surge que la vinculación no facilita la innovación en desarrollo organizacional ni tampoco cambia el destino principal de la innovación. La totalidad de las pymes que obtuvieron certificaciones de calidad en normas ISO 9001, fue por las facilidades que les brindó la vinculación. Con respecto al desarrollo organizacional en relación a proyectos, vinculado a la gestión de calidad, consideran importante la estimación de costos, la planificación con especificación de recursos afectados, desarrollo de páginas web, diseño de redes sociales y la actualización permanente e implementación de tecnología de punta, y en menor medida a la actualización de cronogramas y el diseño de logística y distribución.

Con respecto a la orientación empresaria en relación a la innovación, se destaca la importancia de los tipos de innovación en el desarrollo de nuevos productos y servicios, tipos de innovación que son potenciados por la vinculación, también consideran importante innovar para volver a innovar y la especialización productiva, así como la investigación y desarrollo dentro de la pyme. Consideran como instrumentos facilitadores de la innovación a las certificaciones de calidad y los programas de mejora continua, se destaca la inversión en licencias tecnológicas, rediseño de producto o servicio, aumento de la capacidad de producción y mejora de la estructura y cultura organizacional. Los requerimientos de recursos humanos de investigación y desarrollo se centran en graduados universitarios o personal con *know-how* basado en la experiencia. Todas las pymes tienen una gran orientación innovadora, planean seguir innovando en los próximos años y consideran importante invertir en nuevas tecnologías a pesar de tener dificultades para el acceso a las mismas, siendo la causa principal de no inversión es la incertidumbre de la economía nacional o regional.

Para responder al segundo objetivo específico y parte del segundo objetivo general planteado, en primer lugar se debe tener en cuenta que la elección de la estrategia de internacionalización no tiene ninguna vinculación con la acción conjunta sino que se relaciona con la especialización en producto o servicios, por lo que al identificar las

acciones colectivas tendientes a influir en la elección de las formas de acceso a mercados externos que contribuyen a generar economía de escala y aumentar la competitividad internacional, surge que de las pymes que han participado en programas del Estado o de cámaras para internacionalizarse, sólo las que constituyeron alianzas, redes estratégicas o formalizaron contratos de *joint venture* con empresas del exterior han establecido formas de acceso que mejoran la competitividad y generan economías de escala debido a la influencia de la vinculación, aunque también la vinculación ha facilitado la participación en ferias, misiones y rondas de negocio y el contacto con intermediarios tanto en Argentina como en el exterior. Al analizar el caso de la pyme cuya ventaja competitiva es la economía de escala por establecer una filial de ventas en uno de los mercados más sofisticados como lo es Estados Unidos, surge que no aumentó su competitividad internacional como consecuencia de la vinculación.

Con respecto a los recursos humanos de comercio exterior, consideran la posibilidad de vinculación por medio de la firma de convenios con universidades, centros educativos o centros de investigación para contar con personal de estas áreas.

Para dar respuesta al tercer objetivo específico, al evaluar a través del estudio de casos múltiples realizado, las oportunidades y amenazas del entorno de las pymes santafesinas del que surge que si bien el Estado Nacional ha reconocido al sector como un sector estratégico y brindado una legislación de promoción que favorece a la industria del software, no se ha tenido en cuenta que los requisitos exigidos a las pymes para obtener los beneficios de la Ley de promoción de software, la obtención de créditos para financiar las actividades de investigación y desarrollo y para la financiación de inversiones, son difíciles de cumplimentar, debido a que en su gran mayoría son microempresas, muchas veces unipersonales, tienen bajo valor en activos fijos, lo que se refleja en el bajo porcentaje de pymes que son beneficiadas por la ley de promoción y en que las inversiones, la innovación, la internacionalización y las actividades de investigación y desarrollo son realizadas en mayor parte con recursos propios.

Pero del estudio surge como principal limitante del sector SSI santafesino la escases de recursos humanos calificados, tema que las políticas públicas y privadas están intentando revertir mediante diferentes mecanismos ya que la disposición de recursos humanos con alto grado de calificación es un requisito fundamental para el desarrollo del sector.

Para finalizar, es necesario que exista una retroalimentación permanente entre el Estado, las pymes santafesinas del sector y las universidades, centros de formación y cámaras, para que revean y consensuen programas e incentivos de manera de aumentar aún más las políticas destinadas al fortalecimiento de la vinculación con el objetivo de promover la innovación en conjunto y avanzar en la cooperación para el establecimiento de formas

de acceso a los mercados externos que generen economías de escala, mayor competitividad e incentiven el desarrollo de productos y servicios con alto valor agregado.

5.2. Recomendaciones

En función de los resultados obtenidos del estudio de casos y de las conclusiones analizadas en el apartado anterior, se sugieren las siguientes recomendaciones para estrechar la vinculación entre Estado, instituciones y pymes santafesinas del sector software:

- ✓ Unificar la definición del universo pyme del sector entre Estado y cámaras del sector para direccionar correctamente las políticas destinadas al mismo.
- ✓ Fomentar el interés en la formación en carreras afines de grado, la capacitación permanente y la efectiva inserción de los estudiantes dentro de las pymes del sector.
- ✓ Potenciar la incorporación de las pymes en ley de promoción de revisando los requisitos de ingreso en función de la realidad de las pymes brindando mayores facilidad
- ✓ Incentivar el desarrollo de productos y servicios de alto valor agregado mejorando la oferta de programas de financiamiento y facilitando el ingreso a los mismos.
- ✓ Fomentar las redes entre alumnos de universidades, emprendedores exitosos, ejecutivos de empresas, profesionales, consultores independientes, representantes académicos y de organizaciones promoción de las exportaciones para potenciar los efectos de la vinculación.
- ✓ Promover y adecuar los requisitos para la obtención de derechos de autor, patentes y la protección de propiedad intelectual.
- ✓ Incentivar el estudio de idiomas para aumentar las posibilidades de internacionalización.
- ✓ Capacitar a los CEO pyme en aspectos relacionados a la implementación de un plan de marketing internacional para que pierdan el miedo a la salida al exterior.
- ✓ Fomentar la asociatividad mediante redes y alianzas estratégicas.
- ✓ Facilitar el acceso a nuevas tecnologías para colaborar con la innovación permanente

6. Referencias bibliográficas

- Agencia de Cooperación Internacional del Japón (JICA) (2003). Industria del software y servicios informáticos. Estudio sobre cadenas productivas seleccionadas en la República Argentina. Secretaría de Industria, Comercio y Minería, Naciones Unidas, CEPAL. Buenos Aires. http://jica.org.ar/images/archivos/6-Inf_Okita-software-sinf.PDF
- Agramunt, L. F., & Andrés, M. F. (2016). La internacionalización acelerada de PyMEs de software en Santa Fe. PAMPA, (11/12), 113-140.
- Aires Borrás, M. A. & Quiroga, O (2015). Metodologia da Pesquisa Qualitativa para Estimular à inovação Tecnológica. XV Simposio de ingeniería de la producción sudamericano-SEPROSUL. Sorocaba, Brasil
- Albornoz, M. (2009). Indicadores de innovación: las dificultades de un concepto en evolución. Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología e Innovación N°13, volumen 5.
- Albornoz, M., & Sebastián, J. (1993). Jorge Sábato revisitado: "Del Triángulo a las Redes". Arbor, 146(575), 117
- Alfaro, M., Brasca, F. & Fernández, V. (2011). Políticas para pyme en el sistema social de producción argentino post-crisis. ¿Re-colocando al Estado en primer plano?. Semestre económico, 14(30), 13-36.
- Andrés, M.F. & Díaz, M. (2009). El marco normativo y promocional del comercio electrónico en el sector de software en Argentina y sus consecuencias sobre la oferta exportable y las estrategias de internacionalización de las PYMES nacionales. Trabajo presentado en la 14ª Reunión Anual de la Red PyMEs Mercosur, Santa Fe, Argentina.
- Baptista, P., Fernández, C., & Hernández, R. (2010). Metodología de la investigación. México DF: McGraw-Hill.
- Barletta, F., Pereira, M., Robert, V. & Yoguel, G. (2013). Argentina: Dinámica reciente del sector de software y servicios informáticos. Revista CEPAL 110. CEPAL
- Barletta, F., Pereira, M., Robert, V. & Yoguel, G. (2014). Impacto de la política de apoyo a la industria de software y servicios informáticos. Centro interdisciplinario de estudios en ciencia, tecnología e investigación. Buenos Aires.
- Barratt, M., Choi, T & Li, M (2011). Qualitative Studies in Operations Management: rends, Research Outcomes, and Future Research implications. Journal of Operations Management 29, 329-342.
- Barratt, M., Choi, T & Li, M (2011). Qualitative Studies in Operations Management: rends, Research Outcomes, and Future Research implications. Journal of Operations Management 29, 329-342.
- Baruj, G., Kosacoff, B. & Ramos, A. (2009). Las políticas de promoción de la competitividad en la Argentina: principales instituciones e instrumentos de apoyo y mecanismos de articulación público-privada. CEPAL.
- Báscolo, P., Castagna A & Woelflin M.L. (2005a). El sector de software y servicios informáticos en Rosario. Situación Actual y perspectivas. Décimas jornadas Investigaciones en la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística. Instituto de Investigación Económica, escuela de Economía.
- Báscolo, P., Castagna, A., & Woelflin, M. L. (2005b). Procesos asociativos y sector de software y servicios informáticos en Rosario: Evolución y situación actual. 10º Reunión Anual Red Pymes MERCOSUR.
- Baum, G (2009). Las Tics en la convergencia y la convergencia en las Tics. UNLP.
- Bastos Tigre, P., González, I., López, A., Pittaluga, L., Ramos, D. & Silveira Marques, F. (2007). Complementación productiva en la industria del software en los países del Mercosur: Impulsando la integración regional para participar en el mercado global. Financiado por fondos de la Swiss Agency for Development and Cooperation-SCD- (Suiza). <http://www.redmercosur.org.uy/?q=node/162>
- Bekerman, M. y Cataife, G. (2001). El sector software en Argentina: situación actual y sugerencias de políticas. Documento de trabajo N° 12. Centro de estudios de la

- estructura económica (CENES), Universidad de Buenos Aires (UBA). Buenos Aires. <http://www.econ.uba.ar/www/institutos/economia/cenes/index.html>
- Bell, D. (1994): El advenimiento de la sociedad postindustrial, Madrid, Alianza Editorial.
- Borello, J., Robert, V. & Yoguel, G. (2005). La informática en la Argentina, desafío a la especialización y a la competitividad. Universidad Nacional de General Sarmiento.
- Borrastero, C., & Motta, J. (2011). El sector de Software y Servicios Informáticos de Córdoba: Principales características y desempeño reciente. *Actualidad Económica*, 21(75), 23-36.
- Borrastero, C. M. (2012). El rol del Estado en los países en desarrollo en la teoría evolucionista de Carlota Pérez: El caso del sector de software de Córdoba, Argentina. *Economía: teoría y práctica*, (37), 89-120.
- Borrastero, C. (2013). Intervención estatal, transformaciones en los vínculos con el sector privado y crecimiento económico sectorial. El caso del sector de Software y Servicios Informáticos de la ciudad de Córdoba, 2000-2010. *H-industri@: Revista de historia de la industria, los servicios y las empresas en América Latina*, (8), 1.
- Borrastero, C. (2014). Tipología de empresas innovadoras en el sector de software de Argentina según el acceso a las políticas públicas nacionales. Seminario de Doctorado 2013. UBA, Buenos Aires, Argentina.
- Borrastero, C., Motta, J. J., Morero, H. A. & Ortiz, P. A. (2013). Complementarities between innovation policies in emerging economies. The case of Argentina's software sector. *International Journal of Technological Learning, Innovation and Development* 18, 6(4), 355-373.
- Braun, M., Feldman, G., Junowicz, M., & Roitman, A. (2008). El desarrollo de nuevos sectores de exportación en América Latina: Lecciones de 10 casos exitosos. Fundación Carolina. Madrid, España.
- Camio, M.I., Rebori, A. & Romero, M. del C. (2014). Gestión de la innovación. Estudio de casos en empresas de software y servicios electrónicos de la zona de influencia de la UNICEN, Argentina. *Revista de Administracao e Inovacao*, Vol. 11 pp 33-50. Univeridade de Sao Paulo. Brasil.
- Castañeda Pérez, M., & Pérez Rodríguez, Y. (2005). Aspectos teórico-conceptuales sobre las redes y las comunidades virtuales de conocimiento. *Acimed*, 13(6).
- Castellani, A. (2006). La relación entre intervención estatal y comportamiento empresario. Herramientas conceptuales para pensar las restricciones al desarrollo en el caso argentino. Ponencia presentada durante las I Jornadas de Estudios Sociales de la Economía co-organizadas por el CESE del IDAES y el NUCeC del Museo Nacional de la UFRJ.
- Castells, M. y Hall P. (1994). *Tecnópolis del mundo. La formación de los complejos industriales en el siglo XXI*, Madrid, Alianza Editorial.
- Cimoli, M., Primi, A. & Pugno, M. (2006). Un modelo de bajo crecimiento: la informalidad como restricción estructural. *Revista de la CEPAL- repositorio.cepal.org*
- Cohen, W & Levinthal, D. (1990). Absorptive capacity: a new perspective on learning and innovation. *Administrative Science Quarterly*, 35, pp 128-152.
- Dapozo, G., Estayno, M., Greiner, C., & Pletsch, L. C. (2012). Vinculación universidad-empresa orientada a la promoción de la industria del software. Una experiencia de colaboración en la región NEA. *Integración y Conocimiento*.
- Dapozo, G., Estayno, M., Greiner, C., Mascheroni & Petris (2012). Calidad de software e ingeniería de usabilidad. XIV Workshop de Investigación en Ciencias de la Computación. Universidad Nacional de La Plata.
- Diario La opinión (2007). Hacia un polo de innovación tecnológica en Rafaela y la región. Suplemento El económico. Rafaela. 8 de Abril.
- Díaz M. & Puccinelli, F. (2011). Relaciones América Latina-China. Pymes, un puente para el crecimiento. I Congreso Internacional de la Red de Integración Latinoamericana, REDILA. Universidad Nacional del Litoral. Santa Fe.
- Dini, M., Ferraro, C. A., & Gasaly, C. (2007). Pymes y articulación productiva. Resultados y lecciones a partir de experiencias en América Latina. CEPAL.

- Emiliozzi, S., Gordon, A. & Lenarchard, G. (2011). Inventario de instrumentos y modelos de políticas de ciencia, tecnología e innovación e Latinoamérica y el Caribe. Banco Interamericano de Desarrollo. Working paper 9, versión preliminar.
- Etzkowitz, H. & Leydesdorff, L. (1997). Introduction to special issue on science policy dimensions of the Triple Helix of university-industry-government relations. *Science and Public Policy*, Volume 24, Issue 1
- Ferraro, C. (2009). Instituciones y Políticas de fomento a Pymes en América Latina: Panorama actual y desafíos. Cepal. Presentación en Seminario de Integración Productiva. Secretaria del Mercosur. Montevideo.
- Fundación Exportar (2008). El sector de software y servicios informáticos y el esfuerzo exportador. Informe de coyuntura. Antena software. Julio.
<http://www.exportar.org.ar/web2006/index.php?modulo=coyuntura&s=4>
- Fundación Exportar (2008). Estrategias en tiempos de crisis. Informe de Coyuntura. Antena Software. Octubre.
<http://www.exportar.org.ar/web2006/index.php?modulo=coyuntura&s=4>
- Fundación Exportar (2009). Perspectivas para el 2009. Informe de Coyuntura. Antena Software. Enero. <http://www.exportar.org.ar/web2006/index.php?modulo=coyuntura&s=4>
- Gonzalez Ojeda, J. (2006). La tecnología de la información y sus posibilidades de expansión en mercados externos. Informe Producto N° 4. Fundación Exportar.
<http://www.exportar.org.ar/web2006/index.php?modulo=productos&s=4>
- Historia de la industria informática Argentina (2014). CESSI. CABA
- Instituto de Capacitación y Estudios para el Desarrollo Local (Icedel) (2009). Segundo Censo de empresas rafaelinas de software y servicios informáticos. Rafaela. Santa Fe
- Instituto de Capacitación y Estudios para el Desarrollo Local (Icedel) (2013). Tercer Censo de empresas rafaelinas de software y servicios informáticos. Rafaela. Santa Fe
- Jarillo, J. C. (1992). Dirección estratégica. Mac Graw Hill. Madrid
- Jarillo, J.C. & Martínez Echezarraga J.I. (1991). Estrategia Internacional. Mac Graw Hill. Madrid.
- Lee, K. (2013). Modernización Industrial y Capacidad de Innovación para un Crecimiento Induyente: Caso de Asia Oriental y sus Enseñanzas.
- Lewis, M (1998), Iterative Triangulation: a Theory Development Process Using Existing Case Studies. *Journay of operations Management*. Vol. 16, N° 4, pp 455-469.
- Liendo, M., & Martínez, A. (2001). Asociatividad. Una alternativa para el desarrollo y crecimiento de las PYMES. Sextas Jornadas de Investigaciones en la Facultad de Ciencias Económicas y Estadísticas.
- López, Andrés (2002). Componentes macroeconómicos, sectoriales y microeconómicos para una estrategia nacional de desarrollo, lineamientos para fortalecer las fuentes de crecimiento económico. CEPAL. Buenos Aires. <http://www.eclac.org/argentina>
- López, Andrés y Ramos, Daniela (2008). La industria del software y servicios informáticos Argentina. Tendencias, factores de competitividad y clusters. Informe Final (primera versión). Estudio preliminar preparado para el proyecto Desafío y oportunidades de la industria del software en Brasil y Argentina. PEC B-107, FLACSO-IDRC. Investigadores del Centro de Investigaciones para la Transformación (CENIT). Junio. <http://www.fund-cenit.org.ar/investigaciones/publicaciones1.htm>
- Lundvall, B. (1992). User-producer relationships, national systems of innovation and internationalisation. En B. Lundvall (ed.). *National Systems of Innovation. Towards a Theory of Innovation and Interactive Learning*. Londres. Pinter Publishers.
- Maldonado, O. (2008). Universidad, Estado e industria, del "triángulo de Sábado" al Sistema Nacional de Innovación. I Congreso Internacional de Gestión Tecnológica e Innovación. Bogotá (Vol. 14).
- Manual de Oslo (2018). Directrices para la Recogida, Informes y Utilización de Datos de Innovación. 4ª Edición.
- Meredith, J. (1998). Building Operations Management Theory Trough Case and Field Research. *Journal of Operations Management*. Vol. 16, No., pp.441-454

- Ministerio de Economía y Producción de la Nación Argentina. Plan estratégico de SSI 2004-2014, Plan de acción 2004-2007, Plan estratégico 2020. Secretaría de Industria, Comercio y de la Pequeña y Mediana Empresa. Foros Nacionales de Competitividad Industrial de las Cadenas Productivas, Foro de Software y Servicios Informáticos.
- Morcela, O. A., & Petrillo, J. D. (2015). El Pensamiento Social Latinoamericano en nuestros días: el Caso del Sector de Software y Servicios Informáticos de Mar del Plata. Observatorio Permanente de la Industria del Software y Servicios Informáticos (OPSSI) (2008). Situación y perspectivas de las pymes del sector del software y servicios informáticos (SSI) en la Argentina. Desarrollado en conjunto con la Fundación Observatorio Pyme (FOP). Cámara de empresas de Software y Servicios Informáticos de la República Argentina (CESSI). Junio. <http://www.cessi.org.ar/opssi/> Link: documentos
- Observatorio Permanente de la Industria del Software y Servicios Informáticos (OPSSI) (2018). Reporte anual de la situación y perspectivas de las pymes del sector del software y servicios informáticos (SSI) en la Argentina. Cámara de empresas de Software y Servicios Informáticos de la República Argentina (CESSI). Abril. <http://www.cessi.org.ar/opssi/> Link: documentos
- Observatorio permanente de la Industria del Software y Servicios Informáticos (OPSSI) regional provincia de Santa Fe (2009). Situación y perspectivas de las pymes del sector del software y servicios informáticos (SSI) en Santa Fe. Cámara de empresas de Software y Servicios Informáticos de la República Argentina (CESSI).
- Oszlak, O. & O'Donnell, G. (1976). Estado y políticas estatales en América Latina: hacia una estrategia de investigación. Centro de Estudios de Estado y Sociedad (CEDES), Buenos Aires, Documento G.E. CLACSO N°4.
- Polo tecnológico de Rosario (2016). Relevamiento de empresas socias. Rosario.
- Pujol, A. (2006). Evolución reciente del sector software y servicios informáticos en Córdoba. El Cluster Córdoba Technology. *La informática en la Argentina*, 309-336.
- Roberts, E (1988) What We've Learned: Managing Invention and Innovation, *Research-Technology Management*, 31:1, 11-29, DOI: [10.1080/08956308.1988.11670497](https://doi.org/10.1080/08956308.1988.11670497)
- Sabato, J. A. (1979). Ensayos en campera. Juárez.
- Sabato, J. A. & Botana, Natalio (1968). La ciencia y la tecnología en el desarrollo futuro de América Latina. *Revista de Integración*.
- Schumpeter, J. (1912): Teoría del desenvolvimiento económico (primera versión en alemán). Versión española de 1976, México, Fondo de Cultura Económica
- Schumpeter, J. (1983): Capitalismo, socialismo y democracia, Madrid, Aguilar.
- Scudelati, M. (2007). El triángulo de Sábato: marco teórico para la gestación del polo tecnológico Bahía Blanca. XII Seminario Latino-Iberoamericano de Gestión Tecnológica-ALTEC.
- Vaitsos, C. (1974): *Inter-country income distribution and transnational enterprises*, Oxford, Oxford University Press.
- Yin, R. K., (1994). *Case Study Research: Design and Methods*, 2nd edn. Sage Publications, Newbury Park, CA.
- Yin, R. K. (2010). *Estudo de Caso. Planejamento e Métodos*. Quarta Edição. Bookman. Porto Alegre.
- Yoguel, G. (2003). *Innovación y aprendizaje: las Redes y los sistemas locales*. Universidad Nacional de General Sarmiento.

Leyes, Resoluciones y Decretos

- Ley Nro. 23.877. Promoción y fomento de la innovación tecnológica.
- Ley Nro 25.856. Consideración de la producción de software como actividad industrial.
- Ley Nro. 25.922. Ley de Promoción de la industria del software.
- Ley Nro. 25.467. Sistema Nacional de ciencia, tecnología e innovación.
- Resolución Nro. 148/03. Programas de foros nacionales de competitividad Industrial de las cadenas productivas. Sepyme.
- Resolución Nro. 175/03. Ventanilla de Diseño.

Resolución Nro. 154/18. Clasificación pyme. Sepyme.

Fuentes web consultadas

<http://www.cace.org.ar/>
<http://www.cessi.org.ar>
<http://www.ccirr.com.ar/sitio/seccion.aspx?i=13>
<http://www.clusterticsrosario.com.ar>
<http://www.cronista.com>
<http://www.exportapymes.com>
<http://www.edutecne.utn.edu.ar>
<http://www.funcex.org.br>
<http://www.fundaceic.org>
<http://www.ing.unal.edu.co>
<http://www.informeindustrial.com.ar>
<http://www.lanacion.com.ar>
<http://www.mincyt.gob.ar>
<http://www.produccion.gob.ar>
<http://www.softwarepublico.gob.ar>

Anexo 1

En este apartado se anexa el cuestionario diseñado en la aplicación en línea googleforms para realizar el estudio de casos múltiples planteado y a continuación del mismo se anexan las respuestas de los 4 casos de estudio.

Cuestionario para Pymes del Sector Software Santafesino

Este cuestionario está diseñado con el objetivo de recolectar información sobre la actividad de las pymes santafesinas del sector de software (software y servicios informáticos), en lo referente a su categorización como pyme, su especialización, la acción conjunta que realiza, los tipos de innovación que realizó y los países de destino de sus productos o servicios en el exterior. Su participación, en forma anónima, contribuye a caracterizar la pyme.

* Required

1. Email address *

Sección I - Características de la pyme

En esta sección se solicita información para parametrizar la pyme.

2. Monto de facturación *

Marque la opción que corresponda teniendo en cuenta el promedio de los tres últimos estados contables, sin IVA ni impuestos internos y descontando el 75% del monto de las exportaciones. *Check all that apply.*

- de \$0 hasta \$13.400.000 para industria y de \$0 hasta 4.600.000 para servicios
- de \$ 13.400.001 hasta \$81.400.000 para industria y de 4.600.001 hasta 27.600,000 para servicios
- de \$ 81,400.001 hasta \$661.200.000 para industria y de 27.600.000 hasta 230.300.000 para servicios
- de \$ 661.200.000 hasta \$966.300.000 para industria y de 230.300.001 hasta 328.900.000 para servicios

3. Cantidad de empleados *

Marque la opción que corresponda en función al promedio anual de los últimos tres ejercicios comerciales según la información brindada en el formulario de declaración jurada F931/AFIP. *Check all that apply.*

- de 1 hasta 15 para industria y de 1 hasta 7 para servicios
- de 16 hasta 60 para industria y de 8 hasta 30 para servicios
- de 61 hasta 235 para industria y de 31 hasta 165 para servicios
- de 236 hasta 535 para industria y de 166 hasta 655 para servicios

4. Valor de los Activos de la pyme *

Seleccione la opción que corresponda

Mark only one oval.

- Activo menor o igual a \$ 100.000.000
- Activo mayor a \$100.000.000

5. Productos o servicios *

Marque la o las opciones que correspondan a los productos que desarrolla o los servicios que presta la pyme

Check all that apply.

- Desarrollo de productos de software enlatado, sin customización
- Desarrollo de productos de software semi-enlatado, con customización
- Desarrollo de software a medida
- Actualización de productos de software
- Implementación y puesta a punto de productos de software
- Soporte y asistencia de productos de software
- Desarrollo de software embebido
- Servicios vinculados a Internet (desarrollo y mantenimiento de páginas web, educación a distancia, chatbots)
- Servicios informáticos con valor agregado
- Software libre

6. Ha realizado proyectos o compartido programas de vinculación con: *

Marque la o las opciones que correspondan

Check all that apply.

- Otras pymes del sector
- Proveedores (Redes)
- Clientes (Redes)
- Competidores (Alianzas)
- Estado a nivel nacional, provincial o municipal
- Universidades, Centros de formación o Instituciones educativas
- Bancos o instituciones financieras
- Cluster, Polos, Consorcios
- Other: _____

7. Innova o innovó en: *

Maque la o las opciones que correspondan

Check all that apply.

- Producto
- Servicio
- Mejora en producto o servicio ya existente
- Proceso
- Métodos de comercialización
- Estructura organizativa

8. Considera que su producto o servicio se diferencia de la competencia por: *

Marque sólo una de las siguientes opciones

Mark only one oval.

- Economía de escala
- Acceso privilegiado a demos o determinada información
- Prestigio
- Patente, registro de marca o derecho de autor
- Imagen de marca
- Sus características, forma de uso o de prestación del servicio, embalaje o packaging
- Su proceso de desarrollo o parte del mismo
- La forma de distribución o promoción especial
- Costos compartidos con otros productos o servicios
- No existía producto o servicio similar en el mercado

9. Ha vendido sus productos o prestado sus servicios a: *

Marque uno o más destinos de sus ventas al exterior

Check all that apply.

- Países del Mercosur
- Chile
- Panamá
- Resto de Latinoamérica y el Caribe
- España
- Resto de la Unión Europea
- Reino Unido
- EEUU
- Canadá
- India
- Resto de Asia
- Other: _____

10. La venta en el exterior la realizó mediante: *

Marque la o las opciones que considere que realizó

Check all that apply.

- Un distribuidor, trading, consorcio de exportación, agente o broker con domicilio en Argentina
- Un importador, agente o distribuidor con domicilio en el exterior
- Una filial de ventas de la empresa en el exterior
- Una subsidiaria de producción en el exterior
- Un contrato de joint venture
- Una licencia
- Una franquicia
- Una Alianza o cooperación con empresa del exterior
- Un contrato de manufactura
- Other: _____

Sección II - Factores positivos

Esta sección está diseñada con el objetivo de recolectar información sobre los factores que estimulan la innovación y el acceso a los mercados externos de las pymes santafesinas del sector de software. Su participación, en forma anónima, contribuye a identificar factores con efectos positivos sobre la innovación y el acceso a mercados externos.

A esos fines, indique para cada uno de los siguientes items el grado de relevancia para la pyme, siendo el número 1 poco relevante y el 10 muy relevante, seleccionando sólo un valor para cada opción.

11. La dirección de la pyme cree que es necesario: *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

Mark only one oval per row.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Tener un área de investigación y desarrollo interna formal	<input type="radio"/>									
Contar con un responsable de Investigación y desarrollo	<input type="radio"/>									
Actividades de diseño in-house	<input type="radio"/>									
La especialización productiva: servicios o productos	<input type="radio"/>									
Desarrollo de nuevos productos o servicios	<input type="radio"/>									
Innovar para volver a innovar	<input type="radio"/>									
Tener un departamento de comercio exterior interno	<input type="radio"/>									
Tener un producto global, sólo con pequeñas adaptaciones en idioma y requisitos legales	<input type="radio"/>									
Diferenciar el producto para cada mercado o cliente	<input type="radio"/>									
Generar beneficios externos para toda la sociedad	<input type="radio"/>									
Complementarse con otra pyme del sector o de otro sector	<input type="radio"/>									
Sostener los programas de vinculación a largo plazo	<input type="radio"/>									
Asociarse a Cámaras, Clusters, Polos, etc. Relacionados a la actividad	<input type="radio"/>									
El cuidado del medio ambiente y la generación de externalidades positivas	<input type="radio"/>									
Vinculación con otras cadenas productivas exportadoras	<input type="radio"/>									

12. Invierte en *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

Mark only one oval per row.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Modernización de equipos en plazos menores de 5 años	<input type="radio"/>									
Tecnología de punta	<input type="radio"/>									
Optimizar procesos para disminuir el tiempo de desarrollo	<input type="radio"/>									
Programas o Convenios con Universidades o Instituciones educativas	<input type="radio"/>									
Desarrollo de nuevos productos o servicios	<input type="radio"/>									
Herramientas para configurar versiones fuentes	<input type="radio"/>									
Políticas de back up	<input type="radio"/>									
Registro de títulos de autor o patentes	<input type="radio"/>									
Capacitación de recursos humanos	<input type="radio"/>									
Licencias tecnológicas de productos o procesos	<input type="radio"/>									
Estudios de mercado sobre un nuevo mercado externo	<input type="radio"/>									
Rediseñar el producto o servicio si el nuevo mercado externo lo requiere	<input type="radio"/>									
Certificación de calidad	<input type="radio"/>									
Viajes al exterior y participación en ferias en otros países	<input type="radio"/>									
Mejora en la estructura y cultura organizacional	<input type="radio"/>									
Aumentar la capacidad de producción, si es necesario para la internacionalización	<input type="radio"/>									

13. La financiación para realizar inversiones proviene de *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

Mark only one oval per row.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Capital propio	<input type="radio"/>									
Préstamos bancarios o de instituciones financieras	<input type="radio"/>									
Programas internacionales	<input type="radio"/>									
Programas del Estado Nacional, Provincial o Municipal	<input type="radio"/>									
Programas o Convenios con Universidades o Instituciones educativas	<input type="radio"/>									
Cámaras del Sector, Consorcios, Cluster, Polos	<input type="radio"/>									
Otros	<input type="radio"/>									

14. Gestión de Calidad *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

Mark only one oval per row.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Implementación de programas de mejora continua	<input type="radio"/>									
Certificación de calidad ISO 9001	<input type="radio"/>									
Certificación de calidad CMM	<input type="radio"/>									
Certificación de calidad CMMi	<input type="radio"/>									

15. Recursos Humanos de Investigación y Desarrollo *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

Mark only one oval per row.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Graduados	<input type="radio"/>									
Posgraduados	<input type="radio"/>									
Personal con know-how basado en la experiencia	<input type="radio"/>									
Consultores externos	<input type="radio"/>									
Convenios con Universidades, Centros educativos o Centros de investigación	<input type="radio"/>									

16. Recursos Humanos de Comercio Exterior *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

Mark only one oval per row.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Graduados Terciarios en carreras específicas	<input type="radio"/>									
Graduados Universitarios en carreras específicas	<input type="radio"/>									
Posgraduados en carreras relacionadas	<input type="radio"/>									
Personal con know-how basado en la experiencia	<input type="radio"/>									
Consultores externos	<input type="radio"/>									
Convenios con Universidades, Centros educativos o Centros de investigación	<input type="radio"/>									

17. Desarrollo organizacional en relación a los proyectos *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

Mark only one oval per row.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Estimación de costos	<input type="radio"/>									
Cronogramas actualizados	<input type="radio"/>									
Documentación de riesgos	<input type="radio"/>									
Planificación con especificación de recursos afectados	<input type="radio"/>									
Diseño de logística de distribución	<input type="radio"/>									
Desarrollo de páginas web y diseño de redes sociales	<input type="radio"/>									
Actualización permanente e implementación de tecnología de punta	<input type="radio"/>									

18. Capacitación de recursos humanos *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

Mark only one oval per row.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Contratar un especialista externo	<input type="radio"/>									
Terciarizar a través de universidades o instituciones educativas	<input type="radio"/>									
A través de programas del gobierno municipal, provincial o nacional	<input type="radio"/>									
Personal o directivos de la pyme	<input type="radio"/>									

19. La participación en programas de vinculación con el Estado o instituciones intermedias facilitaron la innovación en: *

Marque la o las opciones que correspondan

Check all that apply.

- Producto
- Servicio
- Mejoras en productos o servicios ya existentes
- Gestión de Calidad, mediante la obtención de certificaciones
- Metodologías de comercialización
- Estructura organizacional
- No participamos en programas de vinculación para innovar
- No facilitó que innovemos

20. Los programas de vinculación en los que participó la pyme facilitaron que: *

Marque la o las opciones que corresponda

Check all that apply.

- sea parte en ferias, misiones o rondas de negocios
- se relacione con distribuidores, tradings, Consorcios de exportación, agentes o brokers en argentina
- se contacte con importadores, agentes o distribuidores del exterior
- formalice contratos con empresas extranjeras
- constituya alianzas o redes con una contraparte extranjera
- establezca filiales de venta o subsidiaria de producción en el exterior
- no participó en ningún programa para internacionalizarse
- la participación en programas de vinculación no nos facilitó la internacionalización

21. En los próximos años, le interesaría innovar en *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

Mark only one oval per row.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Mejora de la calidad	<input type="radio"/>									
Desarrollo de nuevos productos o servicios	<input type="radio"/>									
Optimización de procesos	<input type="radio"/>									
Mejora en acceso a mercados externos	<input type="radio"/>									
Descubrir nuevos mercados externos	<input type="radio"/>									
Rediseño de la empresa	<input type="radio"/>									

22. ¿ Qué importancia le otorga la gerencia a cada uno de los siguientes ítems? *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

Mark only one oval per row.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Orientación internacional	<input type="radio"/>									
Conocimiento de mercado	<input type="radio"/>									
Participación en redes	<input type="radio"/>									
Participación en conferencias, misiones, ferias, exposiciones en otros países	<input type="radio"/>									
Participación en conferencias, ferias, misiones o exposiciones en Argentina	<input type="radio"/>									
Viajes al exterior	<input type="radio"/>									
Participación en Polos, Clusters, Consorcios, u otros similares	<input type="radio"/>									
Alianzas estratégicas con competidores del exterior	<input type="radio"/>									
Redes con proveedores o clientes	<input type="radio"/>									
Departamento o personal de comercio exterior interno	<input type="radio"/>									
Asociarse a Agencias del Estado, Cámaras empresarias o de Comercio exterior, u otros organismos similares	<input type="radio"/>									

Sección III - Factores negativos

Esta sección está diseñada con el objetivo de recolectar información sobre los factores que desalientan la innovación y el acceso a los mercados externos de las pymes santafesinas del sector de software. Su participación, en forma anónima, contribuye a detectar problemas respecto a la innovación y el acceso a mercados externos.

A esos fines, indique para cada uno de los siguientes ítems el grado de relevancia para la pyme, siendo el número 1 poco relevante y el 10 muy relevante, seleccionando sólo un valor para cada opción.

23. Califique la dificultad de implementación de los programas de vinculación gestionados por: *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

Mark only one oval per row.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El Estado nacional	<input type="radio"/>									
El Estado provincial	<input type="radio"/>									
El Municipio de su localidad	<input type="radio"/>									
Universidades, instituciones o establecimientos educativos públicos	<input type="radio"/>									
Universidades, instituciones o establecimientos educativos privados	<input type="radio"/>									
Con Cámaras, Centros u otro tipo de asociaciones vinculadas a la actividad exportadora	<input type="radio"/>									
Con Cámaras, Centros u otro tipo de asociaciones vinculadas a la actividad innovadora	<input type="radio"/>									

24. Problemas de ingreso a los programas: *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

Mark only one oval per row.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Exceso de requisitos de admisión	<input type="radio"/>									
Corto plazo para presentación de documentación	<input type="radio"/>									
Incompatibilidad entre la documentación requerida y la situación real de la pyme	<input type="radio"/>									
Altas tasas de retorno	<input type="radio"/>									
Preferencia en la selección de pymes	<input type="radio"/>									
Poca información sobre el contenido y la forma de implementación	<input type="radio"/>									
Dificultad de adaptación de programas nacionales a pymes santafesinas	<input type="radio"/>									

25. Problemas de implementación de los programas *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

Mark only one oval per row.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Demora en la disponibilidad de los fondos iniciales	<input type="radio"/>									
Imposibilidad de cumplimiento de los plazos previstos en el programa	<input type="radio"/>									
Plazo excesivo en la disponibilidad de los distintos desembolsos	<input type="radio"/>									
Dificultades de aprobación de las primeras etapas del programa	<input type="radio"/>									
Poco asesoramiento recibido	<input type="radio"/>									
Imposibilidad de llegar a la etapa final por escasez de fondos	<input type="radio"/>									
Rechazo por parte del equipo de trabajo	<input type="radio"/>									
Falta de comunicación en la Gerencia a los recursos humanos	<input type="radio"/>									
Falta de capacitación del equipo de trabajo	<input type="radio"/>									

26. Problemas de la pyme en general: *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

Mark only one oval per row.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Poco margen de rentabilidad en la relación precio de venta/costo	<input type="radio"/>									
Falta de capacitación de recursos humanos	<input type="radio"/>									
Escasez de recursos humanos especializados	<input type="radio"/>									
Incompatibilidad de la currícula de universidades con las tareas dentro de las pymes	<input type="radio"/>									
Falta de implementación de nuevas tecnologías	<input type="radio"/>									
Dificultades de financiamiento	<input type="radio"/>									
Entorno social, político y económico del país	<input type="radio"/>									
Poco conocimiento de idiomas extranjeros	<input type="radio"/>									
Miedo a la internacionalización	<input type="radio"/>									
Falta de interés en la innovación permanente	<input type="radio"/>									
En la implementación de medios de distribución y logística	<input type="radio"/>									
Falta de incentivos al sector por parte del Estado Nacional, provincial o municipal	<input type="radio"/>									
Falta de confianza para asociarse con otras pymes	<input type="radio"/>									
Desconocimiento del funcionamiento de Clusters, Polos, Consorcios, trading de exportación, etc.	<input type="radio"/>									
Plan de marketing internacional	<input type="radio"/>									
Dificultad de acceso a nuevas tecnologías	<input type="radio"/>									
La falta de diálogo entre investigadores, docentes, universidades e industrias	<input type="radio"/>									

27. No invierte por *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

Mark only one oval per row.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Falta de fondos propios	<input type="radio"/>									
Falta de fondos de terceros	<input type="radio"/>									
Incertidumbre de la economía regional o nacional	<input type="radio"/>									
Estancamiento de la demanda interna	<input type="radio"/>									
No lo considera necesario para mejorar su producto o servicio	<input type="radio"/>									
Falta de garantías para tener fondos	<input type="radio"/>									
No aumentar las ventas para no tener mayor carga impositiva	<input type="radio"/>									
Atender otros problemas que afectan a la pyme	<input type="radio"/>									

28. ¿Cuál considera que es el nivel de dificultad de los siguientes ítems para la internacionalización? *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

Mark only one oval per row.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Distribución y logística	<input type="radio"/>									
Diferencias de idiomas	<input type="radio"/>									
Requerimientos técnicos	<input type="radio"/>									
Legislación impositiva	<input type="radio"/>									
Trámites aduaneros	<input type="radio"/>									
Diferencias culturales	<input type="radio"/>									
Requisitos legales	<input type="radio"/>									
Costos de adecuación de producto o servicio al nuevo mercado	<input type="radio"/>									
Tipos de cambio de divisas	<input type="radio"/>									
Financiamiento	<input type="radio"/>									

29. Problemas para la obtención de financiamiento *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

Mark only one oval per row.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Deudas fiscales	<input type="radio"/>									
Endeudamiento alto preexistente	<input type="radio"/>									
Garantías insuficientes	<input type="radio"/>									
Corto plazo de cancelación	<input type="radio"/>									
Proceso largo de otorgamiento del crédito	<input type="radio"/>									
Exceso de trámites y documentación a presentar	<input type="radio"/>									
Incertidumbre de la economía nacional y regional	<input type="radio"/>									
Dificultades para otorgamiento de subsidios o ayudas del Estado u otros organismos	<input type="radio"/>									

Sección IV - Datos Generales

Esta sección está diseñada con el objetivo de recolectar información general sobre la pyme
A esos fines, responda cada uno de los items.

30. Domicilio real (calle, nro., localidad) *

31. Forma jurídica *

Marque una sola opción

Check all that apply.

- Unipersonal
- Sociedad de Hecho
- Cooperativa
- Sociedad Anónima
- Sociedad de Responsabilidad Limitada
- Cooperativa
- Other: _____

32. Antigüedad *

Marque una sola opción

Check all that apply.

- Menor a 6 meses
- Mayor a 2 años
- Entre 5 y 10 años
- Más de 10 años

33. Especifique las Marcas que tiene registradas *

34. Situación impositiva *

Marque los impuestos en los que se encuentra inscripto, si se encuentra exento agreguelos en otros

Check all that apply.

- Responsable monotributo
- IVA Responsable inscripto
- Impuesto a las Ganancias
- Ingresos Brutos
- Impuestos Municipales
- Other: _____

35. La pyme tiene conocimiento de la existencia de: *

Marque la o las opciones que correspondan

Check all that apply.

- Ley Nacional Nro. 25922 de Promoción de la industria de software
- Ley Nacional Nro. 25856 Reconocimiento como actividad industrial
- Programa Nacional de recuperación productiva Ley Nro. 27264-Ley Pyme
- Ley Nro. 12360/04 de software libre Santa Fe (modif. Ley 13139/10)
- Ley Provincial 8478 de Promoción Industrial
- Ley Provincial Nro. 12324/04 adhesión reconocimiento industrial software
- Cámara de Empresas Informáticas del Litoral
- Cámara de Empresas de Desarrollo Informático (CEDI) en Rafaela
- Cámara de la Industria del Software (CIS-UISF) en Santa Fe
- Reducción alícuota Impuesto a las ganancias (14%)
- Certificado de no retención de IVA
- Cámara de Comercio Exterior de Santa Fe
- Agencia Santa Fe Global
- Parque tecnológico del Litoral Centro
- CESSI
- GAETICS
- Cámara informática de Sunchales
- Cluster TIC's Santa Fe

36. Idiomas sobre los que tiene conocimiento el personal de la pyme *

Marque la o las opciones que correspondan

Check all that apply.

- Sólo castellano
- Inglés
- Portugués
- Chino
- Italiano
- Francés
- Other: _____

A copy of your responses will be emailed to the address you provided

Powered by



Cuestionario para Pymes del Sector Software Santafesino

Este cuestionario está diseñado con el objetivo de recolectar información sobre la actividad de las pymes santafesinas del sector de software (software y servicios informáticos), en lo referente a su categorización como pyme, su especialización, la acción conjunta que realiza, los tipos de innovación que realizó y los países de destino de sus productos o servicios en el exterior.

Su participación, en forma anónima, contribuye a caracterizar la pyme.

Dirección de correo electrónico *

jasabena@gmail.com

Sección I - Características de la pyme

En esta sección se solicita información para parametrizar la pyme.

Monto de facturación *

Marque la opción que corresponda teniendo en cuenta el promedio de los tres últimos estados contables, sin IVA ni impuestos internos y descontando el 75% del monto de las exportaciones.

- de \$0 hasta \$13.400.000 para industria y de \$0 hasta 4.600.000 para servicios
- de \$ 13.400.001 hasta \$81.400.000 para industria y de 4.600.001 hasta 27.600,000 para servicios
- de \$ 81,400.001 hasta \$661.200.000 para industria y de 27.600.000 hasta.230.300.000 para servicios
- de \$ 661.200.000 hasta \$966.300.000 para industria y de 230.300.001 hasta 328.900.000 para servicios

Cantidad de empleados *

Marque la opción que corresponda en función al promedio anual de los últimos tres ejercicios comerciales según la información brindada en el formulario de declaración jurada F931/AFIP

- de 1 hasta 15 para industria y de 1 hasta 7 para servicios
- de 16 hasta 60 para industria y de 8 hasta 30 para servicios
- de 61 hasta 235 para industria y de 31 hasta 165 para servicios
- de 236 hasta 535 para industria y de 166 hasta 655 para servicios

Valor de los Activos de la pyme *

Seleccione la opción que corresponda

- Activo menor o igual a \$ 100.000.000
- Activo mayor a \$100.000.000

Productos o servicios *

Marque la o las opciones que correspondan a los productos que desarrolla o los servicios que presta la pyme

- Desarrollo de productos de software enlatado, sin customización
- Desarrollo de productos de software semi-enlatado, con customización
- Desarrollo de software a medida
- Actualización de productos de software
- Implementación y puesta a punto de productos de software
- Soporte y asistencia de productos de software
- Desarrollo de software embebido
- Servicios vinculados a Internet (desarrollo y mantenimiento de páginas web, educación a distancia, chatbots)
- Servicios informáticos con valor agregado
- Software libre

Ha realizado proyectos o compartido programas de vinculación con: *

Marque la o las opciones que correspondan

- Otras pymes del sector
- Proveedores (Redes)
- Clientes (Redes)
- Competidores (Alianzas)
- Estado a nivel nacional, provincial o municipal
- Universidades, Centros de formación o Instituciones educativas
- Bancos o instituciones financieras
- Cluster, Polos, Consorcios
- Otro: _____

Innova o innovó en: *

Marque la o las opciones que correspondan

- Producto
- Servicio
- Mejora en producto o servicio ya existente
- Proceso
- Métodos de comercialización
- Estructura organizativa

Considera que su producto o servicio se diferencia de la competencia por: *

Marque sólo una de las siguientes opciones

- Economía de escala
- Acceso privilegiado a demos o determinada información
- Prestigio
- Patente, registro de marca o derecho de autor
- Imagen de marca
- Sus características, forma de uso o de prestación del servicio, embalaje o packaging
- Su proceso de desarrollo o parte del mismo
- La forma de distribución o promoción especial
- Costos compartidos con otros productos o servicios
- No existía producto o servicio similar en el mercado

Ha vendido sus productos o prestado sus servicios a: *

Marque uno o más destinos de sus ventas al exterior

Países del Mercosur

Chile

Panamá

Resto de Latinoamérica y el Caribe

España

Resto de la Unión Europea

Reino Unido

EEUU

Canadá

India

Resto de Asia

Otro: Nueva Zelandia

La venta en el exterior la realizó mediante: *

Marque la o las opciones que considere que realizó

- Un distribuidor, trading, consorcio de exportación, agente o broker con domicilio en Argentina
- Un importador, agente o distribuidor con domicilio en el exterior
- Una filial de ventas de la empresa en el exterior
- Una subsidiaria de producción en el exterior
- Un contrato de joint venture
- Una licencia
- Una franquicia
- Una Alianza o cooperación con empresa del exterior
- Un contrato de manufactura
- Otro: Drdde Argentina

Sección II - Factores positivos

Esta sección está diseñada con el objetivo de recolectar información sobre los factores que estimulan la innovación y el acceso a los mercados externos de las pymes santafesinas del sector de software.

Su participación, en forma anónima, contribuye a identificar factores con efectos positivos sobre la innovación y el acceso a mercados externos.

A esos fines, indique para cada uno de los siguientes items el grado de relevancia para la pyme, siendo el número 1 poco relevante y el 10 muy relevante, seleccionando sólo un valor para cada opción.

La dirección de la pyme cree que es necesario: *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Tener un área de investigación y desarrollo interna formal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Contar con un responsable de Investigación y desarrollo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Actividades de diseño in-house	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La especialización productiva: servicios o productos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Desarrollo de nuevos productos o servicios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Innovar para volver a innovar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tener un departamento de comercio exterior interno	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tener un producto global, sólo con pequeñas adaptaciones en idioma y requisitos legales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diferenciar el producto para cada mercado o cliente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Generar beneficios externos para toda la sociedad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Complementarse con otra pyme del sector o de otro sector

Sostener los programas de vinculación a largo plazo

Asociarse a Cámaras, Clusters, Polos, etc. Relacionados a la actividad

El cuidado del medio ambiente y la generación de externalidades positivas

Vinculación con otras cadenas productivas exportadoras

Invierte en *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Modernización de equipos en plazos menores de 5 años	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Tecnología de punta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Optimizar procesos para disminuir el tiempo de desarrollo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Programas o Convenios con Universidades o Instituciones educativas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Desarrollo de nuevos productos o servicios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Herramientas para configurar versiones fuentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Políticas de back up	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Registro de títulos de autor o patentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Capacitación de recursos humanos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Licencias tecnológicas de productos o procesos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estudios de mercado sobre un nuevo mercado externo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rediseñar el producto o servicio si el nuevo mercado externo lo requiere	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Certificación de	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Certificación de calidad

Viajes al exterior y participación en ferias en otros países

Mejora en la estructura y cultura organizacional

Aumentar la capacidad de producción, si es necesario para la internacionalización

<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>									
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>								
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>								

La financiación para realizar inversiones proviene de *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Capital propio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Préstamos bancarios o de instituciones financieras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Programas internacionales	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Programas del Estado Nacional, Provincial o Municipal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Programas o Convenios con Universidades o Instituciones educativas	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Cámaras del Sector, Consorcios, Cluster, Polos	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Otros	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					

Gestión de Calidad *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Implementación de programas de mejora continua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Certificación de calidad ISO 9001	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Certificación de calidad CMM	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
Certificación de calidad CMMi	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							

Recursos Humanos de Investigación y Desarrollo *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Graduados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>				
Posgraduados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Personal con know-how basado en la experiencia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Consultores externos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Convenios con Universidades, Centros educativos o Centros de investigación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>				

Recursos Humanos de Comercio Exterior *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Graduados Terciarios en carreras específicas	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>								
Graduados Universitarios en carreras específicas	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>								
Posgraduados en carreras relacionadas	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>								
Personal con know-how basado en la experiencia	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>								
Consultores externos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Convenios con Universidades, Centros educativos o Centros de investigación	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>								

Desarrollo organizacional en relación a los proyectos *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Estimación de costos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Cronogramas actualizados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Documentación de riesgos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Planificación con especificación de recursos afectados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Diseño de logística de distribución	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
Desarrollo de páginas web y diseño de redes sociales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Actualización permanente e implementación de tecnología de punta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Capacitación de recursos humanos *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Contratar un especialista externo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Terciarizar a través de universidades o instituciones educativas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A través de programas del gobierno municipal, provincial o nacional	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>						
Personal o directivos de la pyme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

La participación en programas de vinculación con el Estado o instituciones intermedias facilitaron la innovación en: *

Marque la o las opciones que correspondan

- Producto
- Servicio
- Mejoras en productos o servicios ya existentes
- Gestión de Calidad, mediante la obtención de certificaciones
- Metodologías de comercialización
- Estructura organizacional
- No participamos en programas de vinculación para innovar
- No facilitó que innovemos

Los programas de vinculación en los que participó la pyme facilitaron que: *

Marque la o las opciones que corresponda

- sea parte en ferias, misiones o rondas de negocios
- se relacione con distribuidores, tradings, Consorcios de exportación, agentes o brokers en argentina
- se contacte con importadores, agentes o distribuidores del exterior
- formalice contratos con empresas extranjeras
- constituya alianzas o redes con una contraparte extranjera
- establezca filiales de venta o subsidiaria de producción en el exterior
- no participó en ningún programa para internacionalizarse
- la participación en programas de vinculación no nos facilitó la internacionalización

En los próximos años, le interesaría innovar en *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Mejora de la calidad	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Desarrollo de nuevos productos o servicios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>						
Optimización de procesos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>						
Mejora en acceso a mercados externos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>						
Descubrir nuevos mercados externos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>						
Rediseño de la empresa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>						

¿ Qué importancia le otorga la gerencia a cada uno de los siguientes ítems? *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Orientación internacional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Conocimiento de mercado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Participación en redes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Participación en conferencias, misiones, ferias, exposiciones en otros países	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Participación en conferencias, ferias, misiones o exposiciones en Argentina	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viajes al exterior	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Participación en Polos, Clusters, Consorcios, u otros similares	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alianzas estratégicas con competidores del exterior	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Redes con proveedores o clientes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Departamento o personal de comercio	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

exterior
interno

Asociarse a
Agencias del
Estado,
Cámaras
empresarias o
de Comercio
exterior, u
otros
organismos
similares

Sección III - Factores negativos

Esta sección está diseñada con el objetivo de recolectar información sobre los factores que desalientan la innovación y el acceso a los mercados externos de las pymes santafesinas del sector de software. Su participación, en forma anónima, contribuye a detectar problemas respecto a la innovación y el acceso a mercados externos.

A esos fines, indique para cada uno de los siguientes items el grado de relevancia para la pyme, siendo el número 1 poco relevante y el 10 muy relevante, seleccionando sólo un valor para cada opción.

Califique la dificultad de implementación de los programas de vinculación gestionados por: *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El Estado nacional	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El Estado provincial	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El Municipio de su localidad	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Universidades, instituciones o establecimientos educativos públicos	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Universidades, instituciones o establecimientos educativos privados	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Con Cámaras, Centros u otro tipo de asociaciones vinculadas a la actividad exportadora	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Con Cámaras, Centros u otro tipo de asociaciones vinculadas a la actividad innovadora	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>				

Problemas de ingreso a los programas: *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Exceso de requisitos de admisión	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Corto plazo para presentación de documentación	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Incompatibilidad entre la documentación requerida y la situación real de la pyme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Altas tasas de retorno	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Preferencia en la selección de pymes	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Poca información sobre el contenido y la forma de implementación	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dificultad de adaptación de programas nacionales a pymes santafesinas	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Problemas de implementación de los programas *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Demora en la disponibilidad de los fondos iniciales	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Imposibilidad de cumplimiento de los plazos previstos en el programa	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Plazo excesivo en la disponibilidad de los distintos desembolsos	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dificultades de aprobación de las primeras etapas del programa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Poco asesoramiento recibido	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Imposibilidad de llegar a la etapa final por escasez de fondos	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rechazo por parte del equipo de trabajo	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Falta de comunicación en la Gerencia a los recursos humanos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Falta de capacitación del equipo de trabajo	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Problemas de la pyme en general: *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Poco margen de rentabilidad en la relación precio de venta/costo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Falta de capacitación de recursos humanos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Escasez de recursos humanos especializados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Incompatibilidad de la currícula de universidades con las tareas dentro de las pymes	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Falta de implementación de nuevas tecnologías	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dificultades de financiamiento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Entorno social, político y económico del país	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Poco conocimiento de idiomas extranjeros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Miedo a la internacionalización	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Falta de interés en la innovación permanente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En la implementación de medios de distribución y logística	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Falta de incentivos al sector por parte del Estado Nacional, provincial	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

o municipal

Falta de confianza para asociarse con otras pymes

Desconocimiento del funcionamiento de Clusters, Polos, Consorcios, trading de exportación, etc.

Plan de marketing internacional

Dificultad de acceso a nuevas tecnologías

La falta de diálogo entre investigadores, docentes, universidades e industrias

No invierte por *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Falta de fondos propios	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>								
Falta de fondos de terceros	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>								
Incertidumbre de la economía regional o nacional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Estancamiento de la demanda interna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
No lo considera necesario para mejorar su producto o servicio	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>								
Falta de garantías para tener fondos	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>								
No aumentar las ventas para no tener mayor carga impositiva	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>								
Atender otros problemas que afectan a la pyme	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>								

¿Cuál considera que es el nivel de dificultad de los siguientes ítems para la internacionalización? *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Distribución y logística	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diferencias de idiomas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Requerimientos técnicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Legislación impositiva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trámites aduaneros	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diferencias culturales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Requisitos legales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Costos de adecuación de producto o servicio al nuevo mercado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tipos de cambio de divisas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Financiamiento	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Problemas para la obtención de financiamiento *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Deudas fiscales	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
Endeudamiento alto preexistente	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
Garantías insuficientes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Corto plazo de cancelación	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>							
Proceso largo de otorgamiento del crédito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Exceso de trámites y documentación a presentar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Incertidumbre de la economía nacional y regional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Dificultades para otorgamiento de subsidios o ayudas del Estado u otros organismos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sección IV - Datos Generales

Esta sección está diseñada con el objetivo de recolectar información general sobre la pyme
A esos fines, responda cada uno de los items.

Domicilio real (calle, nro., localidad) *

Francisco Miguens 180 p 10 Santa Fee

Forma jurídica *

Marque una sola opción

Unipersonal

Sociedad de Hecho

Cooperativa

Sociedad Anónima

Sociedad de Responsabilidad Limitada

Cooperativa

Otro: _____

Antigüedad *

Marque una sola opción

Menor a 6 meses

Mayor a 2 años

Entre 5 y 10 años

Más de 10 años

Especifique las Marcas que tiene registradas *

Ninguna

Situación impositiva *

Marque los impuestos en los que se encuentra inscripto, si se encuentra exento agreguelos en otros

Responsable monotributo

IVA Responsable inscripto

Impuesto a las Ganancias

Ingresos Brutos

Impuestos Municipales

Otro: _____

La pyme tiene conocimiento de la existencia de: *

Marque la o las opciones que correspondan

- Ley Nacional Nro. 25922 de Promoción de la industria de software
- Ley Nacional Nro. 25856 Reconocimiento como actividad industrial
- Programa Nacional de recuperación productiva Ley Nro. 27264-Ley Pyme
- Ley Nro. 12360/04 de software libre Santa Fe (modif. Ley 13139/10)
- Ley Provincial 8478 de Promoción Industrial
- Ley Provincial Nro. 12324/04 adhesión reconocimiento industrial software
- Cámara de Empresas Informáticas del Litoral
- Cámara de Empresas de Desarrollo Informático (CEDI) en Rafaela
- Cámara de la Industria del Software (CIS-UISF) en Santa Fe
- Reducción alícuota Impuesto a las ganancias (14%)
- Certificado de no retención de IVA
- Cámara de Comercio Exterior de Santa Fe
- Agencia Santa Fe Global
- Parque tecnológico del Litoral Centro
- CESSI
- GAETICS
- Cámara informática de Sunchales
- Cluster TIC's Santa Fe

Idiomas sobre los que tiene conocimiento el personal de la pyme *

Marque la o las opciones que correspondan

Sólo castellano

Inglés

Portugués

Chino

Italiano

Francés

Otro: _____

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

Cuestionario para Pymes del Sector Software Santafesino

Este cuestionario está diseñado con el objetivo de recolectar información sobre la actividad de las pymes santafesinas del sector de software (software y servicios informáticos), en lo referente a su categorización como pyme, su especialización, la acción conjunta que realiza, los tipos de innovación que realizó y los países de destino de sus productos o servicios en el exterior.

Su participación, en forma anónima, contribuye a caracterizar la pyme.

Dirección de correo electrónico *

martinbircher@fybsistemas.com

Sección I - Características de la pyme

En esta sección se solicita información para parametrizar la pyme.

Monto de facturación *

Marque la opción que corresponda teniendo en cuenta el promedio de los tres últimos estados contables, sin IVA ni impuestos internos y descontando el 75% del monto de las exportaciones.

- de \$0 hasta \$13.400.000 para industria y de \$0 hasta 4.600.000 para servicios
- de \$ 13.400.001 hasta \$81.400.000 para industria y de 4.600.001 hasta 27.600,000 para servicios
- de \$ 81,400.001 hasta \$661.200.000 para industria y de 27.600.000 hasta.230.300.000 para servicios
- de \$ 661.200.000 hasta \$966.300.000 para industria y de 230.300.001 hasta 328.900.000 para servicios

Cantidad de empleados *

Marque la opción que corresponda en función al promedio anual de los últimos tres ejercicios comerciales según la información brindada en el formulario de declaración jurada F931/AFIP

- de 1 hasta 15 para industria y de 1 hasta 7 para servicios
- de 16 hasta 60 para industria y de 8 hasta 30 para servicios
- de 61 hasta 235 para industria y de 31 hasta 165 para servicios
- de 236 hasta 535 para industria y de 166 hasta 655 para servicios

Valor de los Activos de la pyme *

Seleccione la opción que corresponda

- Activo menor o igual a \$ 100.000.000
- Activo mayor a \$100.000.000

Productos o servicios *

Marque la o las opciones que correspondan a los productos que desarrolla o los servicios que presta la pyme

- Desarrollo de productos de software enlatado, sin customización
- Desarrollo de productos de software semi-enlatado, con customización
- Desarrollo de software a medida
- Actualización de productos de software
- Implementación y puesta a punto de productos de software
- Soporte y asistencia de productos de software
- Desarrollo de software embebido
- Servicios vinculados a Internet (desarrollo y mantenimiento de páginas web, educación a distancia, chatbots)
- Servicios informáticos con valor agregado
- Software libre

Ha realizado proyectos o compartido programas de vinculación con: *

Marque la o las opciones que correspondan

- Otras pymes del sector
- Proveedores (Redes)
- Clientes (Redes)
- Competidores (Alianzas)
- Estado a nivel nacional, provincial o municipal
- Universidades, Centros de formación o Instituciones educativas
- Bancos o instituciones financieras
- Cluster, Polos, Consorcios
- Otro: _____

Innova o innovó en: *

Marque la o las opciones que correspondan

- Producto
- Servicio
- Mejora en producto o servicio ya existente
- Proceso
- Métodos de comercialización
- Estructura organizativa

Considera que su producto o servicio se diferencia de la competencia por: *

Marque sólo una de las siguientes opciones

- Economía de escala
- Acceso privilegiado a demos o determinada información
- Prestigio
- Patente, registro de marca o derecho de autor
- Imagen de marca
- Sus características, forma de uso o de prestación del servicio, embalaje o packaging
- Su proceso de desarrollo o parte del mismo
- La forma de distribución o promoción especial
- Costos compartidos con otros productos o servicios
- No existía producto o servicio similar en el mercado

Ha vendido sus productos o prestado sus servicios a: *

Marque uno o más destinos de sus ventas al exterior

Países del Mercosur

Chile

Panamá

Resto de Latinoamérica y el Caribe

España

Resto de la Unión Europea

Reino Unido

EEUU

Canadá

India

Resto de Asia

Otro: _____

La venta en el exterior la realizó mediante: *

Marque la o las opciones que considere que realizó

- Un distribuidor, trading, consorcio de exportación, agente o broker con domicilio en Argentina
- Un importador, agente o distribuidor con domicilio en el exterior
- Una filial de ventas de la empresa en el exterior
- Una subsidiaria de producción en el exterior
- Un contrato de joint venture
- Una licencia
- Una franquicia
- Una Alianza o cooperación con empresa del exterior
- Un contrato de manufactura
- Otro: _____

Sección II - Factores positivos

Esta sección está diseñada con el objetivo de recolectar información sobre los factores que estimulan la innovación y el acceso a los mercados externos de las pymes santafesinas del sector de software.

Su participación, en forma anónima, contribuye a identificar factores con efectos positivos sobre la innovación y el acceso a mercados externos.

A esos fines, indique para cada uno de los siguientes items el grado de relevancia para la pyme, siendo el número 1 poco relevante y el 10 muy relevante, seleccionando sólo un valor para cada opción.

La dirección de la pyme cree que es necesario: *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Tener un área de investigación y desarrollo interna formal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Contar con un responsable de Investigación y desarrollo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Actividades de diseño in-house	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La especialización productiva: servicios o productos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Desarrollo de nuevos productos o servicios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Innovar para volver a innovar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tener un departamento de comercio exterior interno	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tener un producto global, sólo con pequeñas adaptaciones en idioma y requisitos legales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diferenciar el producto para cada mercado o cliente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Generar beneficios externos para toda la sociedad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Complementarse con otra pyme del sector o de otro sector

Sostener los programas de vinculación a largo plazo

Asociarse a Cámaras, Clusters, Polos, etc. Relacionados a la actividad

El cuidado del medio ambiente y la generación de externalidades positivas

Vinculación con otras cadenas productivas exportadoras

Invierte en *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Modernización de equipos en plazos menores de 5 años	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Tecnología de punta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Optimizar procesos para disminuir el tiempo de desarrollo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Programas o Convenios con Universidades o Instituciones educativas	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Desarrollo de nuevos productos o servicios	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>						
Herramientas para configurar versiones fuentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Políticas de back up	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Registro de títulos de autor o patentes	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Capacitación de recursos humanos	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Licencias tecnológicas de productos o procesos	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Estudios de mercado sobre un nuevo mercado externo	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rediseñar el producto o servicio si el nuevo mercado externo lo requiere	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Certificación de	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					

Certificación de calidad

Viajes al exterior y participación en ferias en otros países

Mejora en la estructura y cultura organizacional

Aumentar la capacidad de producción, si es necesario para la internacionalización

<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				

La financiación para realizar inversiones proviene de *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Capital propio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Préstamos bancarios o de instituciones financieras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Programas internacionales	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Programas del Estado Nacional, Provincial o Municipal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Programas o Convenios con Universidades o Instituciones educativas	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cámaras del Sector, Consorcios, Cluster, Polos	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otros	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Gestión de Calidad *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Implementación de programas de mejora continua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Certificación de calidad ISO 9001	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Certificación de calidad CMM	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Certificación de calidad CMMi	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				

Recursos Humanos de Investigación y Desarrollo *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Graduados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Posgraduados	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Personal con know-how basado en la experiencia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Consultores externos	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Convenios con Universidades, Centros educativos o Centros de investigación	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					

Recursos Humanos de Comercio Exterior *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Graduados Terciarios en carreras específicas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Graduados Universitarios en carreras específicas	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Posgraduados en carreras relacionadas	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personal con know-how basado en la experiencia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Consultores externos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Convenios con Universidades, Centros educativos o Centros de investigación	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Desarrollo organizacional en relación a los proyectos *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Estimación de costos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Cronogramas actualizados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Documentación de riesgos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Planificación con especificación de recursos afectados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diseño de logística de distribución	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Desarrollo de páginas web y diseño de redes sociales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Actualización permanente e implementación de tecnología de punta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>				

Capacitación de recursos humanos *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Contratar un especialista externo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Terciarizar a través de universidades o instituciones educativas	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A través de programas del gobierno municipal, provincial o nacional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personal o directivos de la pyme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

La participación en programas de vinculación con el Estado o instituciones intermedias facilitaron la innovación en: *

Marque la o las opciones que correspondan

- Producto
- Servicio
- Mejoras en productos o servicios ya existentes
- Gestión de Calidad, mediante la obtención de certificaciones
- Metodologías de comercialización
- Estructura organizacional
- No participamos en programas de vinculación para innovar
- No facilitó que innovemos

Los programas de vinculación en los que participó la pyme facilitaron que: *

Marque la o las opciones que corresponda

- sea parte en ferias, misiones o rondas de negocios
- se relacione con distribuidores, tradings, Consorcios de exportación, agentes o brokers en argentina
- se contacte con importadores, agentes o distribuidores del exterior
- formalice contratos con empresas extranjeras
- constituya alianzas o redes con una contraparte extranjera
- establezca filiales de venta o subsidiaria de producción en el exterior
- no participó en ningún programa para internacionalizarse
- la participación en programas de vinculación no nos facilitó la internacionalización

En los próximos años, le interesaría innovar en *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Mejora de la calidad	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Desarrollo de nuevos productos o servicios	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Optimización de procesos	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Mejora en acceso a mercados externos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Descubrir nuevos mercados externos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Rediseño de la empresa	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					

¿ Qué importancia le otorga la gerencia a cada uno de los siguientes ítems? *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Orientación internacional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conocimiento de mercado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Participación en redes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Participación en conferencias, misiones, ferias, exposiciones en otros países	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Participación en conferencias, ferias, misiones o exposiciones en Argentina	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viajes al exterior	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Participación en Polos, Clusters, Consorcios, u otros similares	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alianzas estratégicas con competidores del exterior	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Redes con proveedores o clientes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Departamento o personal de comercio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

exterior
interno

Asociarse a
Agencias del
Estado,
Cámaras
empresarias o
de Comercio
exterior, u
otros
organismos
similares

Sección III - Factores negativos

Esta sección está diseñada con el objetivo de recolectar información sobre los factores que desalientan la innovación y el acceso a los mercados externos de las pymes santafesinas del sector de software. Su participación, en forma anónima, contribuye a detectar problemas respecto a la innovación y el acceso a mercados externos.

A esos fines, indique para cada uno de los siguientes items el grado de relevancia para la pyme, siendo el número 1 poco relevante y el 10 muy relevante, seleccionando sólo un valor para cada opción.

Califique la dificultad de implementación de los programas de vinculación gestionados por: *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El Estado nacional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>				
El Estado provincial	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El Municipio de su localidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Universidades, instituciones o establecimientos educativos públicos	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Universidades, instituciones o establecimientos educativos privados	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Con Cámaras, Centros u otro tipo de asociaciones vinculadas a la actividad exportadora	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Con Cámaras, Centros u otro tipo de asociaciones vinculadas a la actividad innovadora	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Problemas de ingreso a los programas: *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Exceso de requisitos de admisión	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Corto plazo para presentación de documentación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Incompatibilidad entre la documentación requerida y la situación real de la pyme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Altas tasas de retorno	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Preferencia en la selección de pymes	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Poca información sobre el contenido y la forma de implementación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dificultad de adaptación de programas nacionales a pymes santafesinas	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Problemas de implementación de los programas *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Demora en la disponibilidad de los fondos iniciales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Imposibilidad de cumplimiento de los plazos previstos en el programa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Plazo excesivo en la disponibilidad de los distintos desembolsos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Dificultades de aprobación de las primeras etapas del programa	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Poco asesoramiento recibido	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Imposibilidad de llegar a la etapa final por escasez de fondos	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rechazo por parte del equipo de trabajo	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Falta de comunicación en la Gerencia a los recursos humanos	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Falta de capacitación del equipo de trabajo	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Problemas de la pyme en general: *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Poco margen de rentabilidad en la relación precio de venta/costo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Falta de capacitación de recursos humanos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Escasez de recursos humanos especializados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Incompatibilidad de la currícula de universidades con las tareas dentro de las pymes	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Falta de implementación de nuevas tecnologías	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dificultades de financiamiento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Entorno social, político y económico del país	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Poco conocimiento de idiomas extranjeros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Miedo a la internacionalización	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Falta de interés en la innovación permanente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En la implementación de medios de distribución y logística	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Falta de incentivos al sector por parte del Estado Nacional, provincial	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

o municipal

Falta de confianza para asociarse con otras pymes

Desconocimiento del funcionamiento de Clusters, Polos, Consorcios, trading de exportación, etc.

Plan de marketing internacional

Dificultad de acceso a nuevas tecnologías

La falta de diálogo entre investigadores, docentes, universidades e industrias

No invierte por *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Falta de fondos propios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Falta de fondos de terceros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Incertidumbre de la economía regional o nacional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estancamiento de la demanda interna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
No lo considera necesario para mejorar su producto o servicio	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Falta de garantías para tener fondos	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
No aumentar las ventas para no tener mayor carga impositiva	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atender otros problemas que afectan a la pyme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

¿Cuál considera que es el nivel de dificultad de los siguientes ítems para la internacionalización? *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Distribución y logística	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diferencias de idiomas	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Requerimientos técnicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Legislación impositiva	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trámites aduaneros	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diferencias culturales	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Requisitos legales	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Costos de adecuación de producto o servicio al nuevo mercado	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tipos de cambio de divisas	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Financiamiento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Problemas para la obtención de financiamiento *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Deudas fiscales	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Endeudamiento alto preexistente	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Garantías insuficientes	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Corto plazo de cancelación	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Proceso largo de otorgamiento del crédito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Exceso de trámites y documentación a presentar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Incertidumbre de la economía nacional y regional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dificultades para otorgamiento de subsidios o ayudas del Estado u otros organismos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sección IV - Datos Generales

Esta sección está diseñada con el objetivo de recolectar información general sobre la pyme. A esos fines, responda cada uno de los items.

Domicilio real (calle, nro., localidad) *

Balcarce 1542

Forma jurídica *

Marque una sola opción

Unipersonal

Sociedad de Hecho

Cooperativa

Sociedad Anónima

Sociedad de Responsabilidad Limitada

Cooperativa

Otro: _____

Antigüedad *

Marque una sola opción

Menor a 6 meses

Mayor a 2 años

Entre 5 y 10 años

Más de 10 años

Especifique las Marcas que tiene registradas *

Mobiliza Ventas

Situación impositiva *

Marque los impuestos en los que se encuentra inscripto, si se encuentra exento agreguelos en otros

Responsable monotributo

IVA Responsable inscripto

Impuesto a las Ganancias

Ingresos Brutos

Impuestos Municipales

Otro: _____

La pyme tiene conocimiento de la existencia de: *

Marque la o las opciones que correspondan

- Ley Nacional Nro. 25922 de Promoción de la industria de software
- Ley Nacional Nro. 25856 Reconocimiento como actividad industrial
- Programa Nacional de recuperación productiva Ley Nro. 27264-Ley Pyme
- Ley Nro. 12360/04 de software libre Santa Fe (modif. Ley 13139/10)
- Ley Provincial 8478 de Promoción Industrial
- Ley Provincial Nro. 12324/04 adhesión reconocimiento industrial software
- Cámara de Empresas Informáticas del Litoral
- Cámara de Empresas de Desarrollo Informático (CEDI) en Rafaela
- Cámara de la Industria del Software (CIS-UISF) en Santa Fe
- Reducción alícuota Impuesto a las ganancias (14%)
- Certificado de no retención de IVA
- Cámara de Comercio Exterior de Santa Fe
- Agencia Santa Fe Global
- Parque tecnológico del Litoral Centro
- CESSI
- GAETICS
- Cámara informática de Sunchales
- Cluster TIC's Santa Fe

Idiomas sobre los que tiene conocimiento el personal de la pyme *

Marque la o las opciones que correspondan

Sólo castellano

Inglés

Portugués

Chino

Italiano

Francés

Otro: _____

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

Cuestionario para Pymes del Sector Software Santafesino

Este cuestionario está diseñado con el objetivo de recolectar información sobre la actividad de las pymes santafesinas del sector de software (software y servicios informáticos), en lo referente a su categorización como pyme, su especialización, la acción conjunta que realiza, los tipos de innovación que realizó y los países de destino de sus productos o servicios en el exterior.

Su participación, en forma anónima, contribuye a caracterizar la pyme.

Dirección de correo electrónico *

jagerlero@gmail.com

Sección I - Características de la pyme

En esta sección se solicita información para parametrizar la pyme.

Monto de facturación *

Marque la opción que corresponda teniendo en cuenta el promedio de los tres últimos estados contables, sin IVA ni impuestos internos y descontando el 75% del monto de las exportaciones.

- de \$0 hasta \$13.400.000 para industria y de \$0 hasta 4.600.000 para servicios
- de \$ 13.400.001 hasta \$81.400.000 para industria y de 4.600.001 hasta 27.600,000 para servicios
- de \$ 81,400.001 hasta \$661.200.000 para industria y de 27.600.000 hasta.230.300.000 para servicios
- de \$ 661.200.000 hasta \$966.300.000 para industria y de 230.300.001 hasta 328.900.000 para servicios

Cantidad de empleados *

Marque la opción que corresponda en función al promedio anual de los últimos tres ejercicios comerciales según la información brindada en el formulario de declaración jurada F931/AFIP

- de 1 hasta 15 para industria y de 1 hasta 7 para servicios
- de 16 hasta 60 para industria y de 8 hasta 30 para servicios
- de 61 hasta 235 para industria y de 31 hasta 165 para servicios
- de 236 hasta 535 para industria y de 166 hasta 655 para servicios

Valor de los Activos de la pyme *

Seleccione la opción que corresponda

- Activo menor o igual a \$ 100.000.000
- Activo mayor a \$100.000.000

Productos o servicios *

Marque la o las opciones que correspondan a los productos que desarrolla o los servicios que presta la pyme

- Desarrollo de productos de software enlatado, sin customización
- Desarrollo de productos de software semi-enlatado, con customización
- Desarrollo de software a medida
- Actualización de productos de software
- Implementación y puesta a punto de productos de software
- Soporte y asistencia de productos de software
- Desarrollo de software embebido
- Servicios vinculados a Internet (desarrollo y mantenimiento de páginas web, educación a distancia, chatbots)
- Servicios informáticos con valor agregado
- Software libre

Ha realizado proyectos o compartido programas de vinculación con: *

Marque la o las opciones que correspondan

- Otras pymes del sector
- Proveedores (Redes)
- Clientes (Redes)
- Competidores (Alianzas)
- Estado a nivel nacional, provincial o municipal
- Universidades, Centros de formación o Instituciones educativas
- Bancos o instituciones financieras
- Cluster, Polos, Consorcios
- Otro: _____

Innova o innovó en: *

Marque la o las opciones que correspondan

- Producto
- Servicio
- Mejora en producto o servicio ya existente
- Proceso
- Métodos de comercialización
- Estructura organizativa

Considera que su producto o servicio se diferencia de la competencia por: *

Marque sólo una de las siguientes opciones

- Economía de escala
- Acceso privilegiado a demos o determinada información
- Prestigio
- Patente, registro de marca o derecho de autor
- Imagen de marca
- Sus características, forma de uso o de prestación del servicio, embalaje o packaging
- Su proceso de desarrollo o parte del mismo
- La forma de distribución o promoción especial
- Costos compartidos con otros productos o servicios
- No existía producto o servicio similar en el mercado

Ha vendido sus productos o prestado sus servicios a: *

Marque uno o más destinos de sus ventas al exterior

- Países del Mercosur
- Chile
- Panamá
- Resto de Latinoamérica y el Caribe
- España
- Resto de la Unión Europea
- Reino Unido
- EEUU
- Canadá
- India
- Resto de Asia
- Otro: a chile y uruguay, pero con casa central en argentina

La venta en el exterior la realizó mediante: *

Marque la o las opciones que considere que realizó

- Un distribuidor, trading, consorcio de exportación, agente o broker con domicilio en Argentina
- Un importador, agente o distribuidor con domicilio en el exterior
- Una filial de ventas de la empresa en el exterior
- Una subsidiaria de producción en el exterior
- Un contrato de joint venture
- Una licencia
- Una franquicia
- Una Alianza o cooperación con empresa del exterior
- Un contrato de manufactura
- Otro: _____

Sección II - Factores positivos

Esta sección está diseñada con el objetivo de recolectar información sobre los factores que estimulan la innovación y el acceso a los mercados externos de las pymes santafesinas del sector de software.

Su participación, en forma anónima, contribuye a identificar factores con efectos positivos sobre la innovación y el acceso a mercados externos.

A esos fines, indique para cada uno de los siguientes items el grado de relevancia para la pyme, siendo el número 1 poco relevante y el 10 muy relevante, seleccionando sólo un valor para cada opción.

La dirección de la pyme cree que es necesario: *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Tener un área de investigación y desarrollo interna formal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Contar con un responsable de Investigación y desarrollo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Actividades de diseño in-house	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La especialización productiva: servicios o productos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Desarrollo de nuevos productos o servicios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Innovar para volver a innovar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tener un departamento de comercio exterior interno	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tener un producto global, sólo con pequeñas adaptaciones en idioma y requisitos legales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diferenciar el producto para cada mercado o cliente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Generar beneficios externos para toda la sociedad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Complementarse con otra pyme del sector o de otro sector

Sostener los programas de vinculación a largo plazo

Asociarse a Cámaras, Clusters, Polos, etc. Relacionados a la actividad

El cuidado del medio ambiente y la generación de externalidades positivas

Vinculación con otras cadenas productivas exportadoras

Invierte en *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Modernización de equipos en plazos menores de 5 años	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tecnología de punta	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Optimizar procesos para disminuir el tiempo de desarrollo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Programas o Convenios con Universidades o Instituciones educativas	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Desarrollo de nuevos productos o servicios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Herramientas para configurar versiones fuentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Políticas de back up	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Registro de títulos de autor o patentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Capacitación de recursos humanos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Licencias tecnológicas de productos o procesos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Estudios de mercado sobre un nuevo mercado externo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rediseñar el producto o servicio si el nuevo mercado externo lo requiere	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Certificación de	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				

Certificación de calidad

Viajes al exterior y participación en ferias en otros países

Mejora en la estructura y cultura organizacional

Aumentar la capacidad de producción, si es necesario para la internacionalización

<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					

La financiación para realizar inversiones proviene de *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Capital propio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Préstamos bancarios o de instituciones financieras	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Programas internacionales	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Programas del Estado Nacional, Provincial o Municipal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Programas o Convenios con Universidades o Instituciones educativas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cámaras del Sector, Consorcios, Cluster, Polos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Gestión de Calidad *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Implementación de programas de mejora continua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Certificación de calidad ISO 9001	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Certificación de calidad CMM	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Certificación de calidad CMMi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Recursos Humanos de Investigación y Desarrollo *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Graduados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Posgraduados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Personal con know-how basado en la experiencia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Consultores externos	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Convenios con Universidades, Centros educativos o Centros de investigación	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				

Recursos Humanos de Comercio Exterior *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Graduados Terciarios en carreras específicas	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Graduados Universitarios en carreras específicas	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Posgraduados en carreras relacionadas	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Personal con know-how basado en la experiencia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Consultores externos	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Convenios con Universidades, Centros educativos o Centros de investigación	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				

Desarrollo organizacional en relación a los proyectos *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Estimación de costos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cronogramas actualizados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Documentación de riesgos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Planificación con especificación de recursos afectados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diseño de logística de distribución	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Desarrollo de páginas web y diseño de redes sociales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Actualización permanente e implementación de tecnología de punta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Capacitación de recursos humanos *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Contratar un especialista externo	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Terciarizar a través de universidades o instituciones educativas	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>						
A través de programas del gobierno municipal, provincial o nacional	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>						
Personal o directivos de la pyme	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					

La participación en programas de vinculación con el Estado o instituciones intermedias facilitaron la innovación en: *

Marque la o las opciones que correspondan

- Producto
- Servicio
- Mejoras en productos o servicios ya existentes
- Gestión de Calidad, mediante la obtención de certificaciones
- Metodologías de comercialización
- Estructura organizacional
- No participamos en programas de vinculación para innovar
- No facilitó que innovemos

Los programas de vinculación en los que participó la pyme facilitaron que: *

Marque la o las opciones que corresponda

- sea parte en ferias, misiones o rondas de negocios
- se relacione con distribuidores, tradings, Consorcios de exportación, agentes o brokers en argentina
- se contacte con importadores, agentes o distribuidores del exterior
- formalice contratos con empresas extranjeras
- constituya alianzas o redes con una contraparte extranjera
- establezca filiales de venta o subsidiaria de producción en el exterior
- no participó en ningún programa para internacionalizarse
- la participación en programas de vinculación no nos facilitó la internacionalización

En los próximos años, le interesaría innovar en *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Mejora de la calidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Desarrollo de nuevos productos o servicios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Optimización de procesos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mejora en acceso a mercados externos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Descubrir nuevos mercados externos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rediseño de la empresa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

¿ Qué importancia le otorga la gerencia a cada uno de los siguientes ítems? *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Orientación internacional	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Conocimiento de mercado	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>						
Participación en redes	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Participación en conferencias, misiones, ferias, exposiciones en otros países	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Participación en conferencias, ferias, misiones o exposiciones en Argentina	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>						
Viajes al exterior	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Participación en Polos, Clusters, Consorcios, u otros similares	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Alianzas estratégicas con competidores del exterior	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Redes con proveedores o clientes	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>						
Departamento o personal de comercio	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					

exterior
interno

Asociarse a
Agencias del
Estado,
Cámaras
empresarias o
de Comercio
exterior, u
otros
organismos
similares

Sección III - Factores negativos

Esta sección está diseñada con el objetivo de recolectar información sobre los factores que desalientan la innovación y el acceso a los mercados externos de las pymes santafesinas del sector de software. Su participación, en forma anónima, contribuye a detectar problemas respecto a la innovación y el acceso a mercados externos.

A esos fines, indique para cada uno de los siguientes items el grado de relevancia para la pyme, siendo el número 1 poco relevante y el 10 muy relevante, seleccionando sólo un valor para cada opción.

Califique la dificultad de implementación de los programas de vinculación gestionados por: *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El Estado nacional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
El Estado provincial	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
El Municipio de su localidad	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Universidades, instituciones o establecimientos educativos públicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Universidades, instituciones o establecimientos educativos privados	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Con Cámaras, Centros u otro tipo de asociaciones vinculadas a la actividad exportadora	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Con Cámaras, Centros u otro tipo de asociaciones vinculadas a la actividad innovadora	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Problemas de ingreso a los programas: *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Exceso de requisitos de admisión	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Corto plazo para presentación de documentación	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Incompatibilidad entre la documentación requerida y la situación real de la pyme	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Altas tasas de retorno	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Preferencia en la selección de pymes	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Poca información sobre el contenido y la forma de implementación	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Dificultad de adaptación de programas nacionales a pymes santafesinas	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					

Problemas de implementación de los programas *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Demora en la disponibilidad de los fondos iniciales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Imposibilidad de cumplimiento de los plazos previstos en el programa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Plazo excesivo en la disponibilidad de los distintos desembolsos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Dificultades de aprobación de las primeras etapas del programa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Poco asesoramiento recibido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Imposibilidad de llegar a la etapa final por escasez de fondos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Rechazo por parte del equipo de trabajo	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Falta de comunicación en la Gerencia a los recursos humanos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Falta de capacitación del equipo de trabajo	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				

Problemas de la pyme en general: *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Poco margen de rentabilidad en la relación precio de venta/costo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Falta de capacitación de recursos humanos	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Escasez de recursos humanos especializados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Incompatibilidad de la currícula de universidades con las tareas dentro de las pymes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Falta de implementación de nuevas tecnologías	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dificultades de financiamiento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Entorno social, político y económico del país	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Poco conocimiento de idiomas extranjeros	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Miedo a la internacionalización	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Falta de interés en la innovación permanente	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
En la implementación de medios de distribución y logística	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Falta de incentivos al sector por parte del Estado Nacional, provincial	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				

o municipal

Falta de confianza
para asociarse con
otras pymes

Desconocimiento
del funcionamiento
de Clusters, Polos,
Consortios, trading
de exportación, etc.

Plan de marketing
internacional

Dificultad de
acceso a nuevas
tecnologías

La falta de diálogo
entre
investigadores,
docentes,
universidades e
industrias

No invierte por *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Falta de fondos propios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Falta de fondos de terceros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Incertidumbre de la economía regional o nacional	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Estancamiento de la demanda interna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
No lo considera necesario para mejorar su producto o servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Falta de garantías para tener fondos	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
No aumentar las ventas para no tener mayor carga impositiva	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Atender otros problemas que afectan a la pyme	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				

¿Cuál considera que es el nivel de dificultad de los siguientes ítems para la internacionalización? *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Distribución y logística	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>						
Diferencias de idiomas	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>						
Requerimientos técnicos	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Legislación impositiva	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>						
Trámites aduaneros	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>						
Diferencias culturales	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>						
Requisitos legales	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>						
Costos de adecuación de producto o servicio al nuevo mercado	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Tipos de cambio de divisas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>						
Financiamiento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>						

Problemas para la obtención de financiamiento *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Deudas fiscales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Endeudamiento alto preexistente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Garantías insuficientes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Corto plazo de cancelación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Proceso largo de otorgamiento del crédito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Exceso de trámites y documentación a presentar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Incertidumbre de la economía nacional y regional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dificultades para otorgamiento de subsidios o ayudas del Estado u otros organismos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sección IV - Datos Generales

Esta sección está diseñada con el objetivo de recolectar información general sobre la pyme
A esos fines, responda cada uno de los items.

Domicilio real (calle, nro., localidad) *

Suipacha 371 Sunchales

Forma jurídica *

Marque una sola opción

Unipersonal

Sociedad de Hecho

Cooperativa

Sociedad Anónima

Sociedad de Responsabilidad Limitada

Cooperativa

Otro: _____

Antigüedad *

Marque una sola opción

Menor a 6 meses

Mayor a 2 años

Entre 5 y 10 años

Más de 10 años

Especifique las Marcas que tiene registradas *

BizBit

Situación impositiva *

Marque los impuestos en los que se encuentra inscripto, si se encuentra exento agreguelos en otros

Responsable monotributo

IVA Responsable inscripto

Impuesto a las Ganancias

Ingresos Brutos

Impuestos Municipales

Otro: _____

La pyme tiene conocimiento de la existencia de: *

Marque la o las opciones que correspondan

- Ley Nacional Nro. 25922 de Promoción de la industria de software
- Ley Nacional Nro. 25856 Reconocimiento como actividad industrial
- Programa Nacional de recuperación productiva Ley Nro. 27264-Ley Pyme
- Ley Nro. 12360/04 de software libre Santa Fe (modif. Ley 13139/10)
- Ley Provincial 8478 de Promoción Industrial
- Ley Provincial Nro. 12324/04 adhesión reconocimiento industrial software
- Cámara de Empresas Informáticas del Litoral
- Cámara de Empresas de Desarrollo Informático (CEDI) en Rafaela
- Cámara de la Industria del Software (CIS-UISF) en Santa Fe
- Reducción alícuota Impuesto a las ganancias (14%)
- Certificado de no retención de IVA
- Cámara de Comercio Exterior de Santa Fe
- Agencia Santa Fe Global
- Parque tecnológico del Litoral Centro
- CESSI
- GAETICS
- Cámara informática de Sunchales
- Cluster TIC's Santa Fe

Idiomas sobre los que tiene conocimiento el personal de la pyme *

Marque la o las opciones que correspondan

Sólo castellano

Inglés

Portugués

Chino

Italiano

Francés

Otro: _____

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

Cuestionario para Pymes del Sector Software Santafesino

Este cuestionario está diseñado con el objetivo de recolectar información sobre la actividad de las pymes santafesinas del sector de software (software y servicios informáticos), en lo referente a su categorización como pyme, su especialización, la acción conjunta que realiza, los tipos de innovación que realizó y los países de destino de sus productos o servicios en el exterior.

Su participación, en forma anónima, contribuye a caracterizar la pyme.

Dirección de correo electrónico *

ctapia@labs357.com

Sección I - Características de la pyme

En esta sección se solicita información para parametrizar la pyme.

Monto de facturación *

Marque la opción que corresponda teniendo en cuenta el promedio de los tres últimos estados contables, sin IVA ni impuestos internos y descontando el 75% del monto de las exportaciones.

- de \$0 hasta \$13.400.000 para industria y de \$0 hasta 4.600.000 para servicios
- de \$ 13.400.001 hasta \$81.400.000 para industria y de 4.600.001 hasta 27.600,000 para servicios
- de \$ 81,400.001 hasta \$661.200.000 para industria y de 27.600.000 hasta.230.300.000 para servicios
- de \$ 661.200.000 hasta \$966.300.000 para industria y de 230.300.001 hasta 328.900.000 para servicios

Cantidad de empleados *

Marque la opción que corresponda en función al promedio anual de los últimos tres ejercicios comerciales según la información brindada en el formulario de declaración jurada F931/AFIP

- de 1 hasta 15 para industria y de 1 hasta 7 para servicios
- de 16 hasta 60 para industria y de 8 hasta 30 para servicios
- de 61 hasta 235 para industria y de 31 hasta 165 para servicios
- de 236 hasta 535 para industria y de 166 hasta 655 para servicios

Valor de los Activos de la pyme *

Seleccione la opción que corresponda

- Activo menor o igual a \$ 100.000.000
- Activo mayor a \$100.000.000

Productos o servicios *

Marque la o las opciones que correspondan a los productos que desarrolla o los servicios que presta la pyme

- Desarrollo de productos de software enlatado, sin customización
- Desarrollo de productos de software semi-enlatado, con customización
- Desarrollo de software a medida
- Actualización de productos de software
- Implementación y puesta a punto de productos de software
- Soporte y asistencia de productos de software
- Desarrollo de software embebido
- Servicios vinculados a Internet (desarrollo y mantenimiento de páginas web, educación a distancia, chatbots)
- Servicios informáticos con valor agregado
- Software libre

Ha realizado proyectos o compartido programas de vinculación con: *

Marque la o las opciones que correspondan

- Otras pymes del sector
- Proveedores (Redes)
- Clientes (Redes)
- Competidores (Alianzas)
- Estado a nivel nacional, provincial o municipal
- Universidades, Centros de formación o Instituciones educativas
- Bancos o instituciones financieras
- Cluster, Polos, Consorcios
- Otro: _____

Innova o innovó en: *

Marque la o las opciones que correspondan

- Producto
- Servicio
- Mejora en producto o servicio ya existente
- Proceso
- Métodos de comercialización
- Estructura organizativa

Considera que su producto o servicio se diferencia de la competencia por: *

Marque sólo una de las siguientes opciones

- Economía de escala
- Acceso privilegiado a demos o determinada información
- Prestigio
- Patente, registro de marca o derecho de autor
- Imagen de marca
- Sus características, forma de uso o de prestación del servicio, embalaje o packaging
- Su proceso de desarrollo o parte del mismo
- La forma de distribución o promoción especial
- Costos compartidos con otros productos o servicios
- No existía producto o servicio similar en el mercado

Ha vendido sus productos o prestado sus servicios a: *

Marque uno o más destinos de sus ventas al exterior

Países del Mercosur

Chile

Panamá

Resto de Latinoamérica y el Caribe

España

Resto de la Unión Europea

Reino Unido

EEUU

Canadá

India

Resto de Asia

Otro: _____

La venta en el exterior la realizó mediante: *

Marque la o las opciones que considere que realizó

- Un distribuidor, trading, consorcio de exportación, agente o broker con domicilio en Argentina
- Un importador, agente o distribuidor con domicilio en el exterior
- Una filial de ventas de la empresa en el exterior
- Una subsidiaria de producción en el exterior
- Un contrato de joint venture
- Una licencia
- Una franquicia
- Una Alianza o cooperación con empresa del exterior
- Un contrato de manufactura
- Otro: _____

Sección II - Factores positivos

Esta sección está diseñada con el objetivo de recolectar información sobre los factores que estimulan la innovación y el acceso a los mercados externos de las pymes santafesinas del sector de software.

Su participación, en forma anónima, contribuye a identificar factores con efectos positivos sobre la innovación y el acceso a mercados externos.

A esos fines, indique para cada uno de los siguientes items el grado de relevancia para la pyme, siendo el número 1 poco relevante y el 10 muy relevante, seleccionando sólo un valor para cada opción.

La dirección de la pyme cree que es necesario: *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Tener un área de investigación y desarrollo interna formal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Contar con un responsable de Investigación y desarrollo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Actividades de diseño in-house	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La especialización productiva: servicios o productos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Desarrollo de nuevos productos o servicios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Innovar para volver a innovar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tener un departamento de comercio exterior interno	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tener un producto global, sólo con pequeñas adaptaciones en idioma y requisitos legales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diferenciar el producto para cada mercado o cliente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Generar beneficios externos para toda la sociedad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Complementarse con otra pyme del sector o de otro sector

Sostener los programas de vinculación a largo plazo

Asociarse a Cámaras, Clusters, Polos, etc.
Relacionados a la actividad

El cuidado del medio ambiente y la generación de externalidades positivas

Vinculación con otras cadenas productivas exportadoras

Invierte en *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Modernización de equipos en plazos menores de 5 años	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tecnología de punta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Optimizar procesos para disminuir el tiempo de desarrollo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Programas o Convenios con Universidades o Instituciones educativas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Desarrollo de nuevos productos o servicios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Herramientas para configurar versiones fuentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Políticas de back up	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Registro de títulos de autor o patentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Capacitación de recursos humanos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Licencias tecnológicas de productos o procesos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estudios de mercado sobre un nuevo mercado externo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rediseñar el producto o servicio si el nuevo mercado externo lo requiere	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Certificación de	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Certificación de calidad

Viajes al exterior y participación en ferias en otros países

Mejora en la estructura y cultura organizacional

Aumentar la capacidad de producción, si es necesario para la internacionalización

<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					

La financiación para realizar inversiones proviene de *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Capital propio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Préstamos bancarios o de instituciones financieras	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>						
Programas internacionales	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>						
Programas del Estado Nacional, Provincial o Municipal	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>						
Programas o Convenios con Universidades o Instituciones educativas	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>						
Cámaras del Sector, Consorcios, Cluster, Polos	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>						
Otros	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Gestión de Calidad *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Implementación de programas de mejora continua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Certificación de calidad ISO 9001	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Certificación de calidad CMM	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Certificación de calidad CMMi	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					

Recursos Humanos de Investigación y Desarrollo *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Graduados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Posgraduados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Personal con know-how basado en la experiencia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Consultores externos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Convenios con Universidades, Centros educativos o Centros de investigación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Recursos Humanos de Comercio Exterior *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Graduados Terciarios en carreras específicas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Graduados Universitarios en carreras específicas	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Posgraduados en carreras relacionadas	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personal con know-how basado en la experiencia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Consultores externos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Convenios con Universidades, Centros educativos o Centros de investigación	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Desarrollo organizacional en relación a los proyectos *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Estimación de costos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Cronogramas actualizados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Documentación de riesgos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Planificación con especificación de recursos afectados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Diseño de logística de distribución	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Desarrollo de páginas web y diseño de redes sociales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Actualización permanente e implementación de tecnología de punta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				

Capacitación de recursos humanos *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Contratar un especialista externo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Terciarizar a través de universidades o instituciones educativas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A través de programas del gobierno municipal, provincial o nacional	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>						
Personal o directivos de la pyme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

La participación en programas de vinculación con el Estado o instituciones intermedias facilitaron la innovación en: *

Marque la o las opciones que correspondan

- Producto
- Servicio
- Mejoras en productos o servicios ya existentes
- Gestión de Calidad, mediante la obtención de certificaciones
- Metodologías de comercialización
- Estructura organizacional
- No participamos en programas de vinculación para innovar
- No facilitó que innovemos

Los programas de vinculación en los que participó la pyme facilitaron que: *

Marque la o las opciones que corresponda

- sea parte en ferias, misiones o rondas de negocios
- se relacione con distribuidores, tradings, Consorcios de exportación, agentes o brokers en argentina
- se contacte con importadores, agentes o distribuidores del exterior
- formalice contratos con empresas extranjeras
- constituya alianzas o redes con una contraparte extranjera
- establezca filiales de venta o subsidiaria de producción en el exterior
- no participó en ningún programa para internacionalizarse
- la participación en programas de vinculación no nos facilitó la internacionalización

En los próximos años, le interesaría innovar en *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Mejora de la calidad	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>							
Desarrollo de nuevos productos o servicios	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>							
Optimización de procesos	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>							
Mejora en acceso a mercados externos	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>							
Descubrir nuevos mercados externos	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>							
Rediseño de la empresa	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>							

¿ Qué importancia le otorga la gerencia a cada uno de los siguientes ítems? *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Orientación internacional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conocimiento de mercado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Participación en redes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Participación en conferencias, misiones, ferias, exposiciones en otros países	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Participación en conferencias, ferias, misiones o exposiciones en Argentina	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viajes al exterior	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Participación en Polos, Clusters, Consorcios, u otros similares	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alianzas estratégicas con competidores del exterior	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Redes con proveedores o clientes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Departamento o personal de comercio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

exterior
interno

Asociarse a
Agencias del
Estado,
Cámaras
empresarias o
de Comercio
exterior, u
otros
organismos
similares

Sección III - Factores negativos

Esta sección está diseñada con el objetivo de recolectar información sobre los factores que desalientan la innovación y el acceso a los mercados externos de las pymes santafesinas del sector de software. Su participación, en forma anónima, contribuye a detectar problemas respecto a la innovación y el acceso a mercados externos.

A esos fines, indique para cada uno de los siguientes items el grado de relevancia para la pyme, siendo el número 1 poco relevante y el 10 muy relevante, seleccionando sólo un valor para cada opción.

Califique la dificultad de implementación de los programas de vinculación gestionados por: *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El Estado nacional	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El Estado provincial	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El Municipio de su localidad	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Universidades, instituciones o establecimientos educativos públicos	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Universidades, instituciones o establecimientos educativos privados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>						
Con Cámaras, Centros u otro tipo de asociaciones vinculadas a la actividad exportadora	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>						
Con Cámaras, Centros u otro tipo de asociaciones vinculadas a la actividad innovadora	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>						

Problemas de ingreso a los programas: *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Exceso de requisitos de admisión	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Corto plazo para presentación de documentación	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Incompatibilidad entre la documentación requerida y la situación real de la pyme	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Altas tasas de retorno	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>					
Preferencia en la selección de pymes	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Poca información sobre el contenido y la forma de implementación	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dificultad de adaptación de programas nacionales a pymes santafesinas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Problemas de implementación de los programas *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Demora en la disponibilidad de los fondos iniciales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Imposibilidad de cumplimiento de los plazos previstos en el programa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Plazo excesivo en la disponibilidad de los distintos desembolsos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dificultades de aprobación de las primeras etapas del programa	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Poco asesoramiento recibido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Imposibilidad de llegar a la etapa final por escasez de fondos	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rechazo por parte del equipo de trabajo	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Falta de comunicación en la Gerencia a los recursos humanos	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Falta de capacitación del equipo de trabajo	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Problemas de la pyme en general: *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Poco margen de rentabilidad en la relación precio de venta/costo	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Falta de capacitación de recursos humanos	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Escasez de recursos humanos especializados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Incompatibilidad de la currícula de universidades con las tareas dentro de las pymes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Falta de implementación de nuevas tecnologías	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dificultades de financiamiento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Entorno social, político y económico del país	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Poco conocimiento de idiomas extranjeros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Miedo a la internacionalización	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Falta de interés en la innovación permanente	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En la implementación de medios de distribución y logística	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Falta de incentivos al sector por parte del Estado Nacional, provincial	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

o municipal

Falta de confianza para asociarse con otras pymes



Desconocimiento del funcionamiento de Clusters, Polos, Consorcios, trading de exportación, etc.



Plan de marketing internacional



Dificultad de acceso a nuevas tecnologías



La falta de diálogo entre investigadores, docentes, universidades e industrias



No invierte por *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Falta de fondos propios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Falta de fondos de terceros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Incertidumbre de la economía regional o nacional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estancamiento de la demanda interna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
No lo considera necesario para mejorar su producto o servicio	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Falta de garantías para tener fondos	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
No aumentar las ventas para no tener mayor carga impositiva	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atender otros problemas que afectan a la pyme	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

¿Cuál considera que es el nivel de dificultad de los siguientes ítems para la internacionalización? *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Distribución y logística	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diferencias de idiomas	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Requerimientos técnicos	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Legislación impositiva	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>							
Trámites aduaneros	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diferencias culturales	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>							
Requisitos legales	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Costos de adecuación de producto o servicio al nuevo mercado	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>							
Tipos de cambio de divisas	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Financiamiento	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>							

Problemas para la obtención de financiamiento *

Seleccione un valor entre 1 y 10 para cada opción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Deudas fiscales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Endeudamiento alto preexistente	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Garantías insuficientes	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Corto plazo de cancelación	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Proceso largo de otorgamiento del crédito	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Exceso de trámites y documentación a presentar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Incertidumbre de la economía nacional y regional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dificultades para otorgamiento de subsidios o ayudas del Estado u otros organismos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sección IV - Datos Generales

Esta sección está diseñada con el objetivo de recolectar información general sobre la pyme. A esos fines, responda cada uno de los ítems.

Domicilio real (calle, nro., localidad) *

Saavedra 52 - Rafaela - StaFe

Forma jurídica *

Marque una sola opción

Unipersonal

Sociedad de Hecho

Cooperativa

Sociedad Anónima

Sociedad de Responsabilidad Limitada

Cooperativa

Otro: _____

Antigüedad *

Marque una sola opción

Menor a 6 meses

Mayor a 2 años

Entre 5 y 10 años

Más de 10 años

Especifique las Marcas que tiene registradas *

LABS357.COM, CHATBOT

Situación impositiva *

Marque los impuestos en los que se encuentra inscripto, si se encuentra exento agreguelos en otros

Responsable monotributo

IVA Responsable inscripto

Impuesto a las Ganancias

Ingresos Brutos

Impuestos Municipales

Otro: _____

La pyme tiene conocimiento de la existencia de: *

Marque la o las opciones que correspondan

- Ley Nacional Nro. 25922 de Promoción de la industria de software
- Ley Nacional Nro. 25856 Reconocimiento como actividad industrial
- Programa Nacional de recuperación productiva Ley Nro. 27264-Ley Pyme
- Ley Nro. 12360/04 de software libre Santa Fe (modif. Ley 13139/10)
- Ley Provincial 8478 de Promoción Industrial
- Ley Provincial Nro. 12324/04 adhesión reconocimiento industrial software
- Cámara de Empresas Informáticas del Litoral
- Cámara de Empresas de Desarrollo Informático (CEDI) en Rafaela
- Cámara de la Industria del Software (CIS-UISF) en Santa Fe
- Reducción alícuota Impuesto a las ganancias (14%)
- Certificado de no retención de IVA
- Cámara de Comercio Exterior de Santa Fe
- Agencia Santa Fe Global
- Parque tecnológico del Litoral Centro
- CESSI
- GAETICS
- Cámara informática de Sunchales
- Cluster TIC's Santa Fe

Idiomas sobre los que tiene conocimiento el personal de la pyme *

Marque la o las opciones que correspondan

Sólo castellano

Inglés

Portugués

Chino

Italiano

Francés

Otro: _____

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios