Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Comercio Internacional
Licenciatura en Comercio Internacional

Trabajo de Investigación Final sobre el procedimiento de exportación de los servicios de desarrollo de software en Argentina

ALUMNOS:
Lopez Robles, Lucian Eloy
Mosquera, Tomás
Romero Gómez, Ariadna
Vassallo, María Eugenia

PROFESOR/TUTOR:
Roldan, Elena Miriam

Julio 2019
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

RESUMEN EJECUTIVO

En el presente trabajo de investigación nos dedicaremos a analizar el procedimiento existente en Argentina sobre la exportación de servicios de software. Con un fin académico o como posible soporte a entidades gubernamentales, realizaremos una guía actualizada de los procesos de exportación de servicios con el fin de facilitarle a cada uno de los actores del sector la información necesaria para poder operar en el mercado argentino.

Los actores principales para los cuales estará pensada la guía de procedimientos son: la comunidad de exportadores de software en Argentina, el Estado argentino, como encargado de la implementación de los procesos, los importadores, que son los clientes habituales de los productos exportable, el Servicio Exterior de la Nación como asesores constantes del rubro, las universidades, que lo podrían utilizar para instruir a sus estudiantes y formadores, las Cámaras del sector, entre otros.

A su vez, en esta investigación se mostrará el procedimiento actual, dejando ver la forma en que están regularizados y como la industria de Servicios de Software y Servicios Informáticos (SSI) se maneja en la mayoría de los casos. Con ello, se buscará crear una guía de procedimientos actualizada, donde se intentará dar una estandarización aplicable a todos los procesos de la exportación de servicios de software.

Finalmente, algo que fue de motivación a realizar esta investigación, es que consideramos que la demanda global de tecnología y comunicación ha modificado la manera de pensar en materia de exportación, además de que esta industria ha generado en los últimos años empleos con alto valor agregado y un gran ingreso de divisas, haciendo más eficiente al resto de la economía.

El sector de servicios tecnológicos sigue ganando terreno mundialmente, siendo el desarrollo de software uno de los que significativamente más ha aumentado en el país. A nivel regional, Argentina es el principal exportador de servicios de software, por ello creemos importante definir un procedimiento que logre adaptarse a distintas situaciones que se presentan a la hora de exportar estos servicios.

ABSTRACT

In the present investigation we turn to analyze Argentina's current procedure of software services export. With an academic purpose or as a possible support to government entities, we will make an updated guide to the processes services export, in order to provide each of the participants in the sector with the necessary information to operate in the Argentine market.

The main actors for which this guide to procedures will be designed are the software export community in Argentina; the State, in charge of implementing processes; importers, who are regular customers of exportable products; the Foreign Service of the Nation, as a permanent advisor in the field; the Universities that could use it to instruct their students and trainers, the Chambers of the Sector, among others.

In turn, this research will show the current procedure and the way it is are regulated and how the Software Services and Computer Services (SSI) industry is handled in most cases. By doing this, we seek to create an updated procedure guide, which will try to give a standardization applicable to all the processes of the export of software services.

Finally, what motivated us to conduct this research was to believe that global demand for technology and communication has changed the way of thinking in terms of exports, this industry has created jobs in recent years with great added value and a great currency income, making the rest of the economy more efficient.

The technological services sector continues to gain ground worldwide, with software development as one of the sectors that have grown more significantly. At regional level, Argentina is the main exporter of software services. Therefore, we believe it is important to define a procedure that can be adapted to different situations that arise when exporting these services.

Índice

RESUMEN EJECUTIVO **1**
ABSTRACT **2**
1. INTRODUCCIÓN **5**
2. METODOLOGÍA **6**
3. MARCO TEÓRICO **8**
3.1 SERVICIOS 8
3.2 EXPORTACIÓN 9
3.3 EXPORTACIÓN DE SERVICIOS 11
3.4 INDUSTRIA DE SOFTWARE Y SERVICIOS INFORMÁTICOS (SSI) 14
4. ASPECTOS GENERALES DEL MERCADO DE SOFTWARE ARGENTINO **19**
4.1 PROBLEMÁTICA 19
4.2 LEGISLACIÓN EN ARGENTINA 21
4.3 ANÁLISIS DE LA DEMANDA LABORAL 23
5. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE EXPORTACIÓN DE SOFTWARE EN ARGENTINA **25**
5.1 ¿QUÉ ES UN SOFTWARE? 25
5.1.1 Las tipologías de exportación de servicios de desarrollo de software *25*
5.2 ¿CÓMO EXPORTAR SOFTWARE? 26
5.2.1 Régimen aduanero de exportación de servicios de software *27*
5.2.2 Exportación de software con soporte físico. *27*
5.2.3 Exporta Simple (Plataforma Gubernamental) *28*
5.2.4 Métodos de Exportación de Servicios de Desarrollo de Software *29*
5.2.5 Tipos de Productos *31*
5.3 TRIBUTACIONES VIGENTES 31
5.3.1 Decreto No. 1037/00 ..... *32*
5.3.2 Ingresos Brutos *32*
5.3.3 Impuesto al valor agregado (IVA) *32*
5.3.4 Facturación electrónica *32*
5.3.5 Derechos de exportación *33*
5.3.6 Impuesto al sello *33*
5.4 INGRESO DE DIVISAS 34
5.5 LEGISLACIÓN EN ARGENTINA 34
5.5.1 Leyes aplicables a la exportación de servicios de software *34*
5.5.2 Registro de Marcas y patentes *35*
5.6 INCENTIVO A LA INDUSTRIA DEL SOFTWARE 36
5.6.1 Ley de Promoción de Software *36*
5.6.2 Fondo Fiduciario de Promoción de la Industria del Software (Fonsoft) *38*
5.6.3 Ley de Economía del conocimiento *39*
5.7 ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN COMERCIAL EN EL EXTERIOR 41
5.7.1 Misiones Comerciales *41*
5.7.2 Ferias Internacionales *42*
5.8 DIRECCIONES ÚTILES 44
6. PASO A PASO PARA LA EXPORTACIÓN **47**
6.1 CIRCUITO HABITUAL DE LAS EXPORTACIONES DE SERVICIOS DE SOFTWARE 47
6.2 PASO A PASO PARA QUE PUEDAS EXPORTAR SERVICIOS DE DESARROLLO DE SOFTWARE DE LA MANERA MÁS SIMPLE: 49
7. INVESTIGACIÓN Y ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD **53**
7.1 RELEVAMIENTO EXPLORATORIO 53
7.2 INVESTIGACIÓN CUALITATIVA 57
8. CONCLUSIONES **59**

9. BIBLIOGRAFÍA **63**
10. ANEXOS **68**
10.1 DESGRABACIONES 68
10.1.1 Entrevista Nº1 ..... *68*
10.1.2 Entrevista Nº2 ..... *72*
10.1.3 Entrevista Nº3 ..... *78*
10.1.4 Entrevista Nº4 ..... *87*
10.1.5 Entrevista Nº5 ..... *103*
10.1.6 Entrevista Nº6 ..... *110*
10.1.7 Entrevista Nº7 ..... *117*

1. INTRODUCCIÓN

La industria de Servicios de Software y Servicios informáticos (SSI) se caracteriza por la comercialización de bienes intangibles, es decir, bienes que no se materializan, en un principio, en un producto físico. Tal como lo plantean Kaplan y Norton (2004)[1], los intangibles han ganado importancia en los procesos de gestión, dado el impacto que generan en la creación de valor a largo plazo, pero a su vez, presentan la problemática de su difícil medición.

Se puede definir al Software como un equipamiento lógico e intangible de una computadora, diseñados para cumplir una función determinada dentro de un sistema. Es decir que es "el cerebro" artificial que ejecuta todas las aplicaciones informáticas, como puede ser un gestor de datos, una planilla de cálculo o un procesador de texto. La principal función del software es darle control al usuario sobre el hardware (componentes físicos) para realizar distintas tareas dentro del sistema informático.

El sector SSI es una industria que se encuentra en crecimiento continuo, gracias a distintos factores que favorecieron a su desarrollo, entre ellos se encuentran distintas políticas de apoyo a la investigación y desarrollo de nuevas tecnologías, la presencia de recursos humanos altamente capacitados y un contexto internacional favorable, debido a la alta demanda de estos servicios. Por esta razón, el Estado busca promover la inversión en empresas de desarrollo de software a través de distintos programas públicos, ya que consideran que la industria cumple un papel fundamental para el desarrollo económico nacional.

En cuanto a los servicios informáticos, incluyen tanto los servicios profesionales vinculados a instalación, mantenimiento, desarrollo, integración, etc. de software, como los de soporte técnico de hardware. En Argentina, el sector de servicios informáticos se encuentra en pleno auge, generando un gran desempeño en las exportaciones como también en la generación de empleo que requieren una alta capacitación a nivel técnico.

La exportación de servicios es una oportunidad para el desarrollo de un país, contribuye con el crecimiento de las economías ampliando su oferta exportable,

---

[1] Norton, D. y Kaplan, R., (2004). *Mapas estratégicos: convirtiendo activos intangibles en resultados tangibles*, Barcelona, España: Gestión 2000 (p.239, 252)

permitiendo la generación de empleos de calidad y la incorporación al mercado internacional de nuevas empresas.

En el caso de Argentina, la industria tiene una fuerte concentración en la Ciudad de Buenos Aires, aunque también existen clústeres y polos regionales a lo largo del país de gran importancia, como puede ser Rosario, Mar del Plata, Bahía Blanca, Córdoba, Neuquén, entre otros.

Por lo mencionado anteriormente, en el mercado de software se genera un conflicto debido a los diversos métodos de exportación existentes; notamos que no existe un método sistematizado que englobe el proceso de las exportaciones de servicios de software, lo que puede derivar en discrepancias en cuanto a cuál es la forma correcta de llevar a cabo dicha exportación.

Para resolver esta cuestión, a lo largo del trabajo se plantearán distintos objetivos:

1. Presentar la situación actual de la industria de software.
2. Informar a los interesados del sector acerca de las características de las exportaciones de software en Argentina.
3. Brindar información acerca de los regímenes de promoción de exportación para la industria de software.
4. Plantear una propuesta que, a través del ámbito académico, pueda ser aplicada como guía de procedimiento.

2. METODOLOGÍA

La metodología empleada para lograr el objetivo propuesto en esta investigación consiste en un relevamiento de información de todas las etapas del proceso a través de diferentes organismos. La recolección de datos nos permitirá comparar diferentes fuentes respecto a los procesos vigentes para sistematizar la información y así poder volcarlo de manera ordenada con el fin de ofrecer una guía clara a aquellos interesados en la exportación de servicios de software.

Para la recolección, se visitará la Cámara de la Industria Argentina del Software (CESSI Argentina), donde se obtendrán principalmente datos de carácter estadísticos.

Por otra parte, en el Ministerio de Producción de la Nación se podrá encontrar información del proceso de exportación de servicios en Argentina, teniendo en cuenta las modalidades, el otorgamiento de subsidios y/o estímulos para el exportador, tramitaciones, análisis de requisitos, etc. De esta manera, se podrán analizar las condiciones de la industria en Argentina.

En la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP), se obtendrán datos respecto al valor imponible, determinación de derechos de exportación y tributación.

También se utilizarán diferentes bibliografías de carácter académico y fuentes de internet como Infoleg para profundizar sobre la ley de software 25.922 y se consultarán artículos periodísticos de diversas fuentes argentinas como *La Nación*, *iProfesional*, entre otras, para de esta manera caracterizar las variantes que atraviesa el proceso de exportación actual, sobre todo en materia impositiva, así como también recopilar las novedades en cuanto al nuevo proyecto de ley sobre economía del conocimiento que ayudará a reorganizar las nuevas bases para la exportación de software.

Finalmente, se procederá a la realización de una guía de interrogantes que servirán de base para entrevistar a trabajadores de diferentes empresas dedicadas a la exportación de servicios, a modo de recopilar información del microentorno actual del sector en el país. El criterio de selección de los entrevistados es buscar empresas con un alto grado de participación dentro de las exportaciones de software siendo representativas en el rubro, así como organismos públicos de la industria de software que tengan mayores conocimientos de los procesos.

Con la información obtenida se procederá al confeccionamiento de una guía de procedimientos de exportación de software y conclusiones respecto a los interrogantes realizados a diferentes empresas.

3. MARCO TEÓRICO

Antes de profundizar en el tema de exportación de servicios de software, analizaremos primero cuestiones básicas de los conceptos que lo componen.

3.1 Servicios

Para empezar, los servicios fueron definidos de una gran cantidad de maneras a lo largo de la historia, los economistas clásicos, como Adam Smith, creían que los servicios eran actividades improductivas, concepto que va cambiando con la consolidación del capitalismo a partir del siglo XX, donde comienzan a verse sus aspectos positivos y pasa a tener importancia en las economías.

Actualmente, no hay una forma universal que defina a los servicios, pero sí se pueden encontrar elementos comunes que diferentes autores le atribuyen a los mismos, así como dice Cuadrado Roura y Del Río (1993)[2]: "sólo se puede hablar de aproximaciones conceptuales que, sometidas a comparación, ponen de manifiesto el cambio de actitud de los estudiosos del sector en línea con su propia evolución".

Según Lamb, Hair y McDaniel (2002)[3], los servicios se refieren a hechos o esfuerzos humanos (hacia personas u objetos) que no son posibles de poseer física y consecuentemente "no se pueden conservar, almacenar o guardar en inventario", dándole a los servicios un carácter perecedero.

La definición anterior deja en claro la intangibilidad de los servicios (no pueden verse, probarse, sentirse, oírse ni olerse antes de su adquisición), siendo una de sus principales características. Este concepto también coincide con el de Kotler Philip, Bloom Paul y Hayes Thomas (2004)[4] en cuanto son esencialmente intangibles, pero Kotler agrega que "su creación puede o no estar relacionada con un producto físico".

Por otro lado, Stanton, Etzel y Walker (2004)[5], además del carácter intangible, hacen mención a la satisfacción de deseos o necesidades". Se habla también que dos

---

[2] Cuadrado Roura, J. R. y Del Río, C. G.: "Los Servicios en España", Ediciones Pirámide, Madrid, 1993

[3] Lamb, C., Hair, J. y McDaniel, C., (2002). *Marketing*, International Thomson Editores, 6ta Edición, (p. 344 al 346)

[4] Kotler, P., Bloom, P. y Hayes T., (2004). *El marketing de Servicios Profesionales*, Editorial Paidós SAICF (p. 9 y 10)

[5] Stanton W., Etzel, M. y Walker, B., (2004). Fundamentos de Marketing (13va. Edición), Graw Hill, (p. 337 y 339)

servicios similares nunca serán idénticos o iguales lo cual, "para el comprador, esta condición significa que es difícil pronosticar la calidad antes del consumo", esto denota el carácter heterogéneo de los servicios.

Para Sandhusen (2002)[6], los servicios hacen referencia a "actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta", menciona también la intangibilidad de los mismos y aclara que "no dan como resultado la propiedad de algo". Los servicios con frecuencia se producen, venden y consumen al mismo tiempo, en otras palabras, su producción y consumo son actividades inseparables.

Como conclusión, cabe destacar que, en estas definiciones, y de forma distinta a las definiciones clásicas, se subraya la inmaterialidad de los servicios. Se observa el contraste con la producción de bienes, y recogiendo definiciones de varios autores, se puede concluir en las siguientes características más destacadas de los servicios: intangibilidad, heterogeneidad, inseparabilidad, carácter perecedero y ausencia de propiedad.

3.2 Exportación

La Real Academia Española ante el término *exportar* se refiere a "vender géneros a otro país" (RAE, 2014)[7]. Esta definición es clara pero bastante sencilla para entender lo que realmente conlleva un proceso de exportación. Un concepto más amplio, y que más se repite, nos dice que una exportación es la "salida de una mercancía de un territorio aduanero, ya sea en forma temporal o definitiva"[8], pero este concepto aún nos resulta incompleto en tanto no toma en consideración a los servicios.

El Instituto Nacional de Geografía y Estadística, INEGI (2011) define a las exportaciones como "la venta, trueque o donación de bienes y servicios de los residentes de un país a no residentes"[9], que, a diferencia de los conceptos anteriores, aclara que el intercambio no se realiza de forma general entre países, sino entre sus habitantes (pudiendo ser personas físicas o jurídicas) y menciona la venta de servicios como parte de una exportación. Pero, aun así, por ahora sólo se habla de la transferencia de propiedad entre habitantes de diferentes países.

---

[6] Sandhusen L. R., (2002). *Mercadotecnia* (1a Edición), Compañía Editorial Continental, (p. 385)

[7] Real Academia Española. *Exportar, disponible en:* https://dle.rae.es/?id=HKkTPcg

[8] Bancomext. Exportación, disponible en: https://www.bancomext.com/glosario/exportacion. Consultado: 18 de mayo de 2019

[9] Galindo, M. y Ríos, V., (2015). Exportaciones, en Serie de Estudios Económicos, Vol. 1, México DF: México ¿Cómo vamos?

Para seguir ampliando el concepto, Alfonso Ortega (2010) decide enfocar esta cuestión definiendo la acción de exportar como "vender, entregar y cobrar productos o servicios a clientes que se encuentran fuera de los límites del mercado nacional"[10], la cual es similar a la anterior, pero en este caso la exportación implica no sólo la venta, sino que la mercadería o servicio debe ser entregada (involucrando al transporte de la misma) y cobrada, por lo que no se trata de un simple intercambio.

El vendedor (residente) es llamado "exportador" y el comprador (no residente) "importador". En el artículo 91 del Código Aduanero de Argentina, se define a los exportadores como "las personas que en su nombre exportan mercadería, ya que la llevaren consigo o que un tercero llevare la que ellos hubieren expedido".

Desde un punto de vista microeconómico, Daniels y Radebaugh (2016)[11] dicen que "la exportación es el medio más común del que se sirven las compañías para iniciar sus actividades internacionales", y aclara también que las empresas deciden internacionalizarse principalmente para incrementar sus ingresos, conseguir economías de escala en la producción y diversificar sus sedes de ventas. A nivel macroeconómico, se podría decir que las exportaciones surgen cuando a un país le resulta rentable vender en el extranjero su producción, las exportaciones generan ingresos por lo que son fuentes de riqueza para los países.

Por su parte, Alonso y Donoso (1991)[12] refieren a que las empresas pueden realizar la exportación de manera directa o indirecta. En la primera, la empresa asume y controla todas las operaciones de comercio exterior y hace el contacto y la venta directamente al comprador extranjero. Cuando se hace de manera indirecta, utiliza intermediarios en el proceso de comercio exterior como agentes, comercializadoras, a los cuales entrega mercancía para que la revendan.

En resumen, los diferentes autores coinciden en el hecho de que se trata de una venta y que involucra al menos dos países, por este motivo podemos concluir a la exportación como una operación comercial donde se envían bienes o servicios de un país a otro de forma directa o indirecta, pudiendo ser transportadas por medios marítimos, aéreos o terrestres, agregando el medio virtual, como veremos más

---

[10] Ortega Gimenez, A., (2010). La internacionalización de la empresa española y la decisión de exportar como solución a la crisis, Revista de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de Elche. (1,6: 88-111)

[11] Daniels, J., Radebaugh, L. y Sullivan, D., (2016). *Negocios Internacionales: Ambientes y operaciones* (14a. edición)

[12] Alonso J.A. y Donoso V., (2001). *La competitividad de la empresa exportadora española*, Madrid, España: ICEX.

adelante, en caso de determinados servicios. Estas mercaderías o servicios serán cobrados por el exportador generando ingresos para su empresa. Dependiendo de la estructura interna, aspectos externos y los beneficios que le conlleve realizar exportaciones, decidirán si iniciarse en el proceso de internacionalización. Cabe destacar que las exportaciones están sujetas a una serie de disposiciones legales y controles tributarios por parte de los países o bloques económicos involucrados en la operación.[13]

3.3 Exportación de servicios

En primera instancia es necesario remarcar que, como se definió anteriormente, la exportación de servicios posee una característica diferencial: el producto a comercializar es intangible, y puede o no relacionarse a un producto físico. La Organización Mundial del Comercio (OMC) dejó establecido que el comercio exterior de servicios se materializa en forma radicalmente distinta al comercio de mercancías y que además, las restricciones y las barreras que lo afectan también son sustancialmente diferentes del comercio exterior de bienes físicos.

La exportación de servicios se encuentra enmarcada en el Acuerdo General de Servicios (GATS,2014)[14] que entró en vigor en enero de 1995 y está avalado por los 160 miembros de la Organización Mundial de Comercio al día de la fecha. La misma puede definirse como "la relocalización de los procesos de negocios caracterizados por altos volúmenes, mano de obra intensiva y capacidad de soporte a destinos con disponibilidad de recursos para llevarlos a cabo con calidad y competitividad"[15].

La OMC identificó 4 formas en que se puede prestar o comercializar internacionalmente un servicio, las cuales se denominaron "modos de suministro de servicios". Estos son el comercio transfronterizo, el consumo en el extranjero, la presencia comercial y el movimiento de personas físicas[16]. La exportación de servicios de software se encuentra dentro de la primera clasificación (comercio

---

[13] Significado de Exportación, disponible en: https://www.significados.com/exportacion/ Consultado: 19 de mayo de 2019.
[14] WTO. Acuerdo General de Servicios, Organización Mundial de Comercio. Disponible en: http://www.wto.org/spanish/tratop_s/serv_s/gatsqa_s.htm . Consultado: 19 de mayo de 2019
[15] Fadda, G., FLACSO Argentina. *El nuevo mundo de las Exportaciones: los Servicios*
[16] Gobierno de la Ciudad de Buenos AIres, Agencia de Promoción de Inversiones y Comercio Exterior. *¿Cómo exportar servicios?,* disponible en: https://www.buenosaires.gob.ar/economiayfinazas/comercioexterior/puente-global/paso-1-por-que-exportar-servicios

transfronterizo), siendo el servicio que cruza la frontera, sin desplazamiento físico ni del proveedor ni del cliente (se envía el servicio a través de internet, por ejemplo).

Según publica la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP) "se considera exportación de servicios a cualquier prestación realizada en el país a título oneroso y sin relación de dependencia, cuya utilización o explotación efectiva se lleve a cabo en el exterior, entendiéndose por tal a la utilización inmediata o al primer acto de disposición por parte del prestatario."[17] En esta definición se deja en claro que se debe recibir un ingreso por la venta y que el servicio es usado en el país importador del mismo.

La exportación de servicios utiliza como medios principales el teléfono e internet, es decir, medios electrónicos. Esto es así debido a que los trabajos no necesitan de la presencia física de los profesionales o personal técnico, siendo de importancia que la empresa exportadora de servicios cuente con una buena infraestructura tecnológica y de telecomunicaciones.

La UNCTAD (United Nations Conference on Trade And Development) publica datos económicos mundiales y entre ellos se pueden encontrar estadísticas sobre la exportación de servicios, según los datos que publicó del 2018, los países con mayor exportación de servicios (US$ a precios actuales) son Estados Unidos seguido de Reino Unido, Alemania, China y en quinto puesto Francia[18]. Un dato curioso es que el top 5 de exportación de servicios en países asiáticos con economías en desarrollo configuran el 15% del mercado mundial en 2016, equivalente al comercio de servicios que se dio en todos los demás países con economías en desarrollo juntos[19].

A continuación, se puede apreciar el ranking de los 10 primeros países en 2017 y 2018 separado por cuartos de año (US$ a precios actuales en miles de millones):

---

[17] AFIP. Derechos de exportación de servicios, disponible en: http://www.afip.gob.ar/derechos-de-exportacion-de-servicios/que-es/exportacion-de-servicios.asp. Consultado: 19 de mayo de 2019.
[18] UNCTADstat. Disponible en: https://unctadstat.unctad.org/EN/
[19] UNCTAD, Hanbook of Statistics (2017). TD/STAT.42. Disponible en: https://stats.unctad.org/handbook/index.html

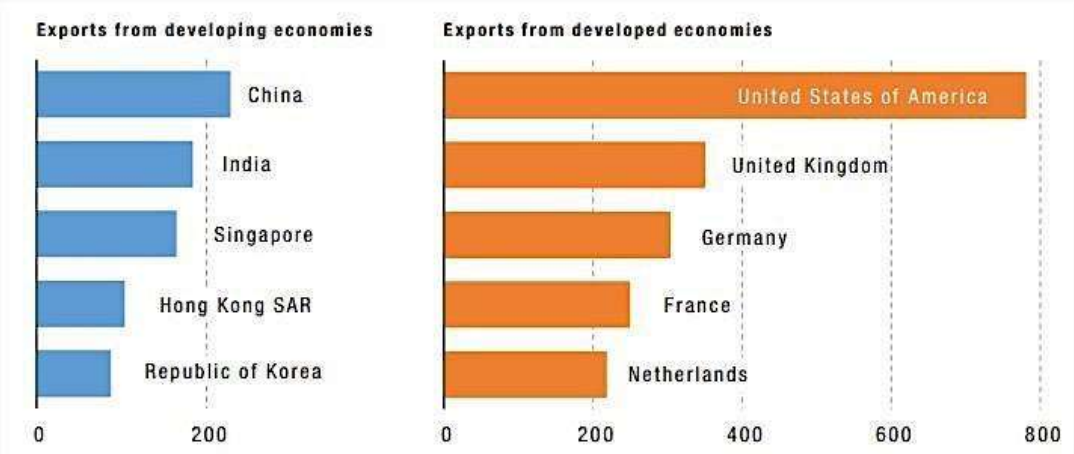
Gráfico Nº1
Ranking de países exportadores 2017 - 2018

QUARTER / ECONOMY	Q1 2017	Q2 2017	Q3 2017	Q4 2017	Q1 2018	Q2 2018	Q3 2018	Q4 2018
United States of America	193 251.0	192 814.0	207 898.0	203 726.0	205 164.0	199 922.0	214 072.0	209 267.0
United Kingdom	78 234.9	87 700.0	95 269.7	98 743.2	93 121.7	98 396.0	(5) 94 315.7	(5) 98 431.3
Germany	69 444.5	76 371.1	81 873.7	91 255.7	82 552.8	84 520.2	84 739.0	90 919.7
China	53 369.7	54 485.9	56 646.1	63 588.5	64 986.3	67 106.0	63 371.0	71 378.0
France	60 909.7	67 671.3	75 379.2	72 077.3	70 053.7	72 656.2	76 755.8	(5) 68 542.4
Netherlands	47 301.5	53 605.7	56 273.4	61 295.3	57 567.5	60 589.0	62 130.0	63 098.7
India	41 790.6	45 915.5	47 408.8	50 179.1	51 585.4	48 173.7	50 094.1	56 645.8
Ireland	38 579.3	43 410.8	47 282.4	51 476.4	46 956.9	50 199.1	53 231.7	(5) 56 446.9
Japan	46 401.7	46 766.0	44 733.5	48 441.5	51 624.9	48 606.9	45 392.9	(5) 46 250.7
Singapore	40 725.7	42 724.4	44 031.2	45 239.0	46 411.1	46 078.6	45 732.0	45 811.0

Fuente: UNCTADstat

Comparando tanto a las economías en desarrollo y las desarrolladas, la UNCTAD muestra como Estados Unidos casi triplica el monto exportado por China, el cual es el primer país del ranking de economías en desarrollo.

Gráfico Nº2
Ranking de exportación de servicios – 2017

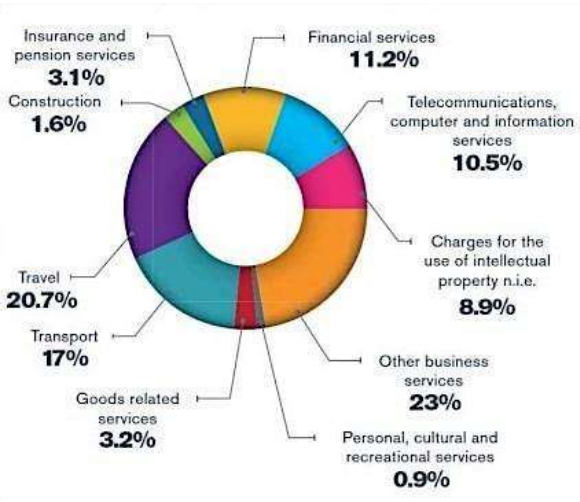


Fuente: UNCTAD, Hanbook of Statistics 2017.

Globalmente, dividiendo al mundo en países con economías desarrolladas y economías en desarrollo, la OMC realizó estadísticas respecto a los servicios más exportados siendo el Turismo el de mayor porcentaje en las economías desarrolladas (20,7%), seguido de los servicios de transporte (17%). Lo mismo puede decirse de las economías en desarrollo, donde el Turismo (37%) y el Transporte (20,2%) ocupan los dos primeros puestos, la diferencia se da en que los países en desarrollo muestran porcentajes mayores en estos dos sectores, ya que los

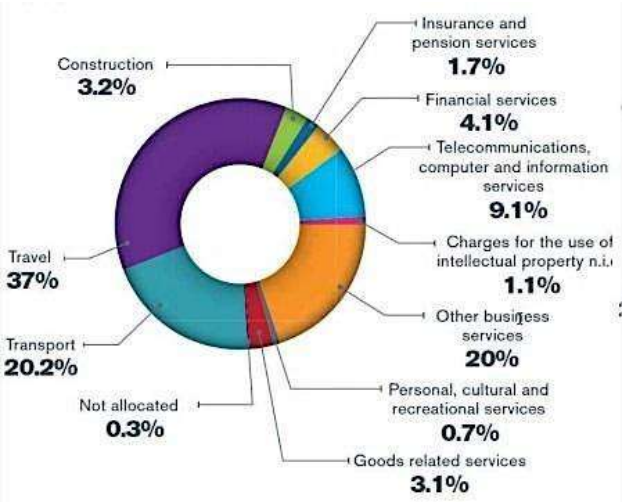
países desarrollados distribuyen estas diferencias en otras áreas como lo es la de servicios financieros (11,2%), mientras que en las economías en desarrollo ésta es de apenas 4,1%. Respecto a los servicios de información, en ambos ocupa un puesto elevado, siendo la cuarta en importancia en países desarrollados (10,5%) y la tercera en economías en desarrollo (9,1%).

Gráfico Nº3
Comercio de servicios en economías desarrolladas



Fuente: World Trade Statistical Review, OMC. 2015

Gráfico Nº4
Comercio de servicios en economías en desarrollo



Fuente: World Trade Statistical Review, OMC. 2015

En conclusión, los servicios vienen ganando cada vez más importancia en el comercio internacional, la globalización de la industria de servicios se considera una tendencia del momento actual y se puede ver reflejado en mediciones realizadas por el Banco Mundial, las UNCTAD y la Organización Mundial del Comercio (OMC). Con los datos brindados se observó que el comercio de servicios viene principalmente de países con economías desarrolladas. Actualmente existe un Acuerdo General sobre Comercio de Servicios (AGCS) el cual es el primer conjunto de normas multilaterales, jurídicamente vinculantes, que se aplican al comercio internacional de servicios.

3.4 Industria de Software y Servicios Informáticos (SSI)

Para comenzar a hablar de exportación de servicios de software, primero debemos definir que es un software. El Instituto de Ingeniería Eléctrica y Electrónica (conocido por sus siglas en inglés, IEEE) lo define como "el conjunto

de los programas de cómputo, procedimientos, reglas, documentación y datos asociados, que forman parte de las operaciones de un sistema de computación"[20].

El concepto de *software* engloba todo aquello que es intangible en la computadora, lo que no se puede tocar, como, por ejemplo, los programas y los sistemas operativos.

Al separar el software según su función, existen tres clasificaciones principales que se tienen en cuenta[21]:

1. ***Software de sistema:*** Este grupo clasifica a los programas que dan al usuario la capacidad de relacionarse con el sistema, para entonces ejercer control por sobre el hardware. El software de sistema también se ofrece como soporte para otros programas. Ejemplos: sistemas operativos, servidores, etcétera.

2. ***Software de programación:*** Programas directamente diseñados como herramientas que le permiten a un programador el desarrollo de programas informáticos. Ejemplos: compiladores, editores multimedia, etcétera.

3. ***Software de aplicación:*** Programas diseñados para la realización de una o más tareas específicas a la vez, pudiendo ser automáticos o asistidos. Ejemplos: videojuegos, aplicaciones ofimáticas, etcétera.

La exportación de este tipo de servicios a nivel mundial fue de un elevado y continuo crecimiento, lo que indica que seguirá en alza aún en los próximos años. Según publica el Banco Mundial[22], la exportación global en el 2009 (balanza de pagos, US$ a precios actuales) fue de US$ 294.297.803,64 mientras que en el 2017 (último año actualizado) fue de US$ 536.017.512,79. A continuación se puede apreciar más detalladamente este crecimiento desde el 2012 al 2017:

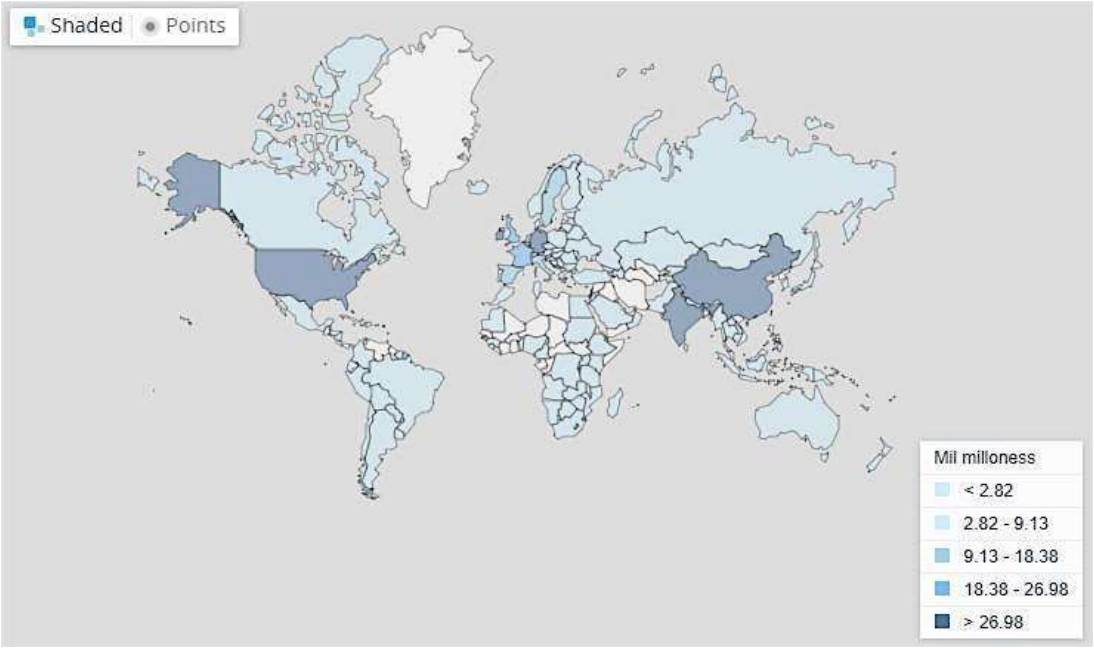
Gráfico Nº5

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Mundo	389,091,851,52	433,954,695,67	477,685,896,65	410,984,265,62	431,555,425,81	536,017,512,79

[20] IEEE Standard Glossary of Software Engineering Terminology, IEEE 729-1983. Disponible en: https://standards.ieee.org/standard/729-1983.html
[21] Raffino, M.E. *Software*. Disponible en: https://concepto.de/software/. Consultado: 25 de abril de 2019.
[22] Banco Mundial. Indicadores del desarrollo mundial (IDC). Disponible en: https://databank.bancomundial.org/data/reports.aspx?source=2&series=BX.GSR.CCIS.CD&country=

El país que registra mayor número exportaciones de servicios informáticos (US$ a precios actuales), según datos del 2017, es Irlanda con US$ 79.150.528,04 seguido de India con US$ 78.518.527,93, Estados Unidos en tercer lugar con USD$ 42.218.000,00, Alemania en cuarto lugar con USD$ 37.400.463,3 y China en quinto lugar con US$ 26.976.771,15. En Argentina, la exportación de servicios fue de US$ 1.951.161,32 en el 2017, ubicándose de esta manera en el puesto treinta y siete a nivel mundial.

Gráfico Nº6
Distribución de exportaciones (US$ a precios actuales) 2017



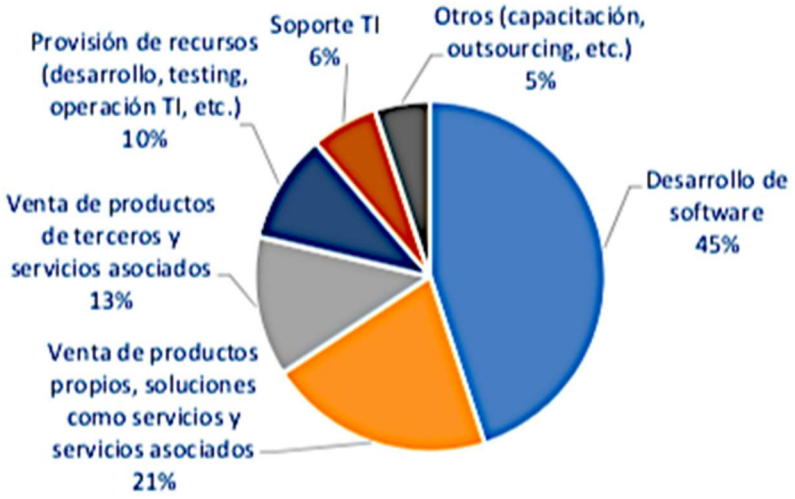
Fuente: Banco Mundial 2017

Enfocándonos en Argentina, el sector de Servicios Informáticos y Software (SSI) comenzó a dar sus primeros pasos luego de un proceso generalizado de globalización del desarrollo, en donde las características culturales permitieron el impulso del mismo, la ganancia de competitividad lograda por la devaluación del peso en 2002, como también una amplia oferta de políticas públicas que buscaban alentar el desarrollo de la industria, incentivar la actividad exportadora y la capacitación continua de los recursos humanos, enfocados a la investigación y desarrollo.[23]

[23] CIECTI (2016). El sector de Software y Servicios Informáticos: dilemas de crecimiento y desafíos de la política pública en CIECTI publicaciones, Serie policy briefs nº3. Disponible en: http://www.ciecti.org.ar/wp-content/uploads/2016/05/PB-3-SSI.pdf

Viendo los tipos de software desarrollados en Argentina , con participación en los ingresos del exterior, informados en el reporte anual del sector de Software y Servicios Informáticos publicado por el Observatorio Permanente de la Industria de Software y Servicios Informáticos de la Argentina (OPSSI)[24], se puede notar que la mayor parte corresponde al desarrollo de software, la cual se acerca a la mitad de la participación de los ingresos del exterior (45%), seguido por una fuerte presencia de los productos propios y servicios asociados (21% de ingresos del exterior).

Gráfico Nº7
Participación de las distintas actividades en los ingresos desde el exterior 2017-2018

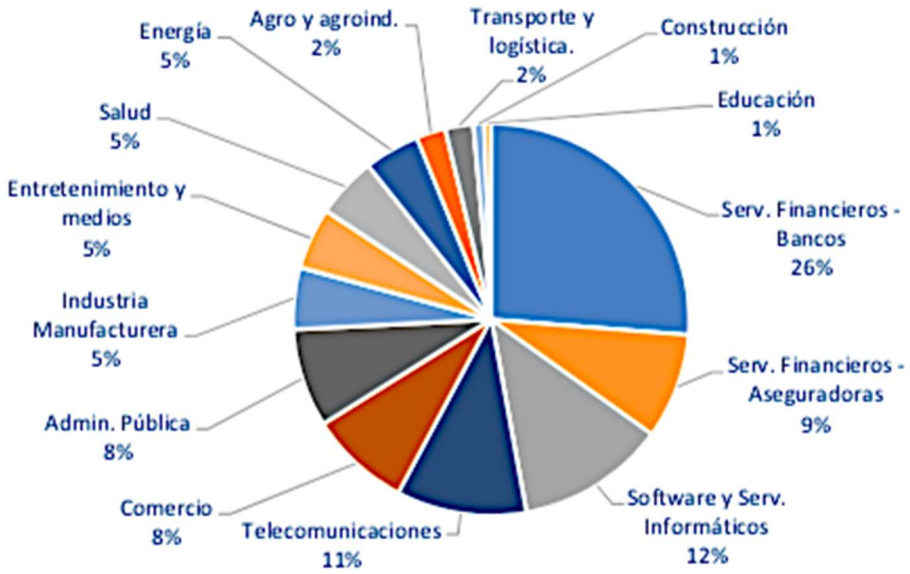


Reporte Anual sobre el sector de software y servicios informáticos en argentina. OPSSI 2019

Al analizar la demanda de los principales clientes del exterior, segmentando por sector, vemos que está mayoritariamente representada por empresas prestadoras de servicios financieros, seguido por compañías de software y servicios informáticos, y luego los sectores de Telecomunicaciones, Comercio y entretenimiento, en su mayoría.

[24] OPSSI 2018. Reporte Anual sobre el sector de software y servicios informáticos en Argentina. Disponible en: www.cessi.org.ar/opssi

Gráfico Nº8
Principales clientes por sector según su participación en los ingresos desde el exterior 2017-2018



Fuente: Reporte Anual sobre el sector de software y servicios informáticos en Argentina. OPSSI 2019

Según la Cámara de la Industria Argentina del Software, hay tres maneras de registrar un software en Propiedad Intelectual[25]:

1. ***Obras Inéditas***: son aquellas obras que los autores o titulares solamente utilizan en forma personal o dentro de una empresa.

2. ***Obras Publicadas***: son aquellas obras que se venden, regalan, donan, distribuyen gratuitamente, etc. Este trámite contempla la inscripción de obras de software puestas en conocimiento del público.

3. ***Contratos de Software:*** (licencias de uso, cesión de derechos y otros).

Promoción de software e impuestos

En septiembre del año 2004 se crea la Ley 25.922 de Promoción de la Industria del Software por una duración de 10 años. En Julio del año 2011 esta ley fue

[25] CESSI. Registro de Software: ¿Cómo se registra un software?, disponible en: http://www.cessi.org.ar/servicios-registro-de-software-88/index.html

modificada por la Ley 26.692, extendiendo los beneficios hasta finales del corriente año (2019) y, según informa la Cámara de la Industria Argentina de Software (CESSI)[26], es un "régimen que tiene como objetivo continuar fortaleciendo a un sector de la economía considerado estratégico para el desarrollo nacional, mediante el incremento del empleo calificado, las exportaciones, las actividades de investigación y desarrollo y los estándares de calidad."

Actualmente, se promulgó una nueva ley para reemplazar a la vigente en el año 2020 que se denominó la Ley de Economía del Conocimiento y que además del software integra también los sectores de biotecnología, robótica, audiovisuales, servicios de consultoría de exportación, inteligencia artificial, de videojuegos.

4. ASPECTOS GENERALES DEL MERCADO DE SOFTWARE ARGENTINO

4.1 Problemática

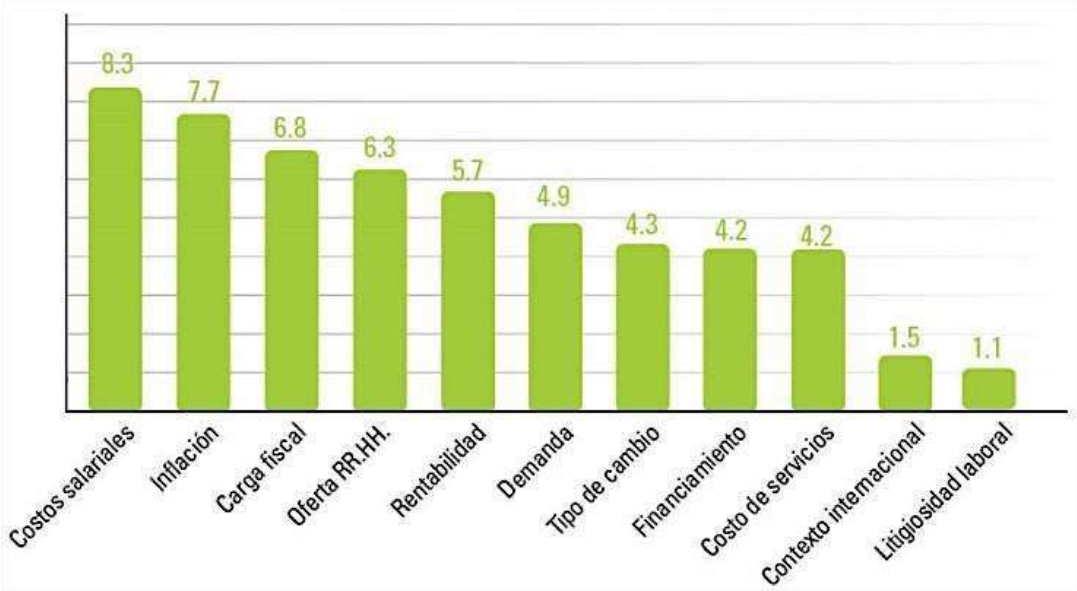
Según el último reporte del Observatorio Permanente de la Industria del Software y Servicios Informáticos (OPSSI 2019)[27], a nivel interno la industria de software presenta una serie de problemas que fueron reflejadas en un ranking (Gráfico Nº9) donde se estudiaron determinadas variables preestablecidas que reflejan aspectos propios de la economía del país, siendo estos comunes en las industrias en general. Entre estas problemáticas, las tres principales son los costos salariales (siendo la más importante), la inflación y la carga fiscal. En el gráfico, se ven representados los principales problemas del 2018 según manifestaron las empresas encuestadas para este reporte, siendo 11 el más problemático y 1 el menos problemático.

---

[26] CESSI. Régimen de Promoción de la Industria del Software, disponible en: https://www.cessi.org.ar/new/sobre-ley-de-software-1363/index.html

[27] OPSSI 2019. Reporte anual del sector de software y servicios informáticos de la República Argentina: año 2018, disponible en: http://www.cessi.org.ar/opssi-reportes-949/index.html

Gráfico Nº9
Ranking de principales problemas en 2018



Fuente: Reporte Anual sobre el sector de software y servicios informáticos en Argentina. OPSSI 2018

Podemos mencionar otra problemática con respecto a la exportación de servicios de software, ésta es la falta de transparencia al realizar una exportación de este tipo, con esto nos referimos al procedimiento habitual que vemos a la hora de exportar servicios. Podemos ver productos intangibles enviados en un ordenador portátil sin que se realice declaración alguna por esta exportación o simplemente enviando un pendrive que contiene el software, de esta forma se procederá a declarar una exportación por una mercadería física de bajo valor, y se puede omitir o pasar por alto el software contenido en este dispositivo de almacenamiento, ya sea un disco duro, un pendrive o un cd. Podemos afirmar esta "falta de transparencia" al compararla con otras industrias, en lo que respecta a bienes tangibles, se cuenta con una mayor organización para la exportación de productos y un mayor control de los mismos, lo cual no sucede con los productos intangibles como es el caso del software. Podemos mencionar, por ejemplo, la guía creada por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires titulada *Guía para la primera exportación*[28], en esta guía, además de mencionar los temas en común de una exportación, se exponen ciertos puntos que no podrían tenerse en cuenta para el caso de exportaciones de servicios de Software como bien intangible, es el caso de la clasificación de las mercaderías, incoterms, documentos de transportes, entre otros. Estas especificaciones en su conjunto le dan a la exportación de bienes tangibles un marco más regulado que los servicios no tienen.

[28] Ministerio de Desarrollo Económico. *Guía para la primera exportación,* disponible en: https://www.buenosaires.gob.ar/sites/gcaba/files/guia_para_la_primera_exportacion.pdf

El sistema regulatorio y tributario en el que se manejan los exportadores de servicios en la actualidad, como menciona Piña González (2015)[29], presenta importantes grados de incertidumbre e inequidad, esto deviene de una legislación que no califica como exportación a todo envío de servicios al exterior, y que tampoco grava con IVA a los servicios en forma uniforme.

4.2 Legislación en Argentina

Ley de promoción de software y sus impuestos:

En Septiembre del año 2004 se crea la Ley 25.922 de Promoción de la Industria del Software por una duración de 10 años. En Julio del año 2011 esta ley fue modificada por la Ley 26.692, extendiendo los beneficios hasta finales del corriente año y, según informa la Cámara de la Industria Argentina de Software (CESSI), es un "régimen que tiene como objetivo continuar fortaleciendo a un sector de la economía considerado estratégico para el desarrollo nacional, mediante el incremento del empleo calificado, las exportaciones, las actividades de investigación y desarrollo y los estándares de calidad."[30]

Beneficios de esta promoción:

1. Estabilidad fiscal respecto de tributos nacionales, significando que los beneficiarios inscriptos no verán incrementada su carga tributaria nacional durante la permanencia en el régimen.

2. Conversión de hasta el 70% inclusive de las contribuciones patronales en un bono de crédito fiscal intransferible para cancelar todos los tributos nacionales a excepción del impuesto a las ganancias.

3. Se permite únicamente la cancelación del impuesto a las ganancias en un porcentaje no mayor al porcentaje de exportación informado en carácter de declaración jurada.

4. Los beneficiarios no serán sujetos pasibles de percepciones ni retenciones de IVA.

---

[29] Piña González, J., (2015). *Manual para el exportador de servicios*, disponible en: http://app.sofofa.cl/comex/servicios/Manual_Exportador2015.pdf

[30] CESSI. Régimen de Promoción de la Industria del Software, disponible en: https://www.cessi.org.ar/new/sobre-ley-de-software-1363/index.html

5. Reducción del sesenta por ciento (60%) en el monto total del impuesto a las ganancias correspondiente a las actividades promovidas determinado en cada ejercicio. Dicho beneficio será aplicable tanto a las ganancias de fuente argentina como a la de fuente extranjera.

Los beneficios antes descriptos tienen una duración temporal de 10 años, que se extiende hasta el 31 de diciembre del 2019. Actualmente, existe un nuevo proyecto de ley para reemplazar a la vigente ley de software que es la Ley de Economía del Conocimiento y además del software integra también los sectores de biotecnología, robótica, audiovisuales, servicios de consultoría de exportación, inteligencia artificial, de videojuegos.

Algunos beneficios que se suman a la Ley de Software 26.692 son aquellos establecidos por autoridades provinciales que se adhieren a la ley nacional. El más destacado es la rebaja en el impuesto sobre los Ingresos Brutos aplicado en CABA y la Provincia de Buenos Aires (donde, además, se exime del pago de impuesto inmobiliario). Provincias como Santa Fe, San Luis, Córdoba, La Pampa, Chaco, Mendoza, Tucumán, Salta, Jujuy, Río Negro, y Neuquén se adhieren al régimen nacional, pero en conjunto plantean y fomentan la creación de polos tecnológicos locales e incentivos al sector.

La Ley de Software crea el Fondo Fiduciario de Promoción de la Industria del Software (Fonsoft) que se financia con el aporte de los beneficiarios y es utilizado para financiar proyectos y programas de centros de investigación, universidades, PyMEs y nuevos emprendimientos que se dediquen a la actividad de desarrollo de software. También ofrece becas para la capacitación continua de los recursos humanos, el principal capital de trabajo de las empresas del sector[31].

La autoridad de aplicación de aplicación es la Secretaría de Emprendedores y de la Pequeña y Mediana Empresa, bajo el Ministerio de Producción.

La Ley de Presupuesto para el ejercicio fiscal 2019, introduce modificaciones a los artículos 10, 91 y 735 de la Ley 22.415 del Código Aduanero incorpora las exportaciones de servicios. En dicha Ley se establece la facultad de elevar los derechos de exportación hasta un máximo de 33% para bienes y servicios.

---

[31] Artana, D., Cont, W., Bermúdez, G. y Pistorio, M., (2018). *La economía de la industria del software. Ley de promoción del software y su impacto en la evolución del sector,* CESSI, disponible en: http://www.cessi.org.ar/comunicados/docs/Reporte-ECONOMICO-Fundacion-FIEL-CESSI.pdf

El decreto 1201/2018[32], publicado en el Boletín Oficial, el impuesto de exportación estará vigente hasta el 31 de diciembre de 2020 y no podrá exceder los $4 por cada dólar estadounidense que se venda al exterior.

Las micro y pequeñas empresas que no lleguen a facturar US$600.000 por año por exportaciones de prestaciones de servicios quedarán exceptuadas del pago de los derechos que deberán ser abonados dentro de los primeros 15 días hábiles del mes posterior a aquél de facturación de las operaciones respectivas.

Para aquellos exportadores que en el año anterior al de la fecha de la declaración jurada hayan exportado servicios por menos US$2.000.000, se concederá un plazo de espera mayor de 45 días corridos.

4.3 Análisis de la demanda laboral

El sector SSI en Argentina se compone principalmente de empresas pequeñas y medianas, a pesar de que quienes concentran la mayor densidad de empleo en el sector son las firmas grandes y medianas del sector, principalmente concentrado en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA), según lo informado por el Observatorio de Empleo y Dinámica Empresarial.

Gráfico Nº10
Distribución de empresas SSI según tamaño (cantidad de trabajadores) – 2016

Fuente: Reporte Anual sobre el sector de software y servicios informáticos en Argentina. OPSSI 2018

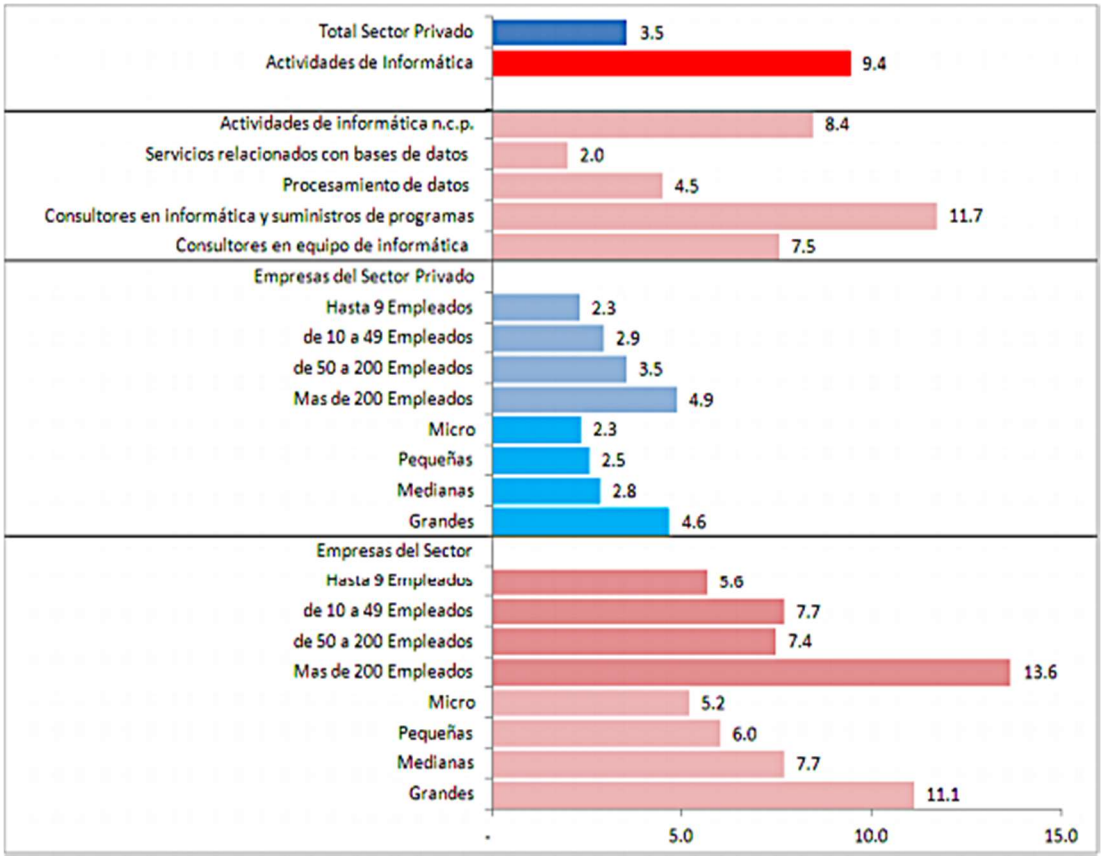
[32] Decreto 1201/2018: Derechos de exportación. Disponible en: https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/199263/20190102

Según la información brindada por la Dirección General de Estudios y Estadísticas laborales del Ministerio de Trabajo, la cantidad de empresas formales dadoras de empleo del sector privado dedicadas a la actividad, desde que la Ley de Software fue sancionada en 2004 y prorrogada en 2011 hasta el 2019, crecieron a un ritmo medio anual del 6% hasta el 2016.

Por otra parte, de acuerdo con datos del Ministerio de Trabajo, la cantidad de puestos de trabajo registrados en actividades de informática pasó de 29.891 en 2004 a 96.158 en 2017. Esto muestra una tasa de creación de puestos formales con un crecimiento medio anual de 9,4% entre estos periodos.

A continuación, si comparamos el crecimiento anual de puestos de trabajo registrados entre el sector de actividades de informática y el total del sector privado, podremos ver que el primero ha tenido un desempeño mayor que el segundo. Se calcula que los beneficios otorgados por la Ley de Software contribuyeron a este resultado

Gráfico N°11
Crecimiento Anual de los Puestos de Trabajos Registrados. 2004-2017 (%)



Fuente: Fundación FIEL

5. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE EXPORTACIÓN DE SOFTWARE EN ARGENTINA

5.1 ¿Qué es un Software?

Para comenzar a hablar de exportación de servicios de desarrollo de software y que esta guía le sea de utilidad, primeramente, debemos definir que es un software.

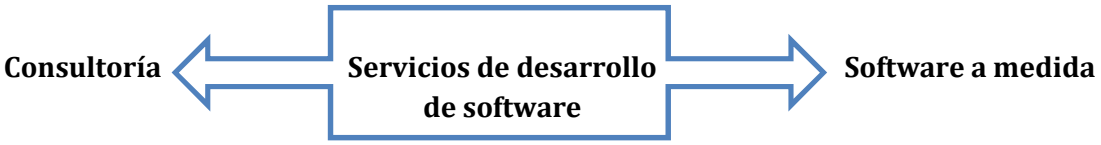
> *"Conjunto de los programas de cómputo, procedimientos, reglas, documentación y datos asociados, que forman parte de las operaciones de un sistema de computación"*[33].

El concepto de software engloba todo aquello que es intangible en la computadora, lo que no se puede tocar. Por ejemplo: "los programas, los sistemas operativos, el *Know How* que se utilizó para desarrollar lo anteriormente mencionado, entre otros".

5.1.1 Las tipologías de exportación de servicios de desarrollo de software

Para adentrarnos en la exportación de servicios de desarrollo software desde la Argentina primeramente deberíamos definir los tipos de servicios que toda empresa o persona pueden proporcionar.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, podríamos hablar los tipos de Servicios de desarrollo de software dividiéndolo en dos:



Cuando hablamos de Consultoría de software, nos referimos a un proceso al cual se somete cualquier empresa que quiera sumarse a la transformación digital, ya que la evolución tecnológica constante nos obliga a actualizarnos para continuar siendo competitivo.

[33] Olarte Gervacio, L., (2017). *Clasificación de software de sistemas y aplicaciones.* En Conogasi.org, disponible en: http://conogasi.org/articulos/clasificacion-de-software-de-sistemas-y-aplicaciones/

Las tareas que se encuentran comprendidas dentro de los servicios de consultoría son:

1. Consultoría para utilización de software informático que mejore la productividad y simplifique el trabajo en la empresa.
2. Auditorías tecnológicas.
3. Desarrollo, modificación o actualizaciones de software.
4. Migración de aplicaciones.
5. Todo tipo de soporte brindado por el uso de software.

En cambio, cuando hablamos de los servicios relacionados con el **Software a Medida**, nos referimos a todo lo relacionado con el desarrollo de productos o proyectos en donde se obtienen software a medida de las necesidades de cada uno de los clientes.

5.2 ¿Cómo exportar software?

Exportar un software implica conocimientos que difieren a la exportación común de cualquier otro bien tangible. El hecho de ser un bien intangible le da características que hacen del proceso de exportación un método a parte para llevar a cabo. El potencial exportador deberá tener esto en cuenta si decide la internalización de su empresa respecto a los servicios de software, además de que, como es sabido, la cultura de las empresas compradoras y los requisitos legales de los países extranjeros no siempre coinciden con el país del exportador.

Quien quiera comenzar en este proceso, existe la posibilidad de iniciar sus operaciones mediante el uso de la plataforma de Exporta Simple (Régimen de Exportación Simplificada Resolución General 4480/2019)[34] que se encuentra dirigido principalmente a emprendedores y PyMEs que quieran exportar.

En caso de que supere los máximos permitidos bajo esta operatoria, deberá registrarse como importador/exportador ante la Dirección General de Aduanas, dependiente de la AFIP.

---

[34] Resolución General 4480/2019: Régimen de Exportación Simplificada "Exporta Simple". Disponible en: https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/resoluci%C3%B3n-4480-2019-323063/texto

5.2.1 Régimen aduanero de exportación de servicios de software

Dependiendo la metodología de exportación a utilizar (con soporte físico o vía internet), será el régimen aduanero que deberá ser utilizado. Como se dijo anteriormente, si se decide exportar el software como un bien intangible, los procesos diferirán a como se hiciese con un bien tangible (con soporte físico). En el caso de investigación (software como intangible), no se necesita la utilización de una nomenclatura arancelaria, que sí es requerida para los bienes tangibles.

Es de uso obligatorio la realización de la Factura "E", contemplado en el Resolución General 4444/2019[35]. Asimismo, por medio de la resolución general 4291/2018[36], la Afip estableció la reglamentación que establece que "los exportadores tendrán que emitir comprobantes electrónicos originales a los fines de respaldar las operaciones de exportación". Por lo que las empresas exportadoras están obligadas a presentar facturas "E" de manera electrónica, quedando exceptuadas las destinaciones realizadas bajo la modalidad de exportación por cuenta y orden de terceros.

5.2.2 Exportación de software con soporte físico.

En caso de realizar la exportación por la vía tradicional, al momento de comercializar este tipo de producto, los soportes físicos (CD, DVD, diskette, entre otros), hacen que el bien se vuelva tangible, pudiendo realizar la operación de la manera habitual, es decir, se despachará la mercadería con el debido pago de impuestos y aranceles a la exportación.

En Argentina, dependiendo la posición arancelaria, se puede llegar a pagar hasta un 5% del total del precio de exportación, pudiendo tener también "reintegro a las exportaciones".

La empresa que realice la venta, al igual que en los servicios, deberá estar registrada como importador/exportador ante la Dirección General de Aduana o bien realizar el envío por intermedio de una empresa exportadora. También es imprescindible la utilización de Factura "E" para realizar la operación.

---

[35] Resolución General 4444/2019: Regímenes de emisión y registración de comprobantes. Disponible en: http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/320000-324999/321530/norma.htm

[36] Resolución general 4291/2018: Régimen especial de emisión y almacenamiento electrónico de comprobantes originales. Disponible en: http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/310000-314999/313088/norma.htm

El exportador podrá optar por el envío vía courier, aéreo o marítimo, como veremos más adelante.

5.2.3 Exporta Simple[37] (Plataforma Gubernamental)

Actualmente existe una plataforma dirigida a emprendedores y PyMEs que quieren exportar. La misma te permite resolver la logística de las exportaciones; con la cual uno puede enviar productos a cualquier parte del mundo desde una computadora.

Los requisitos para usar Exporta Simple son tener CUIT y Clave Fiscal Nivel 3. No hay que presentar documentación ni inscribirse en el Registro de Importadores y Exportadores.

La forma en la que funciona Exporta Simple es la siguiente:

Al registrarse en la plataforma, uno debe cargar los productos y la información de los mismos para calcular el costo de envío.

A partir de ese momento uno puede cotizar la operación comparando las ofertas de los diferentes operadores certificados por Aduana. Luego de seleccionar el más conveniente según costo y tiempo de envío, resta esperar a que el operador elegido retire la mercadería por donde se estipulo para llevarla a destino y cumplir con la exportación puerta-puerta o puerta-aeropuerto.

Información útil:

1. Solo para bienes producidos en el país.
2. Mercaderías de hasta u$s15.000, sin límite de peso.
3. Tus exportaciones anuales no pueden superar los u$s600.000.
4. Bultos que no superen los 180 x 145 cm (Alto por ancho), sin límites de profundidad.
5. Se puede asegurar el envío.
6. La clasificación de la mercadería lo hace el operador elegido.
7. Los derechos de exportación están a cargo del operador logístico.

---

[37] Ministerio de Producción y Trabajo. *Exporta Simple*. Disponible en: https://www.argentina.gob.ar/exportasimple

5.2.4 Métodos de Exportación de Servicios de Desarrollo de Software

Más allá que actualmente uno pueda usar la Plataforma de Exporta Simple para simplificar la exportación del software físico, si usted es un exportador que supera los límites anuales permitidos de facturación, podrá ver que la misma tiene sus limitaciones.

Por esto último, hay que tener en cuenta que para poder exportar servicios de desarrollo software desde la Argentina se debe conocer las modalidades disponibles que podrá utilizar la empresa o persona para concretar las exportaciones. La elección de la variante a utilizar dependerá del tipo de software que se desee enviar, la formalidad que se le quiera dar y la celeridad deseada de los procesos.

Métodos:

1. ***Por Courier***

Cuando se realiza una exportación vía courier, la modalidad de envío se caracteriza por ser "puerta a puerta". Esta metodología es reglamenta por medio de la Resolución General 4450/2019 (Régimen de Importación y Exportación por Prestadores de Servicios Postales PSP/Courier).

Aspectos generales de la Resolución General 4450/2019[38]:

a) El valor FOB de las mercaderías a exportarse no debe exceder los U$S 3.000 para cada remitente del envío. Sólo se podrá superar este monto cuando los envíos estén dirigidos distintos destinatarios y cada uno de ellos no supere los U$S 1.000.

b) Las medidas máximas del courier son 60x50x40 y el peso máximo 50 Kg.

Los envíos sólo podrán ser utilizados cinco veces por año calendario y por persona.

Ventajas:

1. Menores costos operativos, ya que evita el costo del despacho de aduana.
2. No requiere estar inscripto como exportador ante la aduana.
3. Las licencias enviadas por courier en el marco de la Ley del IVA (operación de servicios) no están sujetas a reintegros ni retenciones.

---

[38] Resolución General 4450/2019: *Régimen de Impo. y Expo. por Prestadores de Servicios Postales PSP/Courier*. Disponible en: https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/204461/20190401

2. *Carga Aérea*

Otra posibilidad existente es remitir el software por carga aérea vía aduana. Aquí el software se envía por medio de un soporte físico o digital (Pendrive, CD, DVD, entre otros), en el cual existe un despacho de exportación tradicional y la mercadería tendrá intervención de la Aduana Argentina y la Aduana del país de destino, concurriendo el pago de aranceles de exportación e importación correspondientes.

Este sistema es eficiente en las siguientes circunstancias:

- Cuando los estados con fuerte control de egresos de divisas, al materializar el envío en una carga aérea, e ingresar al país de destino mediante un despacho de importación, facilitan el pago del exterior.
- Cuando operando vía aduana, el software no queda sujeto a retenciones de rentas/ganancias sobre el pago de la propiedad intelectual.
- Cuando el país receptor de nuestro envío valora al software por el dictamen 4.1 del Comité de Valoración del GATT[39], es decir solo por sus soportes.
- Cuando por vía de algún acuerdo bilateral y/o multilateral (por ejemplo, el Mercosur), la importación vía aduana está sujeta a importantes beneficios arancelarios.

3. *Por Internet (exportación como servicio)*

El software puede ser exportado como servicio de forma remota vía internet. Actualmente es una de las modalidades más utilizadas por lo eficiente que es su implementación.

La exportación vía Internet se encuentra encuadrada en el concepto de una exportación de servicios y la misma no tiene intervención de las Aduanas de manera directa.

Para la legislación argentina, estas operaciones no están sujetas ni a retenciones a las exportaciones ni a reintegros. Se debe facturar con factura tipo "E" (exenta de IVA). Esta vía es la que implica menores gastos operativos.

Al desarrollar este tipo de servicios, debemos cuidar las formalidades sobre la propiedad intelectual y los derechos de autor, aspectos sobre los que conviene

---

[39] Comité de Valoración del GATT. Dictamen 4.1. Disponible en: https://www.uv.es/ibanezs/matdua/CTV.doc

asesorarse en la Cámara de Empresas de Software y Servicios Informáticos (CESSI). Esta entidad cuenta con una Agencia de Promoción de Exportaciones de Software que puede orientar a los emprendedores que quieran ingresar en el mundo del Comercio Exterior de Servicios.

5.2.5 Tipos de Productos

Cuando se desarrolla software, no existe uniformidad en los productos. Sin embargo, se pueden identificar algunas unidades de negocios que tienden a reproducirse en los diferentes esquemas de comercialización.

Entre los más comunes se pueden mencionar[40]:

1. ***El paquete:*** se orienta hacia el consumo masivo. Este tipo de software puede estar empaquetado y ser vendido por medio de un soporte físico o puede ser descargado de Internet. El ejemplo más claro son los sistemas operativos de Windows y Linux.
2. ***Software de consultoría:*** es una variante del paquete, pero la diferencia es que requiere personalización para con el cliente y en muchos casos la consecuente implementación. Este tipo de esquemas de negocios se caracteriza por precisar un equipo con varios ingenieros y programadores. En esta categoría se puede ubicar a los CRM, ERP y CMS entre otros.
3. ***Software basado en web:*** en este tipo de esquema, los desarrolladores pueden controlar remotamente el servicio generado al cliente.
4. ***Software Embebido:*** tiene la particularidad de que el software va dentro de una pieza de hardware.

5.3 Tributaciones Vigentes

En el caso de la mayoría de las empresas que se realizan exportaciones de software, al hacerlo vía internet no pagan derechos a la exportación ni aranceles, pero esto no quiere decir que no tengan que declarar las ganancias por las ventas hechas, para el control fiscal en estos casos se utilizan otras herramientas como veremos a continuación:

---

[40] Ministerio de Desarrollo Económico, Dirección General de Comercio Exterior (2009). *Guía para la internacionalización de empresas desarrolladoras de software y servicios informáticos.*

5.3.1 Decreto No. 1037/00

Se estableció que cada residente impositivo argentino deberá reconocer en sus declaraciones juradas, las ganancias obtenidas por una sociedad de tipo "offshore", constituida en otra una jurisdicción de baja tributación fiscal.[41] De esta manera el fisco argentino tributa aquellas exportaciones realizadas en calidad de servicios, en concepto de impuesto a las ganancias de un 15% según Ley 27.506 vigente desde 2020.

5.3.2 Ingresos Brutos

Grava operaciones realizadas en cada jurisdicción, en algunas provincias o jurisdicciones es posible que la exportación de servicios quede gravada, en la gran mayoría las exportaciones de servicios están exentas de este impuesto.

Beneficios en la Ciudad de Buenos Aires: si la empresa acredita ser beneficiaria de la Ley Nacional 25.922 de Promoción de la Industria del Software (o su modificatoria 26.692) la alícuota es del 0% siempre que su facturación anual no supere la suma de $20.000.000, en caso de superarlo sería 0,75%. Para las demás empresas productoras de software que no tengan el beneficio de la Ley de Software, la alícuota es del 3%.

5.3.3 Impuesto al valor agregado (IVA)

Las exportaciones están exentas del IVA, sólo está gravado si el importador del exterior utiliza el servicio en Argentina. Los Exportadores tienen el derecho a recuperar el IVA facturado por sus proveedores o la exención del pago del mismo. La devolución del IVA, se debe solicitar mediante un trámite especial y la realiza la Dirección General Impositiva.

5.3.4 Facturación electrónica

Por medio de la Resolución General de AFIP 4444/2019, se estipula de manera obligatoria utilizar factura electrónica para todas las operaciones de exportación (incluye factura E, nota de crédito E y nota de débito E)[42].

---

[41] Decreto 1037/2000: Modifícase la Reglamentación de la Ley de Impuesto a las Ganancias. Disponible en: http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/60000-64999/64909/norma.htm

[42] Resolución General 4444/2019: Regímenes de emisión y registración de comprobantes. Disponible en: http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/320000-324999/321530/norma.htm

Los exportadores tienen que emitir comprobantes electrónicos originales para respaldar las operaciones de exportación, a excepción de las destinaciones realizadas bajo la modalidad de exportación por cuenta y orden de terceros (establecido en la Resolución General N° 4480/2019).

Para poder comenzar a usar la facturación electrónica, primero se debe solicitar a la AFIP el Código de Autorización Electrónico (CAE).

5.3.5 Derechos de exportación

A través del Decreto No. 1201/18[43], quedó reglamentada la alícuota de los derechos de exportación que deben pagar las empresas que se dediquen a la exportación de servicios. Hasta el 31 de diciembre de 2020 será de 12% para la exportación de las prestaciones de servicios y no podrá exceder de $4 pesos por cada dólar estadounidense. Si se exportan menos de $600.000 dólares anuales quedarán exceptuadas del pago de derechos a la exportación siempre y cuando la empresa haya sido registrada como un PyME ante el Ministerio de Producción.[44]

Los derechos de exportación tienen que pagarse, presentando una declaración jurada, dentro de los primeros 15 días hábiles del mes posterior a aquél en que se confeccionó la factura, que será de 45 días para exportadores que facturaron menos de $2.000.000 de dólares por servicios al exterior durante el año anterior.

5.3.6 Impuesto al sello

En los servicios convenidos a través de un contrato (no es obligatorio), existe la posibilidad que se aplique el impuesto de sellos establecido en cada jurisdicción donde está asentado el domicilio fiscal que le corresponda al importador, donde fue establecido el contrato o donde sea prestado el servicio.

---

[43] Decreto 1201/2018: *Derechos de exportación*. Disponible en: https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/199263/20190102

[44] Rumi, M.J., (2 de enero de 2019). *Comienza a regir un impuesto inédito sobre la exportación de servicios,* La Nación, disponible en: https://www.lanacion.com.ar/economia/comercio-exterior/reglamentan-cobro-del-impuesto-exportacion-servicios-nid2207242

5.4 Ingreso de divisas

Actualmente, según se informa en la Comunicación "A" 6137 del BCRA[45], Los exportadores de servicios no están obligados a ingresar las divisas obtenidas por sus ventas al exterior, las mismas pueden mantenerse en cuentas en el exterior sin necesidad de ser depositadas en el sistema financiero argentino, siempre y cuando la cuenta en el extranjero esté declarada ante la AFIP.

Para efectuar el cobro se debe contar con una cuenta corriente o caja de ahorro en dólares o pesos abierta en el banco donde opera cada empresa sin obligatoriedad de presentar la factura para justificar el ingreso de divisas, aunque hay que tener en cuenta que cada banco tiene sus propios requisitos.

Esta nueva medida de no obligatoriedad del ingreso de divisas puede ser encontrado también en el Decreto Nº 893/2017[46], publicado en el Boletín Oficial en noviembre de 2017, el cual deroga el artículo 1 del Decreto 2581 de 1964, donde se establecía el ingreso de divisas y su negociación en el mercado dentro de los plazos que fijaba la reglamentación.

5.5 Legislación en Argentina

5.5.1 Leyes aplicables a la exportación de servicios de software

Según la Ley 25.856[47], se establece que la actividad de producción de software debe considerarse como una actividad productiva de transformación asimilable a una actividad industrial, a los efectos de la percepción de beneficios impositivos, crediticios y de cualquier otro tipo.

La Ley 25.922 de Promoción de la industria del software (y su ley modificatoria 26.692), establece beneficios a las actividades de producción y exportación de software[48]. Las empresas que deseen recibir los beneficios emanados de dicha ley deberán inscribirse en el Registro Nacional de Productores de Software y Servicios

---

[45] Banco Central de la República Argentina (BCRA 2016), *Comunicación "A" 6137*, disponible en: http://www.bcra.gov.ar/Pdfs/comytexord/A6137.pdf

[46] Decreto 893/2017: *Modificación de normas relativas a mercado de cambios.* Disponible en: *http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/285000-289999/285798/norma.htm*

[47] Ley 25.856: *Consideración de la Actividad de Producción de Software como Industria*. Disponible en: http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/90000-94999/91606/norma.htm

[48] Ley 25.922: *Ley de Promoción de la Industria del Software.* Disponible en: http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/95000-99999/98433/norma.htm

Informáticos. Esta ley se reemplaza por la Ley de Economía del Conocimiento que fue recientemente aprobada en el Congreso. Esta nueva normativa, como se verá más adelante, otorga beneficios al sector que pueden contribuir a la reducción de costos laborales y estabilidad fiscal, fomentando la creación de nuevas empresas y puestos de trabajo.

El comercio internacional de software se encuentra regulado a nivel internacional bajo el Acuerdo General sobre el Comercio de Servicios (AGCS). Este tratado internacional tiene como objetivo la eliminación de las barreras al comercio internacional de servicios, a partir de la liberalización económica de los mercados y la libre competencia.

5.5.2 Registro de Marcas y patentes

El registro de marcas y patentes no es una práctica común para el sector de servicios de software. Esto puede traer problemas al momento de salir a un mercado externo, ya que la marca puede estar registrada, lo que impediría el registro de la misma.

1. Marca

El registro de una marca garantiza la propiedad y el uso exclusivo de la misma al titular. Este registro habilita a ejercer todas las defensas necesarias para impedir que terceros, sin autorización, comercialicen productos idénticos con la misma marca o utilizando una denominación tan similar que pueda crear confusión, según informa el Instituto Nacional de Propiedad Industrial (INPI)[49].

El titular de la marca puede autorizar su uso por terceros mediante contratos de Licencia, tanto exclusivas como no exclusivas, venderlas en forma total o parcialmente por productos u obtener créditos ofreciéndolas en garantía con registro de prenda.

El término de duración de la marca registrada será de Diez (10) años y podrá ser renovada indefinidamente por períodos iguales si la misma fue utilizada, dentro de los Cinco (5) años previos a cada vencimiento, en la comercialización de un producto, en la prestación de un servicio, o como parte de la designación de una actividad.

---

[49] Instituto Nacional de Propiedad Industrial (INPI). *¿Qué es una marca,* disponible en: http://www.inpi.gob.ar/index.php/marcas/aprender

2. Patentes

INPI define a la patente de invención como un derecho que el Estado otorga al inventor para ejercer la exclusividad sobre su invento. Lo habilita para impedir que terceros, sin autorización, realicen actos de fabricación, uso, oferta para la venta, venta o importación del producto o procedimiento patentado[50].

El inventor, a cambio de este derecho exclusivo, debe compartir información sobre su investigación para enriquecer el conocimiento público y promover la creatividad e innovación.

El derecho exclusivo de patentes tiene una duración de 20 años, durante los cuales el titular puede impedir la explotación de su invención. No es renovable, y al finalizar el periodo, la patente pasa a ser de dominio público.

La solicitud para el registro de marcas y patentes, pueden bajarse vía internet en www.inpi.gob.ar o se puede solicitar personalmente en el Instituto Nacional de Propiedad Industrial (INPI).

5.6 Incentivo a la industria del Software

5.6.1 Ley de Promoción de Software

En Septiembre del año 2004 se crea la Ley 25.922 de Promoción de la Industria del Software por una duración de 10 años. En Julio del año 2011 esta ley fue modificada por la Ley 26.692[51], extendiendo los beneficios hasta finales del corriente año (2019). El día 10/06/2019 se promulgo la Ley 27.506 de Economía del Conocimiento, que se complementa con todo lo promovido anteriormente.

Según informa la Cámara de la Industria Argentina de Software (CESSI), es un "régimen que tiene como objetivo continuar fortaleciendo a un sector de la economía considerado estratégico para el desarrollo nacional, mediante el incremento del empleo calificado, las exportaciones, las actividades de investigación y desarrollo y los estándares de calidad."

---

[50] Instituto Nacional de Propiedad Industrial (INPI). *¿Qué es una patente y un modelo de utilidad?*, disponible en: http://www.inpi.gob.ar/patentes/aprender

[51] Ley 26.692: Promoción de la Industria del Software. (modificación de la ley 25.922). Disponible en: http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/185000-189999/185701/norma.htm

Beneficios de esta promoción:

1. Estabilidad fiscal respecto de tributos nacionales, significando que los beneficiarios inscritos no verán incrementada su carga tributaria nacional durante la permanencia en el régimen.

2. Menores Costos Laborales.

3. Bono De Crédito Fiscal equivalente al 1,6 de las cargas sociales calculadas con el régimen general; se eleva a 2 para empleados con doctorado.

4. Conversión de hasta el 70% inclusive de las contribuciones patronales en un bono de crédito fiscal intransferible para cancelar todos los tributos nacionales a excepción del impuesto a las ganancias.

5. Reducción Tasa de Impuesto a las Ganancias al 12%.

6. Posibilidad de computar Créditos por impuestos análogos del exterior.

7. Los beneficiarios no serán sujetos pasibles de percepciones ni retenciones de IVA.

Para acceder a estos beneficios, las empresas deben demostrar que el 50% de la facturación, la mitad de los empleados y el 50% de los sueldos corresponden a actividades promovidas.

Algunos beneficios que se complementan a la Ley de Software 26.692 y posterior Ley 27.506 son aquellos establecidos por autoridades provinciales que se adhieren a la ley nacional. El más destacado es la rebaja en el impuesto sobre los Ingresos Brutos aplicado en CABA y la Provincia de Buenos Aires (donde además, se exime del pago de impuesto inmobiliario). Provincias como Santa Fe, San Luis, Córdoba, La Pampa, Chaco, Mendoza, Tucumán, Salta, Jujuy, Río Negro, y Neuquén se adhieren al régimen nacional, pero en conjunto plantean y fomentan la creación de polos tecnológicos locales e incentivos al sector.

Los beneficios antes descritos tienen una duración temporal de 10 años, que se extiende hasta el 31 de diciembre del 2019. Actualmente, con la nueva ley llamada Ley de Economía del Conocimiento (27.506) que reemplazará en 2020 hasta el 2029 a la vigente ley. Además del software integra también los sectores de biotecnología, robótica, audiovisuales, servicios de consultoría de exportación, inteligencia artificial, de videojuegos.

5.6.2 Fondo Fiduciario de Promoción de la Industria del Software (Fonsoft)

Dentro de los incentivos a la industria del software debemos mencionar que la Ley 26.692 de Software crea el Fondo Fiduciario de Promoción de la Industria del Software (Fonsoft)[52] que se financia con el aporte de los beneficiarios y es utilizado para financiar proyectos y programas de centros de investigación, universidades, PyMEs y nuevos emprendimientos que se dediquen a la actividad de desarrollo de software. También ofrece becas para la capacitación continua de los recursos humanos, el principal capital de trabajo de las empresas del sector.

En resumen, el Fonsoft financia:

1. Proyectos de investigación y desarrollo relacionados a las actividades de desarrollo de software.

2. Programas de nivel terciario o superior para la capacitación de recursos humanos.

3. Programas para la mejora en la calidad de los procesos de creación, diseño, desarrollo y producción de software.

4. Programas de asistencia para la constitución de nuevos emprendimientos.

El aporte del Fondo no podrá superar el 80% del costo total del proyecto si se tratare de beneficios reintegrables, y 60% si se tratare de aportes no reembolsables.

Los instrumentos más importantes del fondo son[53]:

1. ***Fondo para la Investigación Científica y Tecnológica (FONCYT)*:** Apoyar proyectos y actividades cuya finalidad es la generación de nuevos conocimientos científicos, tecnológicos e innovativos.
2. ***Fondo Tecnológico Argentino (FONTAR):*** Financiar proyectos dirigidos al mejoramiento de la productividad del sector privado a través de la innovación tecnológica.
3. ***Fondo Argentino Sectorial (FONARSEC):*** Fortalecer la vinculación entre el sector científico y tecnológico con el sector socio productivo.

---

[52] Fonsoft - Fondo Fiduciario de Promoción de la Industria del Software

[53] Agencia Nacional de Promoción Científica y Tecnológica. *FONSOFT: Instrumentos de Promoción y Financiamiento,* disponible en: http://www.agencia.mincyt.gob.ar/frontend/agencia/instrumentos/2

5.6.3 Ley de Economía del conocimiento

Como comentamos anteriormente, la Ley de Promoción de Software se vence a fines del corriente año, y por esta razón el Ministerio de Producción y Trabajo crea la ley 27.506 conocida como "Ley de Economía del Conocimiento"[54], aprobada por el Senado el pasado 22 de mayo de 2019.

Con esta nueva ley se quieren mantener varios de los beneficios que funcionan con la todavía vigente Ley de Software y en algunos casos extenderlo, como por ejemplo los beneficios fiscales. Asimismo, los beneficios ya no serán exclusivos para la industria del software, sino que se abrirán las puertas a otros sectores como son el de la biotecnología, industria audiovisual, videojuegos, Inteligencia Artificial, impresiones 3D, nanotecnología, robótica, industria espacial y satelital, y servicios profesionales destinados a la exportación (contables, consultoría)[55].

Algunos de los beneficios que se pueden mencionar es que en la economía del conocimiento el mínimo no imponible se fija en $ 45.000 pesos, mientras que en otras actividades no se paga por los primeros $17.500 pesos. Además, se agrega un bono de crédito fiscal de 1,6 veces el monto que hubiera correspondido pagar que puede usarse para cancelar IVA o Ganancias. Por otra parte, el Impuesto a las Ganancias será reducido, siendo el tope un 15% sobre las utilidades y un 13% sobre el reparto de dividendos (que para el resto de las actividades es de 30% y 7% respectivamente), si no se reinvierten utilidades. También se benefician los exportadores al tener un alivio fiscal, que viene dado de que podrán deducir lo pagado o retenido en impuestos (similares al Impuesto a las Ganancias) en el país de destino del servicio, contra el Impuesto a las Ganancias. Finalmente, entre otros beneficios, existirá una mayor estabilidad fiscal para sus beneficiarios ya que no podrán ver aumentada su carga tributaria total nacional a partir la inscripción en el Registro, incluyendo los derechos de exportación. A todo esto hay que agregar que empresas micro con antigüedad menor a 3 años podrán ser elegibles, sólo acreditando el 70% de su facturación, sin necesidad de cumplimentar otros requisitos.

---

[54] Ley 27.506: *Regimen de Promoción de la Economía del Conocimiento*. Disponible en: https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/209350/20190610

[55] Boyadjian, C., (31 de mayo de 2019). *Ley de economía del conocimiento: el gobierno quiere que tecnología represente 25% del PBI*, Infotechnology, disponible en: https://www.infotechnology.com/negocios/Ley-de-Economia-del-Conocimiento-el-gobierno-quiere-que-Tecnologia-represente-25-del-PBI-20190531-0006.html

Resumiendo lo anterior, podemos mencionar los siguientes beneficios:

1. Reducción de costos laborales para el sector.
2. Otorga un bono de crédito fiscal sobre las contribuciones patronales.
3. Alícuota reducida de Impuesto a las Ganancias (15%).
4. Alivio fiscal.
5. Fomento a nuevas empresas.
6. Estabilidad fiscal.

Para acceder a los beneficios de esta ley, se deberán acreditar dos de las siguientes condiciones[56]:

1. Certificar la realización de mejoras continuas en la calidad de los servicios.
2. Que el 3% de su facturación total se destine a I+D y/o el 8% de la masa salarial afectada a capacitación.
3. Acreditar al menos el 13% de sus exportaciones en estas actividades o, en el caso de que la actividad promovida fuera la de servicios profesionales, acreditar que el 70% de la facturación es de actividades de la economía del conocimiento.

La duración de la Ley de Economía del conocimiento será de 10 años, es decir que tendrá vigencia hasta diciembre de 2029. Los efectos esperados más importantes de esta Ley son generar más puestos de trabajo en el sector de servicios, así como elevar el número de exportaciones de los mismos. Otro impacto que esta ley podría generar es la posibilidad de creación de nuevas empresas, incentivar a los emprendedores y así lograr que hayan más exportadores en este mercado. Impacta también en todos los sectores económicos: mejora procesos, aumenta la eficiencia, baja costos y genera innovación para todos los sectores de la economía.

Se busca desarrollar el sector de servicios en Argentina e incentivar la exportación de conocimiento, el desafío estará en garantizar la infraestructura necesaria para el desarrollo de esta industria.

---

[56] Mercado, M., (12 de marzo de 2019). *El Gobierno enviará al Congreso una ley con beneficios fiscales para las empresas de la economía del conoci*miento, Infobae, disponible en: https://www.infobae.com/politica/2019/03/12/el-gobierno-enviara-al-congreso-una-ley-con-beneficios-fiscales-para-las-empresas-de-la-economia-del-conocimiento/

5.7 Actividades de promoción comercial en el exterior

Para ingresar a un nuevo mercado una de las formas más comunes es la participación en ferias, exposiciones, misiones comerciales y ruedas de negocios. Todas ellas son herramientas que permiten investigar el mercado y reunirse con potenciales interesados en los servicios que ofrecemos. En los eventos internacionales las empresas participantes aprovechan para dar a conocer nuevas marcas o productos, avances tecnológicos del sector, nuevas tendencias, etc. El conocimiento que se genera de la participación en estas actividades constituye una experiencia de gran valor que permite ver las fortalezas y debilidades y las oportunidades sobre cierto mercado.

5.7.1 Misiones Comerciales

Una misión comercial consiste en una delegación de empresas multisectoriales o sectoriales que realizan un viaje de negocios para promocionar sus productos y/o servicios mediante una serie de entrevistas individuales con potenciales socios estratégicos, representantes y/o clientes finales. Es recomendable participar cuando existe respaldo de entidades intermedias especializadas o apoyo gubernamental.

Para tener en cuenta, si se participa de una Misión Comercial:

1. Definir el tipo de clientes a quienes se quiere llegar. Más allá de la estrategia previa que se tenga pensada, es bueno conocer a todos los actores del sector.

2. Es importante conocer a la Cámara que agrupe al sector ya que ellos nos pueden aportar detalles sobre el mercado y de la existencia de algún nicho que aún no se haya cubierto por la ausencia de proveedores en el mercado local.

3. Es recomendable segmentar con quiénes le interesaría obtener reuniones (frecuentemente las empresas de software, al poder brindar sus servicios a un gran abanico de empresas, cometen el error de solicitar una agenda de reuniones con "cualquier tipo de empresa") para aprovechar de forma eficiente la misión comercial.

4. Para realizar la selección de las misiones comerciales en las que se quiere participar durante el año, es necesario conocer el plan de acción de actividades de promoción que confecciona la Cancillería Argentina[1], ya que de esta forma se garantiza no solo el aval oficial en estas actividades sino se conoce todas las actividades de todas las instituciones.

5. La inversión en este tipo de viajes es más económica que la participación en una feria y que el costo de un estudio de mercado.

6. Cuando uno sale al exterior siempre se encuentra representando a su país, por eso, tenemos que ser cautelosos en nuestras acciones y actitudes.

Costos habituales:

- Inscripción
- Pasajes aéreos
- Alojamiento
- Movilidad en destino
- Almuerzos y cenas

Ventajas de participar en una misión comercial:

1. La agenda está a cargo de los organizadores. Éstos generalmente se apoyan en las embajadas argentinas del exterior, lo que permite en algunos casos, llegar a contactos que de forma individual no se hubiesen obtenido.

2. Intercambio de experiencias y recomendaciones entre los mismos participantes, obteniéndose información que no se encuentra en Internet sino en las vivencias de cada una de las empresas.

3. Participar con el respaldo institucional de la Cancillería argentina y las entidades que colaboran con la misión, amplia la red de contactos y transmiten mayor responsabilidad y seriedad a las contrapartes extranjeras.

4. Se reducen costos en pasajes y alojamiento mediante la negociación de tarifas grupales.

5.7.2 Ferias Internacionales

Las ferias son centros donde se congregan los actores del sector para el intercambio de productos y servicios, brindan la oportunidad de conocer de manera directa a nuestra competencia, permite obtener un contacto estrecho entre expositores y visitantes y también fortalece los vínculos preexistentes que se tengan en ese mercado. Las ferias son lugares estratégicos para hacer inteligencia de mercados ya que las entrevistas con los visitantes son una fuente directa para obtener información y analizar la situación precio y calidad de los participantes.

Para tener en cuenta, si se participa de una Feria Internacional:

1. Puede ser el medio ideal para obtener información valiosa en un período de tiempo muy breve.

2. Es recomendable ver los comentarios de las ediciones anteriores, revisar los expositores que participaron y en el caso en que ya hayan participado empresas argentinas, comunicarse con ellas para que les den referencias de la misma.

3. Tener en cuenta la cantidad y origen de sus visitantes.

4. Es aconsejable en una primera vez, asistir como visitante, de esta forma se puede evaluar realmente si es conveniente o no participar con un stand.

5. La Fundación Exportar cuenta con un calendario oficial de las ferias internacionales más importante.

6. Las empresas interesadas en participar acceden a un stand dentro del Pabellón Argentino, donde los costos de participación son más económicos y tienen la ventaja adicional de estar enmarcados dentro de una iniciativa oficial con el apoyo de las Embajadas argentinas en el exterior y un tutor que acompaña a la empresa en la preparación previa y durante la feria.

Costos habituales:

- Alquiler, diseño y armado del stand.
- Campaña de comunicación de difusión (envío de invitaciones, publicidad en revistas especializadas)
- Servicios adicionales (conexión a internet, equipos de video, lápiz óptico).
- Material promocional (folletos, catálogos, cartelería).
- Alojamiento, pasajes, viáticos, almuerzos y cenas del personal de la empresa que va a asistir a la feria.
- Transporte, aduana y seguro para el envío de los productos y/o muestras.

Ventajas de participar en Ferias Internacionales:

1. Abren nuevos mercados.

2. Un gran número de potenciales compradores se concentran en un lapso breve de tiempo y en un mismo espacio.

3. Hacen posible una comparación directa entre precios y servicios, permitiendo evaluar a la competencia y su posición frente al mercado en cuestión.

4. Posibilidad de lanzar nuevas marcas y/o servicios.

5. Conocer las particularidades del mercado y ver las preferencias de sus consumidores.

6. Contactar representantes.

5.8 Direcciones Útiles

- **Dirección General de Aduanas**
  Azopardo 350 2do piso – Ciudad de Buenos Aires
  4338-6400 (de 9:30 a 13 y de 14 a 18 hs.)
  www.afip.gob.ar/aduana/institucional/

- **Ministerio de Producción y Trabajo**
  0800-333-7963
  info@produccion.gob.ar
  www.argentina.gob.ar/produccion

- **Cámara Argentina de Comercio Electrónico**
  Av. Alicia Moreau de Justo 1150 3o of B 301– CABA
  5917-7435
  contacto@cace.org.ar
  www.cace.org.ar

- **Cámara de Exportadores de la República Argentina**
  Av. Roque Sáenz Peña 740, Piso 1o – CABA
  4394-4482 (líneas rotativas)
  contacto@cera.org.ar
  www.cera.org.ar

- **Cámara de Empresas de Software y Servicios Informáticos de la República Argentina**
  Paraguay 541 Pisos 6o y 7o - Ciudad Autónoma de Buenos Aires
  5217-7802
  info@cessi.org.ar
  www.cessi.org.ar

- **Instituto Nacional de Propiedad Industrial (INPI)**
  Paseo Colón 717 Planta Baja – Ciudad de Buenos Aires
  0800-222-INPI (4674)
  rrii@inpi.gov.ar
  www.inpi.gov.ar

- **Centro de Atención al Inversor**
  Av. Martín García 348 - 2o Piso – Ciudad de Buenos Aires
  5030-9208
  invertir@buenosaires.gob.ar
  www.buenosaires.gob.ar/distritos/centro-de-atencion-al-inversor

- **Agencia Argentina de Inversión y Comercio Internacional**
  Paraguay 864 - Ciudad Autónoma de Buenos Aires
  5199 2263
  www.inversionycomercio.org.ar

- **Cancillería Argentina – Trade Net**
  Esmeralda 1212
  4819-7919
  infocomercial@cancilleria.gob.ar
  www.cancilleria.gob.ar/es/argentinatradenet

- **Asociación de Software Libre Argentina**
  Camarones 3731 – Ciudad Autónoma de Buenos Aires
  4218-0628
  Secretaria@solarargentina.org
  www.solarargentina.org

- **Asociación de Importadores y Exportadores de la República Argentina (A.I.E.R.A.)**
  Av. Belgrano 124 Piso 1o – Ciudad Autónoma de Buenos Aires
  4342-0010/0019
  aiera@aiera.org.ar
  www.aiera.org

- **Bairexport – La Red de Exportadores de Buenos Aires**
  Chacabuco 869 2oF – Ciudad Autónoma de Buenos Aires
  4362- 2091/2097
  info@bairexport.com
  www.bairexport.com

- **Agencia Nacional de Promoción Científica y Tecnológica**
  Godoy Cruz 2370 – Ciudad de Buenos Aires
  (011) 4899-5300
  contactoagencia@mincyt.gob.ar
  www.argentina.gob.ar/ciencia/agencia

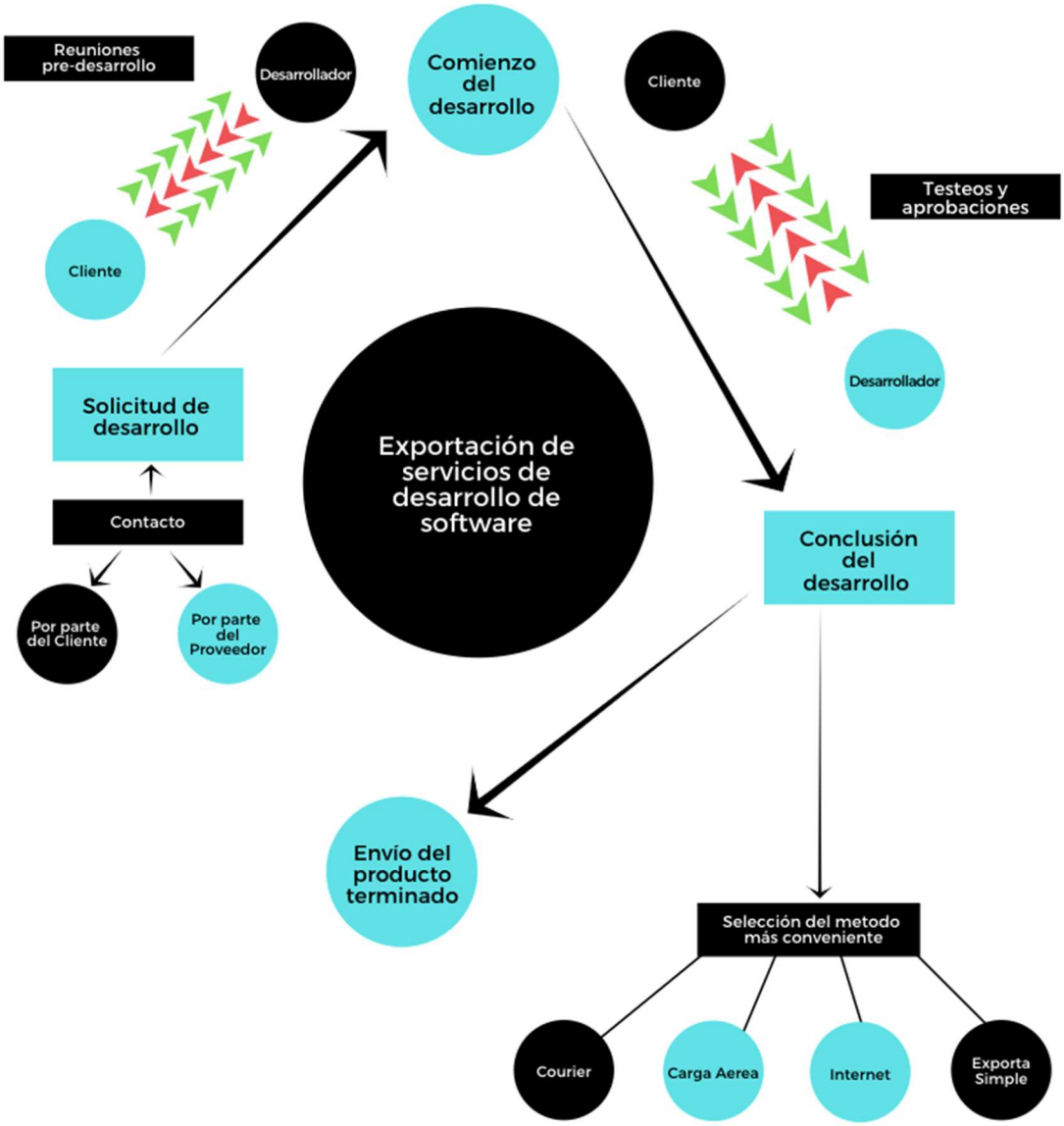
- **Instituto Argentino de Normalización - IRAM (nexo de continuidad con "IRAM, Instituto Argentino de Racionalización de Materiales")**
  Perú 552 – Ciudad Autónoma de Buenos Aires
  4346- 0600
  iram-iso@iram.org.ar
  www.iram.org.ar

- **Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva**
  Godoy Cruz 2320 - Ciudad Autónoma de Buenos Aires
  4899-5000
  info@mincyt.gob.ar
  www.argentina.gob.ar/ciencia

- **Exporta Simple**
  0800-333-7963
  exportasimple@produccion.gob.ar
  www.argentina.gob.ar/exportasimple

6. Paso a paso para la exportación

6.1 Circuito habitual de las Exportaciones de Servicios de Software



A tener en cuenta:

Sujetos obligados a inscribirse en el Registro Especial de Exportadores de Servicios:

- **Personas Jurídicas**

Las personas jurídicas que realicen exportaciones de software y servicios informáticos y que adhieran al régimen promocional establecido por la Ley 26.692.

- **Monotributistas (Personas Independientes)**

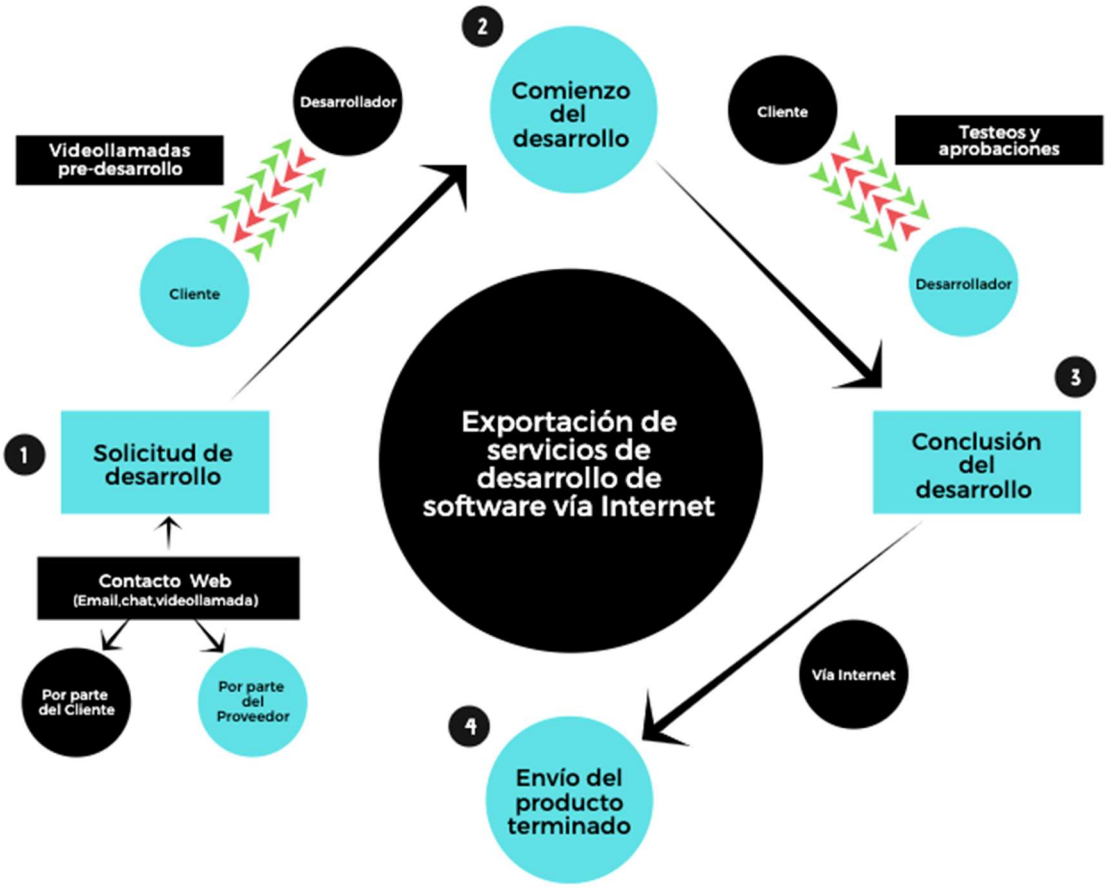
Las personas independientes que exporten prestaciones de servicios de desarrollo de software, estarán obligados a emitir comprobantes electrónicos originales, a los fines de respaldar dichas operaciones.

- Aduaneramente no existe intervención
- Utilización de Factura "E" (Exenta de IVA)
- Operaciones sin retenciones ni reintegros
- Declaración jurada de Ganancias gravadas al 12%
- Ingresos brutos facturación anual empresas con beneficio de la ley vigente

  < $20.000.000 = 0%

  > $20.000.000 = 0,75%
- Ingresos brutos para empresas y personas fisicas sin beneficio de la ley vigente con una alicuota del 3%.
- Los Exportadores tienen el derecho a recuperar el IVA facturado por sus proveedores o la exención del pago del mismo.

6.2 Paso a paso para que puedas exportar servicios de desarrollo de software de la manera más simple:



1) Solicitud de desarrollo

Ya sea una empresa o una persona fisica, deberá contactarse con sus clientes o poseer los medios para que lo contacten.

Los medios más habituales son vía internet como por ejemplo: los sitios web, emails, chats o videollamadas ya que con ellos uno puede comunicarse de forma rapida, clara y precisa.

En este punto, se indaga sobre que tipo de desarrollo necesita el cliente y se ponen las bases y condiciones para seguir trabajando en la siguiente etapa.

2) Comienzo del desarrollo

Antes de comenzar con un servicio de desarrollo de software, las partes deberán ponerse de acuerdo y contactarse en inunmerable cantidad de oportunidades, por ello, el uso de las videollamadas es lo más conveniente para diagramar y dimensionar el proyecto que luego será presupuestado y una vez que las partes quedan conformes y de acuerdo, se dará inicio al desarrollo del software.

Generalmente se estipula de un 10 a un 30 por ciento como anticipo para comenzar con el mismo. Recomendamos el uso de esta cláusula.

3) Conclusión del desarrollo

Entre el comienzo del desarrollo y su conclusión existen muchos idas y vueltas entre los desarrolladores y el cliente. Antes de que se lance el producto final se realizarán todos los testeos y aprobaciones necesarias para que el mismo cumpla con las características pautadas en el punto anterior. Estos pasos se realizarán utilizando internet como ambiente de prueba o por el mismo medio se enviará cada etapa de prueba del desarrollo para que el cliente pueda testear y corregir lo que considere necesario.

En el momento de que el producto se encuentra acorde a lo solicitado, se considera concluido el desarrollo.

4) Envío del producto terminado

Aquí se deberá tener en cuenta las siguientes consideraciones:

Como exportador de un servicio de desarrollo de software deberás emitir una factura de tipo E a tu cliente en el exterior.

Para comenzar a emitir facturas de exportación, deberás:

- Ingresar al sitio de la AFIP con CUIT y clave fiscal
- Seleccionar el servicio "comprobantes en línea"

Si el servicio no aparece en el menú principal, es porque previamente debés habilitarlo.

- Seleccionar la opción "generar comprobantes"
- Completar el formulario con los datos de la transacción y aceptarlos

El sistema permitirá imprimirlos o enviarlos por mail. Los comprobantes efectuados pueden ser consultados en la opción "consultas"

Comprobantes de Exportación de servicios de desarrollo de software

Las prestaciones de servicios de desarrollo de software deberán documentarse en comprobantes independientes a otras operaciones de exportación.

Los comprobantes son:

- Facturas de exportación clase "E".
- Notas de crédito y notas de débito clase "E".

¿Cómo emitir comprobantes electrónicos originales?

Para poder confeccionar las facturas (E), notas de crédito (E) y notas de débito (E) electrónicas originales, las personas obligadas deberán solicitar a la AFIP la autorización de emisión a través del sitio "web" institucional.

La solicitud podrás efectuarla mediante alguna de las siguientes opciones:

- El intercambio de información basado en el "WebService", cuyas especificaciones técnicas, se encuentran publicadas en "Factura Electrónica".

- El servicio "Comprobantes en línea" para lo cual deberá contarse como mínimo con Clave Fiscal habilitada con Nivel de Seguridad 2. El citado Nivel de Seguridad será elevado a 3 cuando se use tal servicio como opción o método para la emisión de comprobantes electrónicos, aún cuando la reglamentación que incluya el mencionado servicio establezca un nivel de seguridad inferior.

Especificaciones de los comprobantes

Los comprobantes alcanzados, deberán observar las especificaciones que se indican a continuación:

1. La numeración será correlativa. Se deberán consignar los datos previstos en el Apartado A del Anexo II de la Resolución General N° 1.415 para los comprobantes clase "E".

   Cuando una determinada operación requiera el uso de más de un ejemplar del mismo tipo de comprobante, corresponderá observar los requisitos del Régimen especial para la emisión y almacenamiento de comprobantes originales que respalden operaciones de exportación.

2. Deberán identificarse en el sistema con el tipo de operación "Exportación de servicios" mediante el código "2".

3. La solicitud de autorización a la AFIP podrá efectuarse dentro de los 5 días corridos anteriores o posteriores a la fecha consignada en el comprobante. En caso que la fecha de la solicitud sea anterior a la del comprobante, ambas

deberán corresponder al mismo mes calendario. En el caso que en la solicitud no constare la fecha del documento, se considerará fecha de emisión del comprobante, la de otorgamiento del respectivo "C.A.E.

4. Se deberá indicar el país de destino de la factura.

5. Cuando se emitan notas de crédito y/o débito que reflejen ajustes relacionados a una operación, deberá consignarse -de manera obligatoria- la información correspondiente del comprobante asociado que se está ajustando. Asimismo, cada nota de crédito y/o débito generada deberá relacionarse con un único comprobante de exportación (factura, nota de débito o nota de crédito).

6. Se emitirán en moneda de curso legal o en moneda extranjera. Las facturas emitidas en moneda extranjera se convertirán a moneda de curso legal considerando el tipo de cambio vendedor divisa del Banco de la Nación Argentina vigente al cierre del día hábil cambiario anterior al de la emisión de la factura.

El tipo de cambio aplicable a las notas de crédito y/o débito será el correspondiente al comprobante asociado que se está ajustando.

Cuando la factura se genere con anterioridad a la fecha de emisión de la misma, se deberá consignar el tipo de cambio vendedor divisa del Banco de la Nación Argentina vigente al cierre del día hábil cambiario anterior al de la solicitud de autorización.

Autorización de emisión electrónica

La AFIP autorizará o rechazará la solicitud de emisión de los comprobantes, otorgando un Código de Autorización Electrónico "C.A.E." por cada comprobante solicitado y autorizado.

Los comprobantes electrónicos aludidos no tendrán efectos fiscales frente a terceros hasta que este Organismo otorgue el mencionado "C.A.E.".

Una vez asignado el "C.A.E.", tales comprobantes sólo podrán ser modificados mediante la utilización de otro documento fiscal electrónico -nota de crédito o nota de débito, según corresponda-.

La fecha de vencimiento del citado "C.A.E." coincidirá con la fecha de emisión del comprobante. Dicho vencimiento no afectará la puesta a disposición del cliente del comprobante electrónico autorizado.

¿Qué ocurre si me equivoco al confeccionar el comprobante?

No se puede eliminar ni anular una factura, por lo tanto, se debe confeccionar una nota de crédito tipo E para contrarrestar la factura emitida.

Ahora que sabemos todo lo que se necesita para proceder con la exportación de un servicio de desarrollo de software, podremos envíar el producto terminado vía internet al cliente que deseemos de la manera más simple.

7. INVESTIGACIÓN Y ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD

7.1 Relevamiento Exploratorio

1. **Definición de la Hipótesis**

   ¿Son acordes los procedimientos al exportar servicios de desarrollo de software con el actuar real de los actores intervinientes?

2. **Elaboración del Listado de interrogantes**

Macroentorno	Fuentes
¿Cuál es la estabilidad económica del país para exportar servicios?	https://noticias.perfil.com/2019/04/25/crisis-economica-como-se-ve-a-la-argentina-en-los-medios-internacionales/ https://www.cronista.com/economiapolitica/Lagarde-admite-que-el-FMI-subestimo-la-crisis-y-la-inflacion-de-Argentina-20190605-0056.html https://elintransigente.com/economia/2019/06/06/argentina-sigue-sin-ningun-indicio-de-recuperacion-economica/ https://atlas.media.mit.edu/es/profile/country/arg/ http://www.cessi.org.ar/mercados-externos-por-que-argentina-1030/index.html

¿Se exportan Servicios de Desarrollo de Software?	https://www.infobae.com/economia/2019/06/01/la-economia-del-conocimiento-por-que-dejo-de-crecer-el-sector-estrella-de-las-exportaciones-argentinas/ https://www.lanacion.com.ar/economia/economia-del-conocimiento-el-talento-argentino-genera-nid2245670 https://www.lanacion.com.ar/editoriales/economia-del-conocimiento-una-ley-para-nuevos-desafios-nid2251098 https://www.lanacion.com.ar/economia/una-nueva-economia-ofrece-al-mundo-talento-nid2250143 https://www.infobae.com/tendencias/2019/05/12/la-realidad-virtual-crece-y-se-perfecciona-en-argentina-en-material-laboral/
Microentorno ¿Existen proveedores locales que actualmente realicen Exportación de Servicios de Desarrollo de Software?	**Fuentes** http://www.cessi.org.ar/empresas http://redargentinait.com/
Exportaciones de Servicios de Desarrollo de Software ¿Qué tendencia de exportación de servicios de desarrollo de software existe?	**Fuentes** http://www.cessi.org.ar/descarga-institucionales-2330/documento4-01f416cdcb0ae6d01acad88eb589443b
Competidores ¿Qué países compiten con el mercado argentino?	**Fuentes** https://www.lanacion.com.ar/economia/campo/estiman-2019-pais-estara-cinco-mayores-exportadores-nid2203641 https://www.dinero.com/negocios/articulo/estos-lideres-mundiales-del-mercado-del-software/112147

	https://tecno.americaeconomia.com/articulos/conozca-los-actores-que-lideran-el-mercado-del-software-como-servicio https://www.infobae.com/america/tecno/2018/07/19/las-empresas-de-tecnologia-mas-grandes-del-mundo-segun-forbes/ https://www.computerworld.es/sociedad-de-la-informacion/ibm-lider-del-mercado-mundial-de-software-social-empresarial https://www.revistalideres.ec/lideres/industria-software-nuevos-mercados-ley.html https://es.statista.com/estadisticas/576870/cuota-de-mercado-mundial-de-los-sistemas-operativos/

3. Elaboración de Menú de fuentes secundarias (grilla).

a) Cámaras afines al sector

- https://www.cessi.org.ar/
- http://www.cicomra.org.ar/
- http://cadesol.org.ar/
- http://www.cistic.com.ar/
- https://cadesi.com.ar/

b) Economía actual

- http://www.ambito.com/
- https://www.eleconomista.com.ar/
- https://atlas.media.mit.edu
- https://www.iprofesional.com/

c) Noticias y tendencias

- https://www.cessi.org.ar/new/
- https://www.europapress.es/portaltic/software/
- https://www.cronista.com/tags/software
- https://computerhoy.com/noticias/tecnologia
- http://www.telam.com.ar/tags/2635-software/noticias
- https://www.softzone.es/category/actualidad/

OBJETIVOS	Entrevista a Informante clave
Obtener información útil sobre el sector de Desarrollo de Software.	1. ¿Conoce países que se destaquen en el desarrollo de software? 2. ¿Alguna tendencia de desarrollos de software que sepa que se haya dado en los últimos años? 3. ¿Cómo puede determinarse qué ofrecer en el mercado? 4. ¿Cómo puede mantenerse la demanda de los desarrollos que realiza, si constantemente se actualiza todo? 5. ¿Cómo afecta a la demanda el momento económico que esté transcurriendo el país? 6. ¿Qué tipo de software son los más comercializados a su entender? 7. ¿Cree que el sector es beneficiado con las políticas actuales?
Obtener información sobre los procesos actuales de exportación de servicios de desarrollo de software.	8. ¿Qué características son indispensables al momento de desarrollar un software? 9. ¿Cuán importante es entender lo que el cliente desea? 10. ¿Qué cosas tiene en cuenta a la hora de cotizar un desarrollo? 11. ¿Qué formas de entrega parcial o final del desarrollo utilizan? 12. ¿Cuánto tiempo demora en entregar el desarrollo del software? 13. ¿Comercializan productos estándares o son a medida? 14. ¿Cómo factura sus servicios? 15. ¿Recibe algún beneficio por exportar servicios de desarrollo de software? 16. ¿Qué Proceso considera más eficiente para exportar? (Courier, Carga aérea, internet) 17. ¿Qué cambiaría de la forma en que hoy exporta sus servicios?

Averiguar factores determinantes para entregar el software que el cliente del exterior solicito	18. ¿Cómo lo contactan los clientes? 19. ¿Cómo es el proceso desde que el cliente lo contacta? 20. ¿Cómo se logra mayor eficiencia en el desarrollo del software? 21. ¿Cómo estipula los tiempos de desarrollo del software? 22. ¿Cómo presupuesta a los clientes del exterior por sus servicios?
Obtener información útil sobre los actores intervinientes en el servicio de desarrollo de software.	23. ¿Qué cantidad de personas intervienen por proyecto? 24. ¿Hay personas especializadas en Comercio Internacional involucrados en los procesos? 25. ¿Qué tipos de clientes suelen tener? 26. ¿Qué sabe sobre las condiciones laborales del sector?

7.2 Investigación cualitativa

Definir problema de investigación y objetivos generales y específicos.

1. **Problema de investigación aplicada**

Propósito: Determinar las preferencias de los actores del sector de una guía sobre los procesos de exportación de servicios de desarrollo de software argentino.

2. **Objetivos generales**

a) Determinar los procesos actuales de la exportación de servicios de desarrollo de software.

b) Identificar el perfil de los desarrolladores de software.

3. **Objetivos específicos**

a) Identificar el perfil de los desarrolladores de software.

b) Describir las características y hábitos de los actores del sector.

Alcance

El análisis de esta investigación abarcará desarrolladores de empresas y la Cámara del Software de la Argentina.

Los actores del sector a investigar deben ser personas de ambos sexos mayores a 18 años con experiencia en el desarrollo de software exportable.

Definir diseño de investigación

- Investigación exploratoria
- Entrevistas a informantes claves (7)

Buscamos proporcionar información y comprensión de la actualidad del sector en base a entrevistas a informantes claves. Gracias a ello podremos definir el enfoque de la guía de procedimientos a desarrollar.

8. CONCLUSIONES

A partir de lo investigado en el presente trabajo, podemos afirmar que la medición de los servicios de software es una tarea importante que tiene que proponerse el Gobierno, no sólo por las limitaciones que presentan respecto al comercio de bienes, sino también para contar con datos que puedan dar solución a las problemáticas del sector, evaluar las oportunidades de acceso a los mercados o evaluar el grado de liberalización en el sector, entre otros. Es de importancia, además, el control para el cobro del derecho aduanero.

A pesar de su difícil medición de los servicios de software, se puede notar que el Gobierno se preocupa por la Industria publicando leyes para brindar beneficios a las empresas desarrolladoras de software, fue así como primero se creó en 2004 la Ley 25.922 de Promoción de la Industria de Software, con su ley modificatoria 26.692 en 2011, y actualmente la Ley 27.506 sobre el *Régimen de Promoción de la Economía del Conocimiento* que entrará en vigencia a partir del 2020. Además de estas leyes existen, también incentivos a la industria siendo el Fondo Fiduciario de Promoción de la Industria del Software (Fonsoft) el más importante.

Luego de haber realizado entrevistas a representantes del sector, vemos que se coincide en que el Gobierno está beneficiando al sector con nuevas políticas, sobre todo se habla de la nueva Ley de Economía del conocimiento que está generando expectativas positivas para la industria, haciendo hincapié en el hecho de poder tomar las retenciones hechas en el exterior como pago a cuenta para poder cancelar el Impuesto a las Ganancias en Argentina. Esto es importante porque las retenciones que gravan a la exportación de servicios generan un costo muy importante para las empresas, siendo un factor que puede influir negativamente en el desarrollo del sector, sobretodo porque obstaculiza el ingreso a nuevas empresas.

Actualmente, las empresas que facturen menos de $600.000 USD al año están exentas de pagar derechos de exportación, y esto es visto dentro de la industria como un gran beneficio para las PyMEs que quieran insertarse, además de que no es necesario realizar demasiados trámites administrativos para comenzar con los procesos de exportación, más allá de la facturación correspondiente, es decir, la confección de la Factura E que mencionamos en la investigación según la Resolución 4444/2019.

Un problema respecto a los beneficios que se otorgan con las políticas del gobierno es que suelen favorecer a las PyMEs y grandes empresas, pero no contempla al

trabajo unipersonal, que puede incluir trabajos a medida para el exterior, generación de aplicaciones, programación, etc.

Por el lado del cobro de las exportaciones, la no obligatoriedad del ingreso de divisas simplifica el proceso, aún así la gran mayoría de las empresas tienen la necesidad de ingresar las divisas al país para cumplir con sus obligaciones operativas, y la forma más común de hacerlo, según comentan en las entrevistas realizadas, es a través de simples transferencias bancarias.

Respecto al desarrollo de software en sí, Estados Unidos se destaca como país donde exportar estos servicios, se habla también de la India, por su bajo costo (aunque con un servicio de calidad inferior) de igual modo se pondera a la Argentina como un país donde el desarrollo es de calidad y de costos competitivos. Los servicios se exportan vía electrónica en su mayoría, siendo las demás modalidades, como aéreo o courier, casi sin uso actual. Esto demuestra la agilidad a la hora de exportar software. Por lo general, el proceso normal comienza cuando que se contactan con el cliente (o viceversa) y éste comenta cuál es la necesidad que tiene sin obviar detalles y/o especificaciones ya que esto repercutiría en el proyecto al retrasarlo o produciría una cotización errónea por parte de los prestadores del servicio de desarrollo, a partir de ahí se comienza el proyecto y se van reportando los avances a través de lo que mencionan como "líder de proyecto". Por lo general se usan metodologías Agiles para que cada proyecto sea testeado en cada etapa propuesta desde un inicio y al final se obtenga el producto deseado por cada cliente. La cantidad de personas intervinientes en un proyecto depende del tamaño de la empresa y del tamaño del proyecto, suele variar entre 4 a 20 personas.

En las entrevistas, al igual que lo investigado en este trabajo, se comenta que el sector está en permanente cambio, la globalización ayuda a que este cambio sea cada vez más rápido, por esta razón se deben estar actualizando constantemente con las nuevas tecnologías y las maneras en las que se manejan los procesos y cómo mejorarlo. Se concuerda en que es fundamental entender bien cuáles son las necesidades del cliente y poder brindar servicios de calidad, como afirman Christian Gastélum y Pablo García, sin esta característica no se puede llevar adelante un buen negocio, ya que un servicio mal brindado puede hacer que la empresa no funcione.

Luego de recabar un sinfín de información y recopilarla en este trabajo, podemos concluir que el sector de servicios de desarrollo de software se encuentra en un gran auge desde hace más de una década y que continuará por este camino muchos años más gracias a los constantes avances, actualizaciones y mejoras del mercado, permitiéndole a los distintos profesionales dedicados al desarrollo de software pertenecer a un rubro en expansión y con desafíos constantes.

Para la realización de las exportaciones de software, al ser un bien intangible, no se tiene la necesidad de contar con personal especializadas en comercio internacional, ya que el intercambio se realiza de forma simple y ágil, sin tener que pasar por Aduana ni coordinar envíos, etc. El trato es directo con el cliente y el servicio se brinda casi en la totalidad de los casos vía internet, quedando el régimen de courier o carga aérea/marítima en un segundo plano, siendo casi inexistente en la actualidad. Esto es comentado por todos los entrevistados, quienes sólo se manejan de forma online y con las personas necesarias para el desarrollo del software, sin necesidad de otros intervinientes, resaltando el hecho de que no hay necesidad de la intervención de personal aduanero ni de la AFIP.

Se pueden percibir buenas condiciones para los profesionales y empresas pertenecientes al sector y podemos augurar mejores condiciones o más beneficios para los mismos ya que el Gobierno Nacional busca mediante leyes o decretos apoyar el desarrollo constante de la industria.

Si bien se ha sancionado la ley Nº 25.922 del Régimen de Promoción de la Industria del Software y su posterior ampliación mediante la Ley N° 26.692 hasta finales del año 2019 para beneficiar al sector, según la investigación realizada se puede percibir que los beneficios existentes no son suficientes, no por su contenido, ya que muchos de los beneficios que se otorgan son significativos, sino por el hecho de que no contemplan al trabajador independiente. Para ser afectado por estas leyes la personería debe ser Jurídica y cumplir ciertos requisitos que una personería física no puede.

Se acaba de promulgar la ley de economía de conocimiento que a partir de su vigencia en 2020 intentará subsanar cierto déficit de las leyes predecesoras como pueden ser los costos salariales, la carga fiscal entre otros, sin embargo, podemos dilucidar la misma problemática para los trabajadores independientes ya que no encuadran como beneficiarios por ser personas físicas.

Para las micro o pequeñas empresas puede resultar difícil poder obtener los beneficios que se plantean el la Ley de Economía del conocimiento, ya que para acceder necesitan, por ejemplo, un nivel de exportaciones de software superior al 13% de su facturación (8% en la Ley de Software), que siendo empresas que se inician en el sector puede ser que no toda su facturación se concentre en el mercado externo sino más en el mercado local. Además, se deberá acreditar que como mínimo un 70% de la facturación corresponda al sector de software u otras actividades promovidas (50% en la Ley de Software). Entonces, podemos apreciar esta dificultad para las nuevas empresas y creemos que se podría solucionar si se tuvieran en cuenta requisitos más accesibles para las empresas ingresantes al sector

o plantear los requisitos por años de antigüedad para poder ser más equitativo a la hora de dar los beneficios.

Según lo conversado con Romina Gaya, existen trabas importantes para que las empresas del sector sean alcanzadas por la nueva ley de Economía del Conocimiento. Las micro y pequeñas empresas deben inscribirse en el registro Pyme para excluirse del pago de retenciones a la exportación, lo cual creemos que puede ser un control excesivo, teniendo en cuenta que AFIP ya cuenta con la información tributaria para encasillar a la empresa según su tamaño.

Otro problema visible es la doble imposición, en el país de destino muchas veces se deducen impuestos, y si el exportador no tiene esto en cuenta, a la hora de facturar percibirá menos plata. Se deberá considerar entonces si el país al que se exporta realizará o no retenciones por el servicio brindado, ya que Argentina posee acuerdos con varios países para que esto no suceda, pudiéndose descontar lo que les retienen de impuesto a las ganancias, sistema que también se pondrá en marcha con la nueva Ley de Economía del Conocimiento. El problema más grave, según comenta Romina Gayá, viene cuando el país de destino no sólo retiene impuesto a las ganancias sino otros tipos de impuestos que no se podrán descontar.

Estos dos puntos, la inscripción como Pyme para no pagar retenciones y la doble imposición, deben ser tenidos en cuenta por las empresas si quieren evitar una disminución de sus beneficios y/o futuros problemas.

Notamos que la economía de Argentina no es un obstáculo decisorio a la hora de llevar a cabo exportaciones de software, ya que en las entrevistas se manifiesta que al exportar a mercados con economías fuertes, el mismo "se sigue moviendo sin ningún problema", como dice Pablo García (dueño de Rapicart). A pesar de ésto, se hace mención a la carga impositiva como un problema a la hora de exportar software, no viéndose los exportadores beneficiados en este tema.

9. BIBLIOGRAFÍA

Libros y referencias electrónicas:

1. Norton, D. y Kaplan, R., (2004). *Mapas estratégicos: convirtiendo activos intangibles en resultados tangibles*, Barcelona, España: Gestión 2000 (p.239, 252)
2. Cuadrado Roura, J. R. y Del Río, C. G., (1993). *Los Servicios en España*, Madrid, España: Ediciones Pirámide.
3. Lamb, C., Hair, J. y McDaniel, C., (2002). *Marketing*, International Thomson Editores, 6ta Edición, (p. 344 al 346)
4. Kotler, P., Bloom, P. y Hayes T., (2004). *El marketing de Servicios Profesionales*, Editorial Paidós SAICF (p. 9 y 10)
5. Stanton W., Etzel, M. y Walker, B., (2004). *Fundamentos de Marketing* (13va. Edición), Graw Hill, (p. 337 y 339)
6. Sandhusen L. R., (2002). *Mercadotecnia* (1a Edición), Compañía Editorial Continental, (p. 385)
7. Galindo, M. y Ríos, V., (2015). *Exportaciones*, en Serie de Estudios Económicos, Vol. 1, México DF: México ¿Cómo vamos?
8. Ortega Gimenez, A., (2010). *La internacionalización de la empresa española y la decisión de exportar como solución a la crisis*, Revista de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de Elche. (1,6: 88-111)
9. Daniels, J., Radebaugh, L. y Sullivan, D., (2016). *Negocios Internacionales: Ambientes y operaciones* (14a. edición).
10. Alonso J.A. y Donoso V., (2001). *La competitividad de la empresa exportadora española*, Madrid, España: ICEX.
11. Bancomext. *Exportación*, disponible en: https://www.bancomext.com/glosario/exportacion. Consultado: 18 de mayo de 2019
12. Real Academia Española. *Exportar,* disponible en: https://dle.rae.es/?id=HKkTPcg
13. Significado de Exportación, disponible en: https://www.significados.com/exportacion/ Consultado: 19 de mayo de 2019.
14. WTO. Acuerdo General de Servicios, Organización Mundial de Comercio. Disponible en: http://www.wto.org/spanish/tratop_s/serv_s/gatsqa_s.htm . Consultado: 19 de mayo de 2019
15. Fadda, G., FLACSO Argentina. *El nuevo mundo de las Exportaciones: los Servicios"*
16. AFIP. *Derechos de exportación de servicios*, disponible en: http://www.afip.gob.ar/derechos-de-exportacion-de-servicios/que-es/exportacion-de-servicios.asp. Consultado: 19 de mayo de 2019.
17. UNCTADstat. Disponible en: https://unctadstat.unctad.org/EN/

18. UNCTAD, *Hanbook of Statistics* (2017). TD/STAT.42. Disponible en: https://stats.unctad.org/handbook/index.html

19. IEEE Standard Glossary of Software Engineering Terminology, IEEE 729-1983. Disponible en: https://standards.ieee.org/standard/729-1983.html

20. Raffino, M.E. *Software*. Disponible en: https://concepto.de/software/. Consultado: 25 de abril de 2019.

21. Banco Mundial. *Indicadores del desarrollo mundial (IDC)*. Disponible en: https://databank.bancomundial.org/data/reports.aspx?source=2&series=BX.GSR.CCIS.CD&country=

22. CIECTI (2016). *El sector de Software y Servicios Informáticos: dilemas de crecimiento y desafíos de la política pública* en CIECTI publicaciones, Serie policy briefs nº3. Disponible en: http://www.ciecti.org.ar/wp-content/uploads/2016/05/PB-3-SSI.pdf

23. OPSSI 2018. *Reporte Anual sobre el sector de software y servicios informáticos en Argentina*. Disponible en: www.cessi.org.ar/opssi

24. Ministerio de Producción y Trabajo. *Exporta Simple*. Disponible en: https://www.argentina.gob.ar/exportasimple

25. Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología. Fondo Fiduciario de Promoción de la Industria del Software (FONTAR), disponible en: https://www.argentina.gob.ar/ciencia/agencia/fondo-tecnologico-argentino-fontar/direccion-de-la-industria-del-software

26. CESSI. Registro de Software: ¿Cómo se registra un software?, disponible en: http://www.cessi.org.ar/servicios-registro-de-software-88/index.html

27. CESSI. Régimen de Promoción de la Industria del Software, disponible en: https://www.cessi.org.ar/new/sobre-ley-de-software-1363/index.html

28. Artana, D., Cont, W., Bermúdez, G. y Pistorio, M., (2018). *La economía de la industria del software. Ley de promoción del software y su impacto en la evolución del sector,* CESSI, disponible en: http://www.cessi.org.ar/comunicados/docs/Reporte-ECONOMICO-Fundacion-FIEL-CESSI.pdf

29. Piña González, J., (2015). Manual para el exportador de servicios, disponible en: http://app.sofofa.cl/comex/servicios/Manual_Exportador2015.pdf

30. Olarte Gervacio, L., (2017). *Clasificación de software de sistemas y aplicaciones.* En Conogasi.org, disponible en: http://conogasi.org/articulos/clasificacion-de-software-de-sistemas-y-aplicaciones/

31. Comité de Valoración del GATT. Dictamen 4.1. Disponible en: https://www.uv.es/ibanezs/matdua/CTV.doc

32. Instituto Nacional de Propiedad Industrial (INPI). *¿Qué es una marca,* disponible en: http://www.inpi.gob.ar/index.php/marcas/aprender

33. Instituto Nacional de Propiedad Industrial (INPI). *¿Qué es una patente y un modelo de utilidad?*, disponible en: http://www.inpi.gob.ar/patentes/aprender

34. Valotto Patuzzo, G., (2011). *Las transformaciones en la consideración del sector servicios, disponible en:* http://www.eumed.net/libros-gratis/2011b/974/Definicion%20y%20conceptos%20de%20servicios.htm

35. Gobierno de la Ciudad de Buenos AIres, Agencia de Promoción de Inversiones y Comercio Exterior. *¿Cómo exportar servicios?,* disponible en: https://www.buenosaires.gob.ar/economiayfinazas/comercioexterior/puente-global/paso-1-por-que-exportar-servicios

36. Ministerio de Desarrollo Económico, Dirección General de Comercio Exterior (2009). *Guía para la internacionalización de empresas desarrolladoras de software y servicios informáticos,* disponible en: http://comex.mdebuenosaires.gob.ar/contenido/objetos/guiainternsoftysi.pdf

37. Agencia Nacional de Promoción Científica y Tecnológica. *FONSOFT: Instrumentos de Promoción y Financiamiento,* disponible en: http://www.agencia.mincyt.gob.ar/frontend/agencia/instrumentos/2

38. Banco Central de la República Argentina (BCRA 2016), *Comunicación "A" 6137*, disponible en: http://www.bcra.gov.ar/Pdfs/comytexord/A6137.pdf

<u>Leyes, decretos y resoluciones:</u>

39. Ley 26.692: *Promoción de la Industria del Software*. (modificación de la ley 25.922). Disponible en: http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/185000-189999/185701/norma.htm

40. Ley 25.922: *Ley de Promoción de la Industria del Software.* Disponible en: http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/95000-99999/98433/norma.htm

41. Ley 27.506: *Régimen de Promoción de la Economía del Conocimiento*. Disponible en: https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/209350/20190610

42. Ley 25.856: *Consideración de la Actividad de Producción de Software como Industria*. Disponible en: http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/90000-94999/91606/norma.htm

43. Decreto 893/2017: *Modificación de normas relativas a mercado de cambios.* Disponible en: *http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/285000-289999/285798/norma.htm*

44. Decreto 1037/2000: *Modifícase la Reglamentación de la Ley de Impuesto a las Ganancias.* Disponible en: http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/60000-64999/64909/norma.htm

45. Resolución General 4444/2019: *Regímenes de emisión y registración de comprobantes*. Disponible en: http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/320000-324999/321530/norma.htm

46. Resolución General 4480/2019: *Régimen de Exportación Simplificada "Exporta Simple".* *D*isponible en: https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/resoluci%C3%B3n-4480-2019-323063/texto

47. Resolución General 4450/2019: *Régimen de Impo. y Expo. por Prestadores de Servicios Postales PSP/Courier*. Disponible en: https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/204461/20190401

48. Resolución general 4291/2018: *Régimen especial de emisión y almacenamiento electrónico de comprobantes originales*. Disponible en: http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/310000-314999/313088/norma.htm

49. Decreto 1201/2018: *Derechos de exportación*. Disponible en: https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/199263/20190102

<u>Publicaciones periodísticas:</u>

50. Boyadjian, C., (31 de mayo de 2019). *Ley de economía del conocimiento: el gobierno quiere que tecnología represente 25% del PBI*, Infotechnology, disponible en: https://www.infotechnology.com/negocios/Ley-de-Economia-del-Conocimiento-el-gobierno-quiere-que-Tecnologia-represente-25-del-PBI-20190531-0006.html

51. Mercado, M., (12 de marzo de 2019). *El Gobierno enviará al Congreso una ley con beneficios fiscales para las empresas de la economía del conoci*miento, Infobae, disponible en: https://www.infobae.com/politica/2019/03/12/el-gobierno-enviara-al-congreso-una-ley-con-beneficios-fiscales-para-las-empresas-de-la-economia-del-conocimiento/

52. Rumi, M.J., (2 de enero de 2019). *Comienza a regir un impuesto inédito sobre la exportación de servicios,* La Nación, disponible en: https://www.lanacion.com.ar/economia/comercio-exterior/reglamentan-cobro-del-impuesto-exportacion-servicios-nid2207242

53. Ceteri, J.L., (27 de enero de 2019). *Los impuestos en el comercio exterior de servicios*, Clarín, disponible en: https://www.clarin.com/economia/economia/impuestos-comercio-exterior-servicios_0_i85F36nK6.html

54. Blanco, J., (3 de noviembre de 2017). *Derogan la obligación de liquidar divisas de exportación*, La Nación, disponible en: https://www.lanacion.com.ar/economia/dolar/derogan-la-obligacion-de-liquidar-divisas-de-exportacion-nid2078920

10. ANEXOS

10.1 Desgrabaciones

10.1.1 Entrevista Nº1

I: María Eugenia (Entrevistador)
E: Alejandro (Entrevistado)
Datos del entrevistado:
Nombre completo: Alejandro Vicchi
Edad: 40 años
Localidad: Buenos Aires, Argentina
Ocupación: Licenciado en comercio Internacional y Magister en economía y desarrollo industrial, con especialización en Pymes. Capacitador empresarial en desarrollo e internacionalización de PYMES, especializado en exportación de servicios y propiedad intelectual.

Nombre del audio: Entrevista_Alejandro

I: Hola Alejandro, como te comentaba nosotros estamos haciendo una investigación sobre los procesos de exportación de servicios de software y queríamos entender un poco cómo se manejan los procesos como son regulados, las formas de exportar, cómo se manejan las empresas al momento de tener que realizar una exportación. Así que si queres comenzar comentándome a qué te dedicas y cómo estás involucrado en esto.

E: Yo hago consultoría y capacitación para empresas, a veces es a pedido de organismos públicos que quieren promover las exportaciones o a pedido de cámaras, y a veces trabajando directamente para las empresas exportadoras de servicios, y capacito sobre exportación de servicios incluyendo aspectos impositivos, aspectos comerciales, planificación, búsqueda de mercado, todo lo que tiene que conocer la empresa que quiere importar servicios, de software u otro tipo de servicios.

I: Perfecto. ¿Y actualmente crees que el sector está beneficiado por algunas políticas? Ahora con todo el tema de la economía del conocimiento.

E: si, a partir de ahora sobre todo la parte de este régimen que les permite tomar a favor crédito, crédito fiscal como pago a cuenta las retenciones que les hacen en el exterior en concepto de impuesto a las ganancias o su homólogo en el exterior.

Porque las retenciones son muy comunes y son el principal obstáculo que encuentran los exportadores de servicios y puede representar que algunos mercados se cierren en cierto sentido porque se encarece mucho el servicio. En el caso brasilero, por ejemplo, es un mercado el cual argentina prácticamente no le exporta y en buena medida debe ser porque había un tratamiento impositivo desfavorable. Eso se resolvió ahora con un nuevo convenio bilateral.

I: Perfecto.
E: Pero el régimen de economía del conocimiento contempla este problema y le permite a las empresas tomar cualquier retención que les hagan en el exterior en este concepto como pago a cuenta para cancelar impuesto a las ganancias en Argentina. ¿Ese tema no se ustedes lo llegaron a ver?

I: si algo, si, si un poco estuvimos viendo.

E: Eso es una gran ayuda, es algo que resuelve un problema más serio que encontraron las empresas. Y después obviamente está el incentivo fiscal general que también te hace ser más competitivo

I: Claro, esto ayudaría mucho a las pymes también a desarrollarse.

E: si si, espero que también a las pymes, lo que pasa es que este régimen tiene un par de factores que no son tan favorables a las pymes, como por ejemplo que primero tiene que ser una persona jurídica, se supone que la mayoría, casi todas las empresas son personas jurídicas, sin embargo, en esta actividad puede haber muchas personas que trabajan por su cuenta. Hay veces que son personas que generan productos o aplicaciones de software o hacen trabajos a medida para el exterior, tercerización, desarrollo, programación y lo hacen en forma individual y esas personas no van a estar beneficiadas por este régimen porque solo es para personas jurídicas.

I: Osea que entonces habría como una discrepancia que generaría los beneficios para empresas grandes, multinacionales.

E: bueno, cualquier empresa. Ósea una pyme que este armada como persona jurídica va a ser beneficiada en este punto de vista, pero todo lo que sea unipersonales no. Por otro lado, las empresas que quieran beneficiarse de este régimen también van a tener que cumplir con otros requisitos como por ejemplo una acreditación o certificación de calidad, eso no es un problema insalvable, pero por ahí para las empresas más chicas, una microempresa puede ser que la represente alguna dificultad acceder a este régimen. Y después, bueno hay que ver cómo se aplica

porque también está la obligación, otro factor que hay que cumplir para este régimen, optativo, hay que cumplir dos de tres factores, sería la inversión en investigación y desarrollo o en capacitación al personal. Eso no es que sea difícil de hacer, pero el tema es como demostrás que haces ese gasto en investigación y desarrollo. Porque a veces lo que es difícil es acreditar eso, porque puede ser que una empresa compuesta por 2 o 3 socios, 3 o 4 empleados, destinen parte de su tiempo a investigar y desarrollar un producto nuevo, pero como es personal propio de la empresa como vos demostras eso. Hay manera de demostrarlo.

I: Es muy complejo determinarlo.

E: Puede ser un poquito complejo para empresas que quizás no tienen una gran estructura administrativa.

I: ¿y en cuanto a los procesos de exportación en sí de este servicio, que me puedes contar vos qué trabajas como consultor de empresas?

E: los procesos prácticamente se dan en forma muy natural, no hay que inscribirse en ningún registro para exportar servicios salvo que sea régimen de promoción y no hay que hacer hay que hacer trámites extras como pasa en caso de la mercadería. Hay que facturarlo como corresponde y actualmente, bueno, está el tema de los derechos de exportación aduaneros que se supone se terminan en diciembre 2020, y agregaron ahí un trámite más pero que igualmente las empresas mas chicas hasta 600.000 usd de exportación anual están exentas, ósea que lo mas probable que las pymes, que ninguna pyme o casi ninguna este alcanzada por los derechos aduaneros de servicio.

I: Y acá en Argentina, en su gran mayoría la tendencia en la forma que tienen exportar, ¿Las empresas desarrollan servicios? Perdón, ¿Desarrollan software y los exportan físicamente o desarrollan y exportan servicio y un grupo humano que realiza capacitaciones?

E: no, lo mas común es electrónicamente, pero a veces es necesario mandar personal para hacer la instalación y capacitar al cliente, pero no siempre. Y al mayor parte del trabajo se hace a distancia.

I: ¿Y en ese caso cuando tienen que, al momento de facturar, ingresar divisas? Si bien no están obligados a ingresar divisas, pero ¿cómo es esa parte?

E: No, eso es bastante fácil, se hace en general con una transferencia bancaria simple, ahora por ahí algunos en pequeñas cantidades están utilizando otros métodos como puede ser PayPal inclusive bitcoins en algunos casos muy acotados, pero lo más común son las trasferencias bancarias normal, no tiene dificultad.

I: Y a momento de controlar todo esto, de regular, ¿vos ves complicaciones o ves deficiencias?

E: Es difícil de controlar, pero tampoco hay una gran necesidad de controlar. Ósea, ahora surgió la necesidad de controlar para asegurar el cobro del derecho aduanero, pero si no, no, es algo que se puede permitir sin necesidad de estar haciendo una fiscalización muy intensa o un control muy exhaustivo como pasa en el comercio de bienes, pero si es muy difícil de controlar, ahí los riesgos son más que nada la subfacturación o directamente no declaración, o el uso de estas maniobras para hacer dinero, también puede pasar. Pero creo que va a ser cada vez más difícil y va a ser cada vez más fácil controlar, por lo menos la tendencia que vemos es por la firma de convenio de cooperación entre las DGI de los distintos países, las organizaciones de recaudación de distintos países que se están firmando muy rápidamente. En el marco de la iniciativa de las BEPS de la OCDE, no sé si lo conocen.

I: Ni, si nos queres contar un poco

E: Beps es una iniciativa de la organización de cooperación y desarrollo económico. Base Erosión, ósea erosión de la base imponible, and Profit Shifting, que sería como desvío, o derivación de ganancias. Y esto, entonces la OCDE, los países de la OCDE a partir del año 2009, 2010 inician una iniciativa global para combatir las maniobras de elusión y evasión digamos ¿No? Esto surge a raíz de la crisis financiera internacional del 2008, 2009, donde los estados nacionales, tuvieron que salir a cubrir déficit de empresas, hacer salvatajes, o dentro de la unión europea hacer salvatajes de algunos países, y entonces ahí se genera la conciencia que las empresas multinacionales estaban usando mecanismos de paraísos fiscales o refugios fiscales, entonces a raíz de eso se están firmando, muchos a gran veracidad, convenios para compartir información tributaria.

I: Claro, esto ayudaría a evitar esas evasiones en Argentina.

E: Claro, o a hacerlo más difícil por lo menos, porque la DGI va a saber que pagos se hicieron desde un país a otro o va a saber, con Uruguay ya se está haciendo, que depósitos tiene las empresas en Uruguay.

I: Perfecto. Bueno Alejandro te agradezco muchísimo por tu tiempo.

10.1.2 Entrevista Nº2

I: Ariadna Romero Gómez (entrevistador)
E: Christian Gastélum Reyes (entrevistado)
Duración: 25 minutos
Datos del entrevistado:
Nombre completo: Christian Gastélum Reyes
Edad: 31 años
Localidad: Chihuahua, México
Ocupación: Ingeniero especialista en almacenamiento en DELL EMC México
Experiencia: 5 años

Nombre del audio: Entrevista_Christian (Parte 1)

I: Mucho gusto, mi nombre es Ariadna. Me encuentro realizando la tesis sobre exportación de servicios de software. Contame, ¿a qué te dedicas? ¿cómo te llamás?

E: Mucho gusto, me llamo Christian Gastélum, mi puesto es de ingeniero especializado en almacenamiento y actualmente me encuentro realizando una aplicación para la migración de cómputo en la nube.

I: ¿En dónde trabajas?

E: En DELL EMC México
I: ¿Me podés contar un poco sobre los procesos que están tomando para los desarrollos de software?

E: Claro que sí. Antes de poder iniciar el desarrollo de software es necesario tener conocimiento del área, por ejemplo, en mi caso, como nosotros estamos trabajando de migrar computadoras físicas a la nube, es necesario saber si existen softwares que ya realicen esa tarea, que obviamente si existen, pero el problema es que es muy difícil para los usuarios utilizarlo porque requiere mucho conocimiento técnico, entonces lo que nosotros estamos tratando de hacer es reducir el conocimiento técnico que requiera el usuario y sea más sencillo, entonces al eliminar eso estamos agilizando la migración de los usuarios y poder vender nuestro software como servicio, no tanto tener que vender un contrato donde se tenga q tener un ingeniero

específico para ayudar un cliente, sino simplemente venderle un software al cliente y que él lo utilice.

I: Entonces ¿comercializan los productos de manera estándar o a medida?

E: Actualmente nos encontramos desarrollando este software y estamos trabajando de hacerlo más estándar, nosotros estamos utilizando guías para la migración en donde se toman en cuenta la cantidad de computadoras que se tienen, o que se desean migrar más bien, eso y la velocidad de internet que tengan ellos (externo), y la velocidad que tengan en red local. Una vez que se tenga eso, el cliente va a poder iniciar la migración.

I: Entonces como características al momento de desarrollar el software, ¿qué me podrías decir?

E: Las características que estamos nosotros utilizando, aparte de estar siguiendo estándares que ya se encuentran en la industria (porque esto no es nuevo, se está realizando desde hace bastante tiempo), entonces lo que estamos tratando de realizar nosotros es hacer una aplicación que reduzca el conocimiento técnico y a lo mejor los pasos que tenga que realizar el cliente. Obviamente nuestro software no va a resolverle todo el problema al cliente porque migraciones es un trabajo extenso y puede tardar entre semanas y meses dependiendo del tamaño de la empresa del cliente y qué utilicen en sus dispositivos. Ya una vez que se tenga la estandarización del software, nosotros vamos a hacer ciertos dispositivos y tratar de automatizar todos los pasos posibles, entonces en el software de nosotros no se va a encargar de contestar las preguntas de cuánta velocidad requieres, qué infraestructuras requieres... simplemente, ya con que el cliente tenga esas preguntas de los estándares, eso es un estudio completo que ellos tienen que hacer antes de poder pensar en migrar.

E: ¿el cliente?

I: Sí, pero a lo mejor se podría contratar a un consultor que les podría ayudar, pero eso por ahora no se está tomando en consideración.

E: ¿Y cuánto tiempo se demora en entregar el desarrollo de software?

I: Por el momento tenemos 6 meses porque la industria está cambiando bastante, entonces uno de los software que nosotros estábamos utilizando que se llama

Kubernetes lo ha comprado Red Hat que es una empresa muy grande de la industria, y ellos están realizando un software con las características de Kubernetes más otras que ellos tienen, entonces estamos a la espera de ver si utilizamos el nuevo software o seguimos utilizando el mismo, porque cuando un software es adquirido por otra compañía no sabemos qué es lo que va a cambiar o si va a seguir funcional. Entonces por ahora estamos esperando eso, pero cuando se estuvo desarrollando el software no se tomó en cuenta nada más un software, estábamos tratando de poder cambiar el software base, el que nos brinda las especializaciones que nosotros requerimos para no estar atados a un software por todo el tiempo de vida del software.

I: ¿Cómo creés que afectó la globalización al desarrollo del software?

E: Ha sido un factor muy importante en esta área, porque no sólo puedes tener acceso a diferentes tecnologías sino que muchísimas empresas de otros países que quieren invertir en tu país pueden contratarte a ti, entonces si una empresa transnacional decide tener una oficina en tu país, contratan obviamente a los ingenieros, pero no solo vas a trabajar en una aplicación sino que vas a trabajar con muchísimas personas de todo el mundo, entonces usualmente cuando es un proyecto grande, las empresas necesitan que se realice lo más pronto posible, mientras más rápido mejor, es una de las cosas que se tiene actualmente en el mercado, entonces las empresas deciden contratar a personas en diferentes zonas horarias, entonces en nuestro caso nos ha tocado trabajar con personas de Estados Unidos, a parte de nosotros de México, personas de Alemania, personas de China y personas de la India.

E: Básicamente, en lo que hacés encontrás diferentes nacionalidades en tu empresa a la hora de trabajar con desarrollo de software, no solamente de tu país, y todos colaboran al desarrollo de software que ustedes (nacionales) están haciendo.

I: Exactamente, es prácticamente uno estar durmiendo y el otro estar trabajando, osea siempre se está trabajando las 24hs del día.

E: ¿Son personas que hacen el mismo trabajo que ustedes, o también clientes o cómo es?

I: Dependiendo si se cuenta con los ingenieros con la capacidad para el desarrollo, osea con los conocimientos, puede ser que sean de la misma empresa o que sea de otra empresa en otra parte del mundo que nos está vendiendo la hora de sus desarrolladores. Entonces nosotros estamos colaborando en el desarrollo de software, pero a diferentes horas.

I: ¿Y conocés algún país que destaque en el desarrollo de software?

E: Actualmente con el país que más me he encontrado ha sido Estados Unidos porque la mayoría de empresas que trabajan aquí en México son de Estados Unidos, pero en muchas ocasiones trabajamos mucho con personas de la India y de China.

I: ¿Qué cantidad de personas más o menos intervienen generalmente en los proyectos que te tocó trabajar?

E: Usualmente, dependiendo del tamaño del proyecto y de las divisiones que se hagan de las tareas, usualmente tengo que trabajar con 10 a 20 personas.

I: No sé si te tocó trabajar con especialistas en comercio internacional o en tu empresa hay algún sector de comercio internacional para los procesos de software.

E: La verdad no te sabría contestar esa pregunta porque nosotros no trabajamos con esas personas, con las personas que me ha tocado trabajar han sido los desarrolladores obviamente, encargados de desarrollo del proyecto y los gerentes, pero posiblemente si exista ese puesto, pero ha de estar más ligado a ventas.

I: ¿Y los clientes cómo contactan a la empresa o cómo tenés vos contacto con los clientes?

E: A nosotros nos contacta por correo el gerente, que es el jefe de nosotros, y nos dice que vamos a trabajar con un administrador de proyectos: "ustedes van a trabajar en este proyecto para tal empresa y van a a trabajar con estos desarrolladores" y así iniciamos nosotros. No sabría cómo se acerca una empresa a nosotros.

I: ¿Vos no tenés contacto directo con el cliente como desarrollador?

E: A veces sí, dependiendo de qué es lo que uno requiera, entonces si nosotros llegamos a tener alguna duda de la aplicación o el cliente pide información de cómo va el proyecto o los avances, se contacta directamente con el gerente y nosotros le mandamos la información al gerente y el gerente se comunica con él, o cuando llega a haber alguna duda específica el cliente se puede dirigir al ingeniero en cuestión.

I: ¿Y qué tipo de clientes suelen ser?

E: Usualmente son empresas internacionales y de vez en cuando son empresas nacionales que requieren algún software pequeño o quieren utilizar software en la nube. Ya las empresas internacionales es más que nada mejorar su software o porque requieren el uso de ingenieros por la zona horaria.

I: ¿Por qué creés que una empresa internacional necesita el servicio de la empresa donde estás vos en México? ¿Más que nada por la zona horaria entonces?

E: Por la zona horaria y los conocimientos que tenemos, porque como ya hemos trabajado bastante con empresas internacionales, ya saben cómo trabajamos nosotros y cómo nos manejamos.
I: Sería por el prestigio de la empresa.

E: Exactamente

I: No sé si vos serás de cotizar desarrollos, me imagino que no, o si sabrás cómo se cotiza.

E: No, eso se encarga ventas, esa área es del área de ventas, nosotros no tenemos contacto con ellos.
Nombre del audio: Entrevista_Christian (Parte 2)

I: ¿Qué procesos considerás más eficientes para exportar servicios de software? Me imagino que internet es el más usual, pero también tenés carga aérea, courier…

E: Si, usualmente ya solo se utiliza el internet para brindar servicios de software, es muy raro que se utilice otro tipo de servicio.

I: ¿Y alguna tendencia en el desarrollo de software que se haya dado en los últimos años?

E: Te puedo contar de algunas, por ejemplo… son como tendencias o más bien formas de programar el soft de diferente sentido, por ejemplo, ahora existe (una que me ha tocado ver) programación funcional, programación basada en pruebas y diseño basado en dominios. Entonces, la programación funcional es un paradigma de la programación, entonces es como un sector de la programación, en este caso es simplemente separar las tareas que tú quieras en funciones bien escritas, bien redactadas y que sean fáciles de entender, no tratar de meterle más información a eso. La otra, que es programación basada en pruebas, como tú ya tienes el software que vas a realizar, osea tú ya tienes idea de lo que vas a realizar, entonces vas a

empezar con una prueba que tú sabes que va a fallar, entonces tú vas a iniciar con una prueba, por ejemplo, si tu quieres que la pantalla te muestre "hola mundo" que es lo más típico, tú vas a hacer que tu programa falle, entonces una vez que falle tú vas a hacer que se arregle y le vas agregando cosas poco a poco haciendo pruebas, entonces tú aquí no vas a acertar, estás haciendo la parte de pruebas y desarrollo al mismo tiempo, que a lo mejor puede ser un poco más lento pero estás haciendo dos tipos de tareas a la vez, entonces se puede tomar en consideración. Y el otro es diseño basado en dominios, este es bastante interesante porque este se basa en cómo trabaja la empresa, si un cliente llega con nosotros y nos pide un software, nosotros tenemos que entender el área de trabajo del cliente, cómo funciona su empresa, para tratar de entender cómo funcionan sus partes, entonces si por ejemplo una empresa quiere tener un software para manejar almacenamiento, contabilidad y cualquier otra área, nosotros tenemos que saber cómo se comunican.

I: ¿Y esto es como trabajan actualmente?

E: Sí, porque actualmente como hay demasiada competencia por la globalización, uno tiene que estarse actualizando, entonces si tú no desarrollas un software bien, ya no vas a tener ese cliente y puede que la influencia de ese cliente sea muy grande y puedas quedar en la quiebra, simplemente por hacer un mal desarrollo a un cliente.

I: ¿A tu entender qué tipo de softwares son los más comercializados?

E: Actualmente lo que he estado viendo es que muchos softwares que tú antes comprabas y los instalabas con un disco o un cd puedes tenerlos por suscripción, en vez de pagar 100 USD y tener el software para toda la vida, puedes pagar 5 USD, 1 USD, 4 USD al mes y poder utilizar todo el software sin tener la necesidad de tener que comprar el software entero más las aplicaciones adicionales. Un ejemplo de esto sería el Microsoft Office, antes tú comprabas el básico y luego si tú necesitabas más cosas las comprabas a parte, por ejemplo, el Office Project tú lo tienes que comprar a parte, pero actualmente existe el Office 365 que tú puedes ingresar a él utilizando tu computadora en base al navegador o lo puedes instalar en la tabla o en un celular. Otro sería para declarar impuestos, creo que es Turbo Tax (es uno de Estados Unidos). Y otro software que puede utilizar los desarrollos de software son aplicaciones que te permiten desarrollar software, por ejemplo si tú no tienes una computadora muy potente y no puedes correr las pruebas que tú necesitas, puedes contratar un software para desarrollar aplicaciones en la nube, y tú lo programas directamente desde tu navegador, y cuando necesites ejecutar la aplicación se ejecuta la nube y te brinda los datos, entonces no necesitas invertir miles de dólares

en una computadora cuando puedes pagar 5 o 6 dólares al mes por utilizar una computadora potente y
nada más pagas por el tiempo que utilizaste.

I: Para resumir, ¿qué características me podrías decir que son indispensables para el desarrollo de software?

E: De las características indispensables es tener claro los requisitos del cliente, qué es lo que el cliente quiere, si no tenemos una vista clara de que es lo que quiere obviamente va a fallar, se va a perder tiempo, se va a perder dinero y va a ser horrible. Una vez que se tengan los objetivos claros tenemos que saber si el cliente cuenta con la infraestructura deseada, más bien la infraestructura donde si el cliente quiere que el soft se ejecute en su infraestructura, en sus computadoras, en sus servidores, o utilizar la nube. Otro tipo de información que se necesita es qué tipo de datos maneja el cliente, si el cliente maneja por ejemplos números de seguro social, tú no puedes tener esos números en texto plano, osea que se pueda ver esa información si tu te metes en una computadora, tendría que estar encriptado por algún tipo de seguridad. Entonces, dependiendo de la información del cliente, se va a tener que tomar las medidas necesarias, por ejemplo si el cliente maneja información de otros clientes de ellos y esos clientes dicen "no quiero que mi información se encuentre en ciertos países", porque puede ser que uno de esos clientes tengan negocios allá y no quiere que el gobierno pueda acceder a ellos, o tú como empresa internacional no quieres que tu información se encuentre en otro país, entonces nosotros tenemos que tomar eso en consideración y en base a eso nosotros podemos seguir adelante, y ya una vez de eso ya podemos saber cómo trabajar, aparte de eso, poder tener contacto con los clientes para poder aclarar las dudas que tengamos nosotros a la hora de desarrollar el software. Esto es importante, tener una buena relación cliente-proveedor porque si no se tiene es muy difícil poder llegar a un software de calidad, que es lo que nosotros tratamos de proveer.

I: Bueno, entonces esto fue todo, terminamos. Muchas gracias.

E: De nada, muchas gracias.

10.1.3 Entrevista Nº3

L: Lucian Eloy Lopez Robles (Entrevistador)

P: Pablo García (Entrevistado)
Duración: 16:52 minutos
Datos del entrevistado
Nombre completo: Pablo García
Edad: 33 años
Localidad: Gran Buenos Aires, Canning
Ocupación: Desarrollador de software, Dueño de Rapicart (Soluciones ecommerce)
Experiencia: 14 años en el rubro

Nombre del audio: Entrevista_Pablo

L: Bueno Pablo buenas tardes

P: ¿Qué tal? ¿Cómo estas Lucian?

L: ¿Bien, vos?

P: Bien

L: Pablo, te hago una consulta

P: Si decime

L: Teníamos una entrevista pautada para hoy y me gustaría que me cuentes un poco, haber...a que te dedicas y después te voy hacer un par de preguntas. Así que bueno, si podés contarme un poquito

P: si, por supuesto. No hay ningún problema, ahora puedo así que si queres, empezamos ahora

L: Si dale, perfecto

P: Dale buenísimo, queres que me presente primero

L: Si claro, contame un poco que hace vos y después yo te pregunto un par de cosas
P: Dale, perfecto. Bueno, mi nombre es Pablo García, yo soy especialista en lo que es e-commerce y trabajo en todo lo que es relacionado con la plataforma Magento que es una de las plataformas de e-commerce mas importantes hoy por hoy, es una plataforma que es de la empresa de la empresa Adobe

L: Ok, Ok y eso se usa mucho hoy acá en Argentina o es un producto mas para afuera.

P: Se usa mucho afuera, particularmente en Estados Unidos, pero ee en los últimos años estuvo evolucionando bastante en el mercado argentino y hoy por hoy hay bastantes empresas que lo están utilizando, tanto de lo que es el rubro retail, como de moda y tecnología.

L: Ok, buenos ahora te voy a hacer un par de preguntas que bueno, vienen a la entrevista. La Primera es si conoces países que se destacan en el desarrollo de software.

P: Si, ee hoy por hoy los países que se que se destacan en lo que es se desarrollo, te puedo mencionar lo que es Argentina, Argentina tiene, tiene un muy buen a nivel y calidad de lo que es el desarrollo de software y por supuesto desde acá se esta exportando mayormente para Estados Unidos y Europa, después bueno, obviamente EEUU, en EEUU hay muy buen nivel y después te puedo mencionar lo que es Europa del Este, ee Ucrania, Ucrania es un país donde, donde hay varias digamos empresas de desarrollo que ofrecen, usualmente casi todas tratan de ofrecer para lo que es EEUU, obviamente por el potencial de mercado que tienen..

L: Claro...

P: y bueno, después hay países como como India, que que bueno son reconocidos porque básicamente porque ofrecen el servicio a un muy bajo costo, la calidad muchas veces no es buena pero debido al bajo costo muchas empresas optan por, por utilizar empresas de allá

L: Ok, ahora, ¿alguna tendencia de desarrollo de software que sepas que se este dando en los últimos tiempos? ¿Por ejemplo, ecommerce o algún software económico o lo que sea relacionado a otro rubro quizas?

P: Mm si, mira que lo que lo que se esta notando en este ultimo tiempo es que las empresas en general están apostando mucho a lo que es tecnología para vender por internet y es un poco el rubro en el que estoy yo pero realmente se esta dando un crecimiento muy muy grande a nivel mundial ee y bueno, como todos sabemos hoy todos buscan comprar de la manera mas sencilla y la manera mas sencilla es desde el celular o desde la computadora puede ser en la casa o en su puesto de trabajo, así que la tendencia y varios de los avances vienen aplicados en justamente lo que es ofrecer una mejor experiencia de usuario como se llama ahora que básicamente es

hacer un proceso de compra fácil, online para justamente las personas que buscan distintos tipos de productos.
L: Claro, y vos como determinas lo que ofreces en el mercado, osea por tu experiencia, ¿por lo que vos haces día a día o te vas adaptando?

P: ee mira, en mi caso, lo que hago es escuchar mucho a los clientes y básicamente los clientes son el indicador de hacia donde va el mercado si, hay digamos, distintas empresas referentes en el rubro que que van justamente proponiendo distintas mejoras o nuevas tecnologías, y digamos ese es un poco el referentes del sector Core y básicamente lo que funciona en una empresa que acá estamos hablando obviamente de vender por internet lo que le funciona a una empresa importante, luego el resto de las empresas tienden a copiarlo si, osea es un modelo online que lo ven, funciona y el resto pide lo mismo básicamente..

L: Ok, y constantemente se están actualizando, ¿no?

P: Si, constantemente esta habiendo ee novedades con respecto a nuevas tecnologías y nuevos conceptos de como digamos hacer la venta por internet de como ofrecer el proceso de compra al usuario como mejorarlo, se hace mucho hincapié en lo que es los dispositivos móviles como se le llama hoy que es justamente poder navegar un sitio en el cual um una persona puede comprar a través del celular o una Tablet y ahora se esta haciendo mucho hincapié en lo que es ee la experiencia de usuario desde un dispositivo móvil como puede ser el celular

L: ¿y como afecta la demanda el momento económico que esta pasando ahora el país?

P: La realidad es que depende de que tipo de de con que tipo de cliente trabajes, en el caso mío como trabajo con empresas de EE. UU. mayormente, te diré que no afecta lo que es la economía, la economía local porque la verdad es que ee EE. UU. es una economía fuerte y se sigue moviendo sin ningún problema

L: Como siempre, ok.

P: Exactamente

L: ¿y bueno, que tipo de software a tu entender es el mas comercializado? Osea, no se a nivel como hablamos hoy un poquito del tema ecommerce o algún programa que sepas que se comercializa mucho, tenes idea?

P: Las empresas hoy por hoy están con lo que es una plataforma para lo que vender por internet lo que es ecommerce un sistema de gestión y básicamente toda gira alrededor de eso porque básicamente es lo que hoy necesitan las empresas, un un sistema para hacer la gestión de las compras las ventas y todo lo que implica el proceso de una empresa y después lo que es la plataforma para vender por internet

L: ¿Crees que el sector este beneficiado por las políticas actuales del osea del sector?

P: A mi entender, no.

L: ¿no?

P: nono, mucha carga impositiva ee ya sea en este sector u en otro y la verdad que no, no beneficia y a veces se hace complicado la verdad.

L: Ahora, bueno a la hora de obtener información sobre los procesos actuales te voy a hacer un par de preguntas.

P: Dale

L: ¿Que características son indispensables al momento de desarrollar un software?

P: Que características

L: son indispensables p...

P: a ver, las características es que hay que desarrollar todos los desarrollos que se hacen tienen que ser robustos, osea esto significa que hay que brindar digamos un desarrollo de muy buena calidad para que después digamos el cliente no se encuentre con problema de mas, sino que realmente compren una solución a las necesidades que tienen.

L: ¿Ok, y cuan importante es entender lo que el cliente desea?

P: Es lo mas importante, justamente a ver yo considero de que en todos los rubros es igual, ee el cliente es digamos el que tiene digamos la palabra de lo que necesita entonces siempre lo que se hace es reunirse con el cliente ya sea físicamente o a través de una llamada o video llamada y que el cliente explique bien la necesidad de negocio que tiene para después volcarla digamos en en lo que es ya sea en mi caso

la plataforma de ecommerce y entender bien su modelo de negocios para podérselo integrar en lo que es la venta online.

L: Perfecto, y a la hora de cotizar un desarrollo, ¿Qué es lo que más tenes en cuenta o a que le das mas importancia?

P: Lo que es básicamente lo que te comentaba recién es reunirse con el cliente y lo más importante es entender bien como es su proceso de venta actual que obviamente muchas veces es offline, no? En el mundo real, venta en tiendas, por ejemplo. Entender como trabaja, como es la gestión de stock por ejemplo si necesita integrar o no con un sistema ee de gestión, entonces es entender bien cuales son las necesidades del cliente y en base a eso y a la experiencia con la que cuento recomendarle digamos cual seria la mejor solución y la mejor forma de llevar adelante cada uno de los proyectos que se plantean.

L: ¿ok, y que forma de entrega parcial o final utilizas del desarrollo?

P: Usualmente el desarrollo se divide en etapas, según obviamente a veces es un desarrollo chico y o un cambio muy chico y no hay entregas parciales, pero si es un un desarrollo grande como por ejemplo puede ser la migración de todo de toda una plataforma ecommerce a una nueva versión

L: Si

P: Lo que se hace es dividir en etapas el proyecto y de esa manera se van haciendo entregas parciales y obviamente como esto es online se va mostrando en un sitio de pruebas

L: ¿ok, y cuanto demora en promedio el desarrollo de software?

P: Es muy variable la verdad, puede ser de 1 día porque por ahí es una tarea un requerimiento muy pequeño como puede ser no se cambiar de posición un botón cambiar el el color de un botón, los estilos o a una migración de un proyecto que puede llevar 4 o 6 meses o incluso un año, dependiendo de lo grande que sea el proyecto.

L: ¿Ok, y comercializas productos estándares o son todos a medida?

P: Es una plataforma estándar que se personaliza a las necesidades de cada cliente, con lo cual es a medida.

L: ok

P: es a medida de cada cliente

L: y vos, no se si me podés contar, ¿pero como facturas tus servicios? Exportas y haces factura E o como como haces?

P: Si es, es exportación de servicios exactamente

L: perfecto, y bueno vos me decís que a la hora de exportar vos no recibís, ee algún beneficio para exportar el desarrollo

P: mm no, no. En mi caso por lo menos no tengo ningún beneficio

L: y en cuanto a los procesos mas eficientes para exportar, ¿Usas internet, lo mandas vía aérea o Courier?

P: y en mi caso como son todas plataformas para venta online es todo por internet, se maneja nos manejas con emails y bueno con distintas herramientas para lo que es compartir el código fuente de los proyectos.

L: y bueno,

P: esta todo online, todo online

L: perfecto, ¿y vos cambiarias algo de la forma en que exportas tus servicios?

P: no, mm no no. La verdad que en la forma en la que se exporta es, digamos la mejor lo mejor en con respecto a lo que existe hoy en día que es todo a través de internet. La verdad es que no considero, no imagino como se podría hacer mejor ya que es súper practico mandar todo por internet es súper practico y la verdad que haciendo una video llamada podes como te digo podés trabajar con un cliente de EE. UU. o de Europa y la verdad que es todo súper ágil de esta manera.

L: ¿Como, Como contactas a los clientes?

P: ¿Como contacto a los clientes?

L: osea a los de afuera, o te contactan?

P: Si, la verdad es que muchos me contactan y otros lo los contacto a través de redes sociales y de las mismas paginas de sitios que tienen los clientes

L: Ok

P: Se pide hablar con la persona responsable y se va llegando así a un primer contacto
con las personas que toman las decisiones y uno se presenta y ofrece los servicios

L: ¿Y como es el proceso desde que el cliente te contacta? Osea, te llama y vos después coordinas una reunión

P: Claro, sisi. Me contactan y coordinamos una reunión ee que obviamente es una reunión virtual a través de Skype o de Hangout. En esa reunión lo que se hace es justamente el cliente nos explica cual es la necesidad que tiene y en base a la necesidad que tiene después nosotros le presentamos una propuesta para que realice y en caso de que el acepte se divide esa propuesta si es grande en etapas y se comienza con el desarrollo

L: ¿y bueno, como logras mayor eficiencia a la hora de desarrollar el software? Usas alguna metodología?

P: Si, nosotros lo que hacemos es trabajar con lo que es metodologías Agiles. Que básicamente lo que hacemos es, primero dividir en etapas el proyecto y definir lo que son las prioridades y después ir reportando lo que es el avance diario como para saber donde se esta parado y así y que es lo que se esta ejecutando cada día.

L: ¿Y como estipulas los tiempos de desarrollo de software?

P: Los los tiempos de desarrollo se ee estipulan en base a tareas similares que se realizaron en el pasado
L: mm

P: con lo cual ahí ya existe una referencia del tiempo que tomo. Así que se basa en en la experiencia que uno tiene en el rubro trabajando muchos años en mi caso hace mas de 14 años que trabajo con lo que respecta al rubro con lo cual he pasado por muchos proyectos y tengo una referencia bastante amplia de cuanto toma cada tarea

L: ¿y en cuanto, cuando presupuestas a tu cliente en el exterior...ee como lo haces?

Osea, una vez que te contacta haces la entrevista y después?

P: Se redacta un documento en el cual se se detalla digamos el alcance del proyecto, de la tarea que esta solicitando el cliente y en todo ese detalle obviamente se incluye la cotización y luego queda en manos del cliente aceptar digamos el trabajo propuesto, muchas veces surgen modificaciones con respecto a lo que es el detalle, muchas veces el cliente se da cuenta de que necesita algo mas o tal vez no necesitaba tanto entonces se quita alguna parte de la funcionalidad y se la deja para una etapa futura y en base a eso, se va avanzando

L: ¿y que cantidad de personas intervienen generalmente por proyecto?

P: Depende de la tarea o el proyecto pero usualmente hay lo que es un líder de proyecto, esta obviamente el desarrollador y muchas veces hace falta de un diseñador también ahí vamos tres y a veces o en la mayoría de los casos hay una persona que es el interlocutor que es el que se encarga de hablar con el cliente y y justamente hacer un poco el trabajo comercial digamos relevando lo que necesita el cliente y armando las cotizaciones, así que te diría unas cuatro personas. En algunos casos el contacto es directo con el cliente y es el cliente el que asigna las tareas y las prioridades y solamente hay un desarrollador, pero la verdad es que esto pasa muy pocas veces, en general son proyecto de medianos a grandes y por lo menos unas tres o cuatro personas ee tienen que participar del mismo para llevarlo adelante

L: Y.. hay personas especializadas en comercio internacional o no? En el proceso

P: no, la realidad es que en este caso no hace falta, porque como solamente estamos exportando algo intangible y la verdad es que no no hace falta ni que hablemos ni con Aduana ni con Afip ni con nadie, la realidad es que el trato es bastante directo a todo a la comercialización es bastante directa osea el desarrollo se entrega y se cobra, así que no hace falta.

L: ¿Perfecto, usaste Exporta Simple? ¿Te suena?

P: no, la verdad que nunca tuve necesidad de usarlo

L: bueno, y la ultima, ¿ee sabes que condiciones laborales tiene el sector? ¿O va en realidad si, si conoces como esta el sector o no?

P: ¿Que condiciones laborales?
L: Claro

P: y en general las condiciones laborales del sector de lo que es informático, desarrollo es bastante bueno ee porque hay mucha demanda entonces la verdad es que hay usualmente en nuestro rubro hay muchas ofertas y y cada una con sus beneficios con lo cual en general es bastante bueno comparado con otros rubros

L: bueno Pablo, no te molesto mas por ahora. Así que gracias por tu tiempo

P: No gracias a vos y bueno, cualquier otra consulta que tengas no dudes en contactarme

L: Dale, muchas gracias

P: Muchas gracias, hasta luego.

10.1.4 Entrevista Nº4

TM: Tomas Mosquera (entrevistador)
RG: Romina Gaya (entrevistado)
Duración: 40 minutos
Ocupación: Licenciada en Economía (Universidad del Salvador), Maîtrise de Sciences Économiques mention Économie Internationale, Monnaie et Finances (Université de Toulouse), Magíster en Relaciones Económicas Internacionales (Universitat de Barcelona) y Magíster en Relaciones y Negociaciones Internacionales (Universidad de San Andrés). Especializada en Economía del Conocimiento.

TM: Hola Romina, ¿Cómo estas?

RG: Hola Tomas, muy bien

TM: Antes que nada quería consultarte si no hay problema en que la entrevista sea grabada.

RG: No tranquilo, no hay problema.

TM: Bueno, como ya te había comentado por mail el objetivo de esta entrevista es obtener información de la industria de software los procesos de exportación que se utilizan hoy en día y las principales criticas a estos procesos. Como también, conocer

cuales son los beneficios que a partir de ahora se recibirán con la implementación de la ley de economía del conocimiento

RG: Bueno, les cuento el software a diferencia de otros servicios, en realidad servicios no, a diferencia de bienes, es mucho mas fácil que las empresas chicas, incluso free-lancers exporten. Necesitan poca escala, entonces lo pueden hacer con mayor facilidad, lo que tiene, es que en general las pequeñas empresas, microempresas o free-lancers tienen menos herramientas para conocer justamente estos temas burocráticos. Por ahí me parece muy bueno que hayan elegido este tema porque puede servir después para ayudar a muchas empresas.

TM: Claro, esa es nuestra idea, que pueda servir como modelo

RG: Algo que (tose) desconocemos es justamente que por ejemplo para no pagar las retenciones a las exportaciones, tienen que estar registrados como pymes, las micro y pequeñas empresas que exportan menos de 600.000 dólares no pagan retenciones. Ahora bien… no es automático esto… para eso hay que estar inscriptos como pyme en el registro pyme, que incluso pasa, sobre todo para los que son free-lancers, que por ahí un profesional independiente, un responsable inscripto o un monotributista, que exporta menos que eso, no se considera una pyme… porque es una persona que lo hace, entonces no se inscribe entonces ahí que da enganchado con las retenciones.

Esto no es solo de software, pasa en muchos que exportan servicios, pero es un problema que están teniendo y… eeh… ahora no hay una solución. En realidad, es el registro que se obtiene gratuitamente, se puede registrar online, pero si uno no lo sabe eeh… digamos queda sujeto a las retenciones y tiene que pagar. Este es un tema que se ve bastante.

TM: Claro, es un tema que afecta muy de lleno si no se conoce a regulación.

RG: Otro problema es la doble imposición. Muchos eeh… los servicios que se exportan de manera remota, es decir que se prestan desde un país y se consumen en otro, se exportan a través de internet eeh… en muchos casos sufren una retención de impuestos en el país de destino, sobre todo impuesto a la renta lo que acá es impuesto a las ganancias.

TM: Claro.

RG: Entonces, si uno no sabe esto, cuando presupuesta algo pasa un precio que no tiene en cuenta esto y eehh… muchas veces que cuando uno recibe el pago esta recibiendo menos de lo que había previsto porque el fisco del lugar le hizo la retención. La retención se la pudo hacer el cliente, se la pudo hacer el banco, pero bueno l cuestión es que el cliente recibe menos de lo que esperaba y eso a veces hace que no sea rentable, eeh.. y además tiene que pagar impuestos, entonces la carga impositiva tiende a ser muy grande.

TM: Si me imagino que pasa a un nivel muy alto, si.

RG: Para las empresas que, no se si vieron que se aprobó la ley de economía del conocimiento hace poquito.

TM: Si si, estamos al tanto.

RG: Esa ley elimina este problema y permite que las empresas que sean beneficiarias de la ley puedan descontar el impuesto que le retienen en el país de destino del pago de impuesto a las ganancias acá. ¿Qué pasa? no todas las empresas van a calificar al régimen porque hay algunas que no van a cumplir los requisitos, que igual van a estar exportando eeh… y además que es un tema mas financiero porque a vos te lo retienen hoy y por ahí lo podés descontar del pago de impuesto recién después de un año. Entonces, hay que ver si te dan las finanzas para bancar ese tiempo que no cobraste ese monto.

TM: No obvio, mas para las empresas que son pequeñas empresas.

RG: Ya la estructura impositiva de Argentina es compleja, saber sobre la estructura impositiva del país del destino muchas veces es mas complicado.

TM: Tengo entendido que existen igualmente acuerdos para evitar esta doble Imposición.

RG: Si, hay acuerdos para evitar la doble imposición eeeh… pero no con todos y… estos acuerdos lo que te permiten, igual que la ley de economía del conocimiento, es descontar lo que te retienen de impuesto a las ganancias.

TM: Claro.

RG: Ahora, por ejemplo Brasil, te retiene no solamente impuesto a las ganancias, sino otro montón de impuestos, algunos que son nacionales otros que son estatales o

municipales, y todo eso no hay forma de descontarlo. Y en el caso particular de Brasil es mucho dinero, entre todos los impuestos que retienen es casi el 48% en el caso del software, de los cuales con el acuerdo por doble imposición se puede descontar solamente una partecita. Entonces, eso puede hacer que uno presupuesta algo, lo exporta, o sea le sale el negocio, lo exporta y después termina ganando mucho menos de lo previsto e incluso puede ir que termine perdiendo plata.

TM: Claro por este impuesto que seria de maso menos del 50% que le están cobrando

RG: Exactamente. Además, después de eso tenés que pagar los impuestos acá, ¿no? Puede ser que, si tu margen de ganancia no era muy grande, o no tuviste en cuenta eso, que incluso termines perdiendo, entonces puede ser un problema que puede ser relevante para muchas empresas.

TM: Claro totalmente.

RG: Después otras cosas que les suele costar por ahí es el tema de las certificaciones, esto depende para quien exporte. Esto ya no es algo burocrático, pero a veces para exportar, sobre todo a grandes clientes, te piden certificaciones que no siempre e tienen o que son costosas de obtener, pero eso ya no es una cuestión burocrática.

TM: Claro vendría a ser mas un tema comercial.

RG: Espérame un segundo que estoy revisando algo que tenia armado de exportación de servicios para no olvidarme de nada, par verlo. Otro tema que puede ser eeh… importante es lo cambiario. Hoy no hay restricciones cambiarias acá en argentina y cuando uno exporta no tiene la obligación de ingresar las divisas, hay diez años para ingresarlas, entonces uno si quiere las puede dejar en el exterior. Ahora hay momentos en los cuales ha sido obligatorio o puede ser que haya en algún momento algún tipo de restricción cambiaria y que también eso afecte las cuestiones. Otro tema importante es dependiendo cuanto sea lo que uno exporta no? Pero los bancos acá en argentina cobran comisiones bastante altas por hacer transferencias desde el exterior, entonces si uno hace una exportación de dos millones de dólares no importa, pero si uno hace una exportación de algo chiquito la comisión puede llegar a ser un porcentaje alto del valor. Eso hay que tenerlo en cuenta a la hora de presupuestar, por ejemplo, si vos, no se dependiendo el banco, pero si vos recibís una transferencia de no se 20000 dólares maso menos, vas a tener maso menos 500 de comisión. No es menor eso.

TM: No obvio, todo suma.

RG: Entonces claro, son todas cosas que si no las tenés en cuenta entre las comisiones de los bancos, impuestos, etcétera la rentabilidad es mucho mas baja. Eso no es un tema del gobierno, sino de los bancos, pero si vos no te informaste bien entonces eeh.. puede ser un tema.

TM: Claro, es verdad.

RG: Después en software no suele haber muchas restricciones, barreras de acceso a mercado o discriminatorios en el destino. ¿En otros eeh… ¿como es? En otros servicios si puede ser mas importante.

TM: Claro.

RG: Algo importante también es el tema, viste que dentro de software vos podes exportar lo que es servicios y lo que son cosas con licencias, entonces ahí la regulación de propiedad intelectual eeh… es algo que también hay que tener en cuenta, ¿sí? Y hay tipos de servicios en donde esto puede ser bastante complejo, por ejemplo, el caso de un video juego, ¿no? Donde esta la parte de software, y también de animación, de diseño, de sonido, todo eso dependiendo de como sea la regulación de propiedad intelectual del país de destino, todo eso va a depender de, digamos si uno es titular del derecho de propiedad intelectual del software individualmente, después otro es titular de la animación, otro del sonido, o si comparte un mismo derecho. Esto también es algo de lo que hay que informarse para asegurarse quela propiedad intelectual este bien protegida, y esto puede variar de un país al otro. Eeh.. y les estaba por decir algo, me olvide que era. Aah otro tema que puede ser importante dependiendo el país, las garantías. El país y el tipo de cliente, pero a veces hay empresas, sobre todo cuando se vende a empresas grandes que piden que uno saque como una especie de seguro por si no cumple. ¿Entonces, esto puede ser muy costoso, sobre todo para una pyme no? Entonces hay que informarse bien de eso, sobre ese tema antes de exportar para ver como es, que condiciones son, por ejemplo, esto es muy común en Estados Unidos.

TM: ¿seria por ejemplo como una póliza de caución?

RG: Claro, eso no lo van a pedir todos, lo van a pedir algunos clientes en algunos mercado, pero es algo que hay que tener en cuenta. Otro tema son los juicios, sobre todo en países. Como estados unidos donde la litigiosidad es mucho mas frecuente que acá, entonces ahí hay que ver bien como cubrirse de eso. Ahí yo le recomendaría

a alguien que si va a hacer un contrato mas importante en estados unidos que se asesore con algún abogado de allá o con algún abogado de acá que conozca muy bien la legislación estadounidense para poder asesorarlo, porque mas vale invertir un poquito ahí y no después tener problemas.

TM: Claro si, seguro.

RG: Estas son algunas de las cosas que uno no ve eeh.. que suelen ser obstáculos para las empresas. Algunas barreras desde el punto de vista regulatorio de acá y otras sobre el país de destino, a ver que mas eeh… les puedo decir de esto mmm.

TM: Yo tengo algunas preguntas también como guía.

RG: Si decime.

TM: En realidad nosotros lo que necesitamos, es hacer varias entrevistas para conocer los principales de problemas y de ahí sacar conclusiones sobre como resolverlo. Por que al final la tesis decidimos presentar un manual de exportación de servicios, para ayudar eeh… nada, si sirve tenerlo en la biblioteca de aduana, en la facultad o mismo para las empresas que estén exportando software y que les pueda servir.

RG: Si.

TM: Primero que nada, creo que la ley de economía del conocimiento es fundamental ahora y quería saber cuales eran los principales puntos en donde se apoya para mejorar la competitividad de la exportación de software.

RG: Perfecto, no se si ustedes conocen la ley de software actual, ¿la conocen?

TM: Si, tenemos entendido que se reemplaza por la ley de economía del conocimiento.

RG: Exactamente, la ley de software actual tiene como quince años, eeh.. fue cambiando (tose), en realidad se modifico y la ley de economía del conocimiento lo que hace es recoger las coas que funcionaron bien de la ley de software, ampliarla a otros sectores y agregar algunas modificaciones en los incentivos, pero básicamente lo que hacen es darle, o sea en comparación con la ley anterior, ahora el criterio es, antes las empresas tenían que tener por lo menos el 50% de la facturación, el empleo o la masa salarial en software, ahora les piden el 70% o mas de la facturación, ya sea

en software o en las otras actividades promovidas. Después tienen que cumplir dos de tres requisitos, y estos requisitos son certificar calidad, hacer eeh.. inversión en investigación y desarrollo, o capacitación y esto tiene que ser 3% en investigación u 8% en la capacitación y exportar, y en el caso del software el requisito de exportación es del 13% del total de la facturación, en el caso de la ley de software esto era 8%. Acá esto es un punto importante, yo les decía antes de las empresas que se pueden quedar afuera. Una empresa que recién empresa o que tiene mas trayectoria pero que no esta exportando, ¿sí? Eeh.. no va a tener en seguida el 13% de la facturación. Porque puede ser una empresa que esta dedicada al mercado local, y le sale una oportunidad de vender al exterior, entonces lo puede hacer, pero va a estar en desventaja respecto de aquellas que exportan de manera habitual, ¿sí? Entonces el tema de la doble imposición para alguien que nuca exporta va a seguir siendo un problema.

TM: Claro porque queda fuera del régimen.

RG: Si, entonces es difícil empezar a exportar, o sea tiene facilidades para las start ups pero imagínense una empresa que hace diez años que le vende al mercado local y ahora quiere empezar a exportar, bueno o puede entrar a la ley. Eeh.. y va a tener este problema de doble imposición salvo con los países que haya acuerdo para evitar la doble imposición.

TM: Claro.

RG: Bueno, les garantían estabilidad fiscal, las cargas patronales son mas bajas porque hay un mínimo no imponible eeh…. Después bueno tienen algo muy importante, la alícuota reducida de impuesto a las ganancias, del 15% mientras que sino va a ser del 35%. Entonces esta también es una súper desventaja si uno esta afuera porque uno paga 35% cuando el resto esta pagando 15. O sea la ley es buenísima para los que van a estar adentro, para los que se van a quedar afuera genera una situación de desventaja, no?

TM: Claro totalmente.

RG: Y ahí la gran modificación respecto de la ley anterior, para mi es justamente el tema de la doble imposición, es como el principal aporte respecto de la ley anterior De todas maneras, o sea la ley actual hasta el 2015 era una ley que beneficiaba prácticamente solo a empresas medianas y grandes, porque los costos burocráticos eran tan alto que para una pequeña o microempresa no se justificaba. Sobre todo para las micro, algunas pequeñas si, pero para las micro no se justificaba. Ese tema

se simplifico bastante, por ejemplo, ates había que presentar todo en papel, toda la documentación en papel certificada por escribano en buenos aires, entonces par una empresita de Jujuy, por ejemplo, el costo de venir acá, certificar por escribano, traer todos los papeles era altísimo.

TM: Claramente, si.

RG: Todo eso se digitalizo y ahora no necesitan certificado por escribano, sino que con una declaración jurad alcanza, entonces eso hace que ya el costo sea mas bajo y muchas empresas puedan acceder, si cumplen los requisitos pueden acceder. En el caso de las empresas de software, la certificación de calidad la mayoría la hace porque sus clientes les piden algún tipo de certificación, ¿no? Si le vendes a Microsoft, Oracle te piden la certificación de sus sistemas o alguna norma ISO o alguna otra especifica del sector. Y después podrían clasificar si no exportan de manera habitual con el tema de la capacitación, por ejemplo, ¿sí? Ahí podrían andar. O sea la ley es muy valiosa para el sector, de hecho, fue clave la ley de software para el desarrollo del sector de software en Argentina, hay un montón de trabajos sobre eso que están buenos sobre eso si los quieren ver, y bueno esto los va a ayudar y también esto ayuda a que sean exportadores. Ahora sigue habiendo algunas limitaciones importantes, como esto que decíamos de la doble imposición, por algo estados unidos es uno de los principales destinos.

TM: Claro por un tema de conveniencia.

RG: O sea obviamente es un mercado dinámico, hay muchas empresas internacionales que tienen sus casas matrices en Estados Unidos entonces le facturan a la casa matriz pero también Estados Unidos no retiene impuesto a las ganancias en la exportación de software, o sea cuando ellos importan servicios, si cuando importan software por el tema de licencias ahí si hay retenciones. Entonces eso favorece la exportación al destino, se supone que con esto de la ley de soft, perdón de la ley de economía del conocimiento podría contribuir a diversificar las exportaciones porque te soluciona este problema. Por lo menos te lo reduce, a Brasil casi no se vende por este tema, entonces esto podría ayudar con algunos mercados como Brasil Colombia que son eeh… destinos donde la retención es importante.

TM: Perfecto, después otra cosa que quería consultarte es, nosotros tenemos entendido que hay tres formas de exportar software, una es a través de soporte físico, por vía digital siendo las dos mas comunes, y por último a través de presencia física.

RG: En realidad lo podés ver por distintas formas, perdón después volvemos con la pregunta, el soporte físico de mandarlo en un cd eso ya casi no existe.

TM: No se usa.

-RG: Ya no, eso se usaba mucho antes, ahora yo la verdad creo que ni se usa. Desde el punto de vista de la regulación se distingue cuatro modos de exportación, uno que es mas común es a través de internet, tenés al prestador en Argentina y el consumidor en no se, ponele Estados Unidos, el segundo es cuando el consumidor viene a consumir el bien acá, que en caso del software mucho no se usa.

TM: Claro exactamente.

RG: Si se da en otras cosas, por ejemplo, viene el estudiante, cursa acá y se vuelve. Para el caso de software eso no es muy común. Lo que es el cuarto, después vuelvo al tercero, el curto es cundo va alguien por ejemplo vos vas a instalar un software a Estados Unidos, entonces ahí si se esta moviendo la persona y ahí va a ser eeh… importante por ejemplo la regulación migratoria, los visados, que es lo que se le va a pedir, si le van a exigir algún tipo de certificación para eso. Si la persona va, instala en software y se vuelve no vas a tener ningún tipo de problema, el tema es cuando vos querés tener una persona que se quede 6 meses, y si vas a necesitar va a ser mas complejo

TM: Si totalmente.

RG: Y después la tercera que no es técnicamente una exportación, pero si en la regulación de los acuerdos comercial de la OMC lo vas a ver así, que es por ejemplo cuando una empresa argentina abre una filial en Estados Unidos.

TM: Claro ok.

RG: Que eso es una inversión extranjera directa, y ahí la regulación relevante es la regulación sobre inversiones y por ejemplo las visas para inversiones, etcétera. Eso, por ejemplo, para vender en EE. UU. muchas veces piden que tengas una filial ahí o un contacto, no es que te lo exige el gobierno sino que las empresas quieren tener el contacto local, entonces ahí si vas a tener que, pero eso técnicamente no es una exportación desde el punto de vista comercial, si lo es desde el punto de vista regulatorio. Ahora si pregúntame lo que me querías preguntar.

TM: Dale, lo que yo te quería preguntar es si, mas que nada ahora que me decís que con soporte físico casi no se usa, si la aduana pierde control o el estado pierde control sobre la liquidación de tributos.

RG: Si, ya te digo en el formato físico es cada vez menos importante, todavía tenés algunas cosas tipo algunos video juegos, por ejemplo. Ya casi es todo en la nube, pero todavía se venden algunos juegos para Xbox, pero es cada vez menos. Claramente en servicios en general, no solo en software, es mas difícil de controlar porque vos no tenés un paso físico por aduana, va a través de internet, entonces vos no podes controlar que, ni cuanto, ni por que valor se exporta, es mucho mas difícil. Obviamente las empresas están obligadas a facturar, ahora si no facturan o facturan otra cosa, o facturan otro monto o facturan a un cliente que esta en, en realidad se lo facturan vía Uruguay, hay empresas que facturan q vía Uruguay porque tiene un régimen impositivo mas favorable, entonces están evadiendo los impuestos acá y pagan algo en Uruguay.

Esto es un flor de problema y por eso es que hay muchos países que están tratando de encontrar soluciones alternativas a esto, el tema de lo que se llama la fiscalidad de las OTT, Over the Top, que es un gran problema por ejemplo en la Unión Europea, donde la mayoría de las empresas de software están radicadas en Irlanda porque pagan casi nada de impuestos, pero en realidad por ahí los servicios no los prestan desde Irlanda o no se consumen en Irlanda sino que lo hacen desde otro lugar pero al estar así, pagan menos impuestos. Esto es un tema súper importante y que se esta discutiendo en todo el mundo, no solo en Argentina por ese tema. Un ejemplo, ponele el de Uber, que presta el servicio acá, en realidad que hace Uber, te vincula a vos, un pasajero que estas acá en argentina con alguien que digamos, con el chofer que esta en argentina. Ahora bien, el servicio de intermediación que te presta Uber no lo presta desde acá, tiene un servidor en no se donde esta, países bajos. Entonces no esta pagando impuesto a las ganancias acá, eso sería competencia desleal para eeh… la empresa que presta un servicio similar y esta instalada.

TM: Claro, como los taxistas por ejemplo.

RG: El caso de Airbnb y Booking, perdón Despegar y Booking. Despegar te vende el pasaje perdón el alojamiento mientras que Booking lo que hace es la intermediación con aquel que te brinda el alojamiento. Entonces, una empresa como Booking ice o soy una empresa de software, una plataforma a través de la cual la gente ofrece esas cosas, ahora despegar se considera como empresa de turismo y tributa como empresa de turismo. Entonces eso es muy complejo porque obviamente nadie

quiere dejar de percibir impuestos sobre todo cuando efectivamente la empresa esta, por ejemplo, en el caso de Uber esta obteniendo una renta en Argentina.

TM: Si si.

RG: Entonces, quiere el gobierno de acá o cualquier otro lado percibir esa renta, pero por otro lado, ¿prohibir Uber sirve? No, no es efectivo, Uber sigue funcionando y se sigue sin recaudar. Entonces son discusiones que tienen lugar en muchos lugares del mundo y eeh… este tema de que haya paraísos fiscales hace que digamos si todos los países se pondrá de acuerdo seria muy sencillo, ahora mientras haya algunos países que cobran los impuestos mas bajos van a seguir sucediendo esto.

TM: Claro obvio, siempre va a haber.

RG: Entonces ahí necesitas una solución cooperativa, a nivel de país. Ahora bien, las empresas, o sea en el caso de los bienes es mas difícil que vos hagas figurar una renta en un lugar cuando en realidad fue en otro, porque esta bien, podes, una empresa puede facturar o sobrefacturar transacciones en un destino, obviamente es ilegal no? Pero igualmente lo hacen, por ejemplo, si Renault Argentina le factura la exportación de un auto a Renault Brasil y se lo factura por un valor de 100 dólares, todos sabemos que lo esta subfacturando porque todos sabemos que el auto no vale eso. Ahora el caso del software por ejemplo, vos decís bueno esta transacción vale 100 dólares y realmente es mucho mas difícil saber si realmente vale 100, vale 1000, vale un millón.

TM: Claro no lo podés corroborar.

RG: Esto aplica para el software y muchos otros servicios, entonces es mucho mas difícil de controlar, entonces las empresas pueden hacer figurar como que tienen mas ingresos en Irlanda y menos en argentina, entonces de esa forma pagan impuestos en Irlanda que no pagan casi nada y no en Argentina.

TM: Claro, entiendo.

RG: Eso es un problema no solo en Argentina, sino que muchos otros países. Ya te digo, acá pasa mucho con Uruguay. La otra vez hablaba con una chica del gobierno de la ciudad, que contaba que hicieron una medición de las exportaciones de servicios de la ciudad a través del banco central, y les da que el principal destino de las exportaciones de CABA es Uruguay, cuando en la practica sabemos que no es así. ¿Porque Uruguay? Por este régimen impositivo preferencial donde las empresas

facturan a Uruguay y desde ahí, como que refacturan a otros lugares y así pagan menos impuestos. ¿Ahora, como controlas cuanto es genuino a Uruguay y cuanto va a otro destino? Es dificilísimo. Ahora las empresas, desde el punto de vista de la empresa, obviamente es ilegal que se lo digas, pero desde el punto de vista de las empresas obviamente aprovechan esto, muchas lo pueden aprovechar.

TM: No obvio, si es beneficioso igualmente lo van a aprovechar. ¿Y sabes si hay algún, si están tratando alguna forma de prevenir este problema de evitar la facturación en Argentina?

RG: eeh… mira, la intención siempre esta, hay por ejemplo cuerdos de intercambio de información tributaria, ¿sí? Pero es muy difícil eso, en el marco por ejemplo de, no en Argentina en particular, pero en la unión europea están tratando, están impulsando cosas de regulación de los servicios digitales, no solo software sino muchas otras cosas, para tratar de regular eso, acá por ejemplo en argentina lo que se hizo fue ponele el IVA a Netflix no? Porque si vos tenés Cablevisión, bueno cablevisión esta pagando sus impuestos acá, Netflix no. Ahora cuando a vos te ponen el IVA a Netflix, vos como consumidor pagas mas caro porque te cobran el IVA pero si, Netflix sigue sin pagar impuesto a las ganancias acá en Argentina. Sigue siendo si querés competencia desleal contra Cablevisión. Esto no es nada en contra de Netflix, yo tengo Netflix y no tengo Cablevisión, pero digamos es una situación que no deja de ser injusta para el que provee el servicio desde acá, entonces los países tratan de gravarlo con impuestos, pero dicen bueno lo vamos a gravar, pero después cuando lo querés hacer operativo es muy difícil y terminan poniendo impuestos que solo recaen sobre el consumidor. Yo ahora no me lo acuerdo, te lo puedo buscar, para un trabajo que hicimos que se publica ahora pronto que vimos como era toda la regulación digital en el Mercosur, revisamos el tema de como se estaba gravando y como se estaba intentando gravar. Entonces se veía que hay países que dicen lo quiero gravar, sacan una ley de que van a cobrar el impuesto, pero después es muy difícil.

TM: Es muy difícil controlarlo.

RG: Y si tiene que ser auto declarativo, el que no quiere pagar impuestos no lo va a declarar.

TM: No obvio.

RG: Es muy difícil. Ya te digo, vos podés cobrar impuesto en base a lo que las empresas facturan, ahora lo que no facturan es muy muy difícil. De todas maneras,

en el caso particular del software, como la ley de software da los beneficios que son proporcionales al personal empleado, la mayor parte del empleo esta en blanco, si es una de las actividades con mayor empleo en blanco. Como tienen que pagar los sueldos acá y los tienen que pagar en pesos, las empresas necesariamente tienen que entrar las divisas. Porque esta bien, pueden tener un colchón por otro lado, pero necesitan ingresar los dólares para poder pagar los sueldos, entonces al tener que ingresar los dólares tiene que justificar de donde salen esos dólares, Entonces deberían tener que declarar las exportaciones. Ahora si las declaran, por ejemplo, ingresan los dólares pero por ahí los ingresan vía Uruguay, entonces están declarando una operación, pero la están declarando por ahí de una forma que están pagando menos impuestos. Obviamente esto no lo hacen todos pero es algo que sucede muy a menudo.

TM: Si, igualmente al ingresarla por Uruguay se estaría ahorrando una parte que si ingresara de otro destino digamos.

RG: Exactamente, o sea entonces por ahí están pagando impuesto pero están pagando menos de lo que deberían, o sea están declarando una exportación entonces obviamente va a ver una renta relacionada con eso, vas a pagar impuesto a las ganancias, depende si corresponde o no vas a pagar las retenciones a las exportaciones, etcétera, pero por ahí vas a estar pagando menos que en otras circunstancias.

TM: Claro. Después otra pregunta que tenia que ver mas que nada con el crecimiento de las microempresas, que, lo que hablábamos recién, que tenían problemas al ingresar al régimen de la nueva ley. Habría, hay pensado alguna forma de quizás darle mayores beneficios a estas empresas pequeñas o start ups o microempresas, como prefieras llamarlo, para acomodarse también que reciben las empresas mas grandes?

RG: Si, en realidad no están previstos mas beneficios, sino mayor flexibilidad para entrar a la ley. Dame u minuto que ya te digo cual es la diferencia.

TM: Ok.

RG: Acá esta. La ley de software le exigía dos años de antigüedad.

TM: Si.

RG: A las empresas para poder entrar, ahora no. A las empresas mas nuevas, o sea a las empresas ahora les exigen 3 años pero las microempresas, no las pequeñas, las microempresas solamente le piden que cumplan con el requisito de la participación de la actividad promovida, es decir que si una empresa tiene 70% de software, o sea de sus ingresos un 70% es por software eeh… puede entrar a la ley.

TM: ¿sin importar el requisito por antigüedad?

RG: Exactamente. El beneficio que tienen las microempresas, que no es de la ley, sino que es con el tema de las retenciones, es que no pagan retenciones, siempre y cuando exporten menos de 600.000 dólares anuales, pero tienen que tener el certificado pyme. Como te decía antes, el certificado se tramita online y es gratis pero hay que saber que hay que hacerlo, hay que renovarlo, eso tiene un vencimiento y si te olvidaste de renovarlo y facturaste tenés que pagar las retenciones, ¿sí? Entonces, para mi, el certificado pyme es una ridiculez, ¿sí? ¿Por qué? Porque si vos sos una microempresa, por los niveles de facturación obviamente estas exportando menos de lo que eeh… te dice, de lo que te dejaría afuera.

TM: Claro, exactamente.

RG: Y además la AFIP ya tiene, las empresas o sea la facturación de la exportación hay que hacerla electrónica. Entonces, eso vos haces la factura e inmediatamente la AFIP ya tiene esa información. Entonces para que pedirte otra vez lo mismo y tener que certificar eso mediante una declaración jurada eeh… si eso es información que ya tienen?

TM: Claro, te entiendo.

RG: Para mi eso, eso no es un tema de AFIP, sino que es un tema del registro pyme que el… la secretaria pyme quiere tener un registro de las pymes, por eso te obliga a registrarte, y digamos, nadie se registraría si no fuera para obtener un beneficio.

TM: Totalmente.

RG: El tema es que mucha gente que no sabe que esto existe eeh… y terminan pagando retenciones que no deberían pagar. ¿Sí? Esto para mi es un tema, yo conozco muchos casos de monotributistas sí? No necesariamente todos de software, si de otros sectores, pero es eeh.. para el caso aplica lo mismo, gente que exporta poquito eeh.. terminaron teniendo que pagar retenciones porque no sabían esto y eeh.. no habían hecho el certificado, o porque se les venció el certificado y no sabían

que vencía, pensaban que una vez que uno lo hacia ya estaba mientras tenia esa categoría. Entonces, eso para mi es una traba innecesaria al comercio. Después no, a mi nunca me paso pero, no conozco bien el detalle porque los casos que conozco no eran cercanos a mi, pero si se de gente que también. Para aprovechar un acuerdo para evitar la doble imposición le piden un montón de documentación, porque no es automático, sino que tenés que presentar un montón de documentación, que se que también a veces es demasiado burocrático y es un engorro, y terminas diciendo, bueno nada, que me retengan el impuesto y listo, que me sale mas barato que todos los tramites que tengo que hacer.

TM: Claro, claro obvio.

RG: Eso con la ley debería ser automático, pero en los casos en las empresas que no aplican, o bueno la ley todavía, la ley se aprobó hace poco y va a entrar ahora el año que viene y tiene que ser reglamentada, entonces hay detalles, digamos de como se va a implementar. Eso lo va a definir la reglamentación de la ley. Y entonces, digamos bueno, para los que quedan afuera o hasta que esto entre en vigor es un tema.

TM: Claro. Después la ultima pregunta que te quería hacer es respecto a la situación económica que estamos atravesando como país. ¿Como crees que afecta, principalmente a las empresas de software a la hora de exportar?

RG: O sea, bueno la situación económica claramente esta complicada, lo que yo veo es que, para las empresas del cualquier sector obviamente la incertidumbre no ayuda, no obstante, las empresas que exportan tienen un mercado mucho mas diversificado, con lo cual si el mercado interno esta complicado eeh… tienen el colchón del mercado externo, como para reducir la volatilidad. En la actualidad, o sea el nivel del tipo de cambio hace que para muchas cosas las empresas argentinas sean mas baratas en dólares que competidores extranjeros, no obstante, el tema cambiario siempre es una ventaja de corto plazo. Porque vos sos barato, pero a medida que los salarios se van recuperando, volvés a (tose) ser alguien mas caro.

TM: Volvés al mismo nivel, claro.

RG: Yo creo que, si que se haya aprobado la ley, y que se haya aprobado con unanimidad, eso es una excelente señal para el sector. Porque estas en un contexto electoral que no sabes que va a pasar mañana, no sabes cual va a ser el próximo gobierno y que medidas económicas va a tomar, no obstante, que se haya aprobado por unanimidad te da como la pauta de que están todos de acuerdo en que hay que impulsar al sector. ¿Sí? Es uno de los pocos temas en los cuales no tenés grieta.

Entonces eso me parece que dentro de todo el contexto económico y político complicado, es una buena noticia, ¿sí? Yo por ahí soy un poco mas optimista con estas cosas, pero yo se, o sea yo conozco mucho a la gente del sector y se que están muy contentas con esta situación mas allá, obviamente de la situación por la incertidumbre económica y política, esto es algo que les ha dado un poquito de tranquilidad, como diciendo bueno, o sea los únicos que votaron en contra, en senadores fue aprobado por unanimidad, y en diputados fueron los partidos de izquierda que hubo solamente dos diputados de izquierda que votaron en contra que no tienen ninguna chance de llegar al ejecutivo.

Entonces eso les dio un poquito de alivio, no obstante, tenés la ley, pero si la macroeconomía se va al cuerno, ahí estas en problemas no? Pero, como dentro de todo, tienen esa tranquilidad y otro punto de la ley, es que les garantiza estabilidad fiscal.

TM: Claro.

RG: Entonces eso también, saben que los que entren a la ley no les van a poder salir con nada raro.

TM: Si, dentro de la incertidumbre que se maneja, este… tienen un poco un poco mas de estabilidad.

RG: Claro, tienen menos incertidumbre que otros sectores. ¿Significa que estas bien? No, pero por lo menos tenés un poquitito mas de certeza respecto de otras situaciones o de otros sectores.

TM: Claro, claro. Perfecto. Bueno, muchas gracias, la verdad que nos ayudaste un montón.

RG: Por favor, cualquier cosa que necesites avísame.

TM: Dale si, te escribo por mail o lo que sea. Nosotros el jueves tenemos la entrega, la idea es, como te dije, hacer este manual que pueda ayudar a las empresas de software. Principalmente porque tenemos entendido que generalmente no tienen una persona dedicada o un sector dedicado al comercio exterior. Entonces, esto seria de gran ayuda para ellos, así que si podemos hacerlo y nos sale bien vamos a tratar de hacerte llegar uno de estos manuales.

RG: Buenísimo, si. Avísame por que conozco, lo puedo hacer llegar a mucha gente digamos, yo trabajo con algunos clústers que les puede servir, en ese caso por ahí si no te lo comente, están muy organizados en todo el país en torno a clústers. Entonces, ahí a veces las empresas no tienen el departamento de comercio exterior pero el clúster les puede dar una mano. Obviamente hay clústers que están súper organizados como el de Buenos Aires, el de Córdoba, el de Rosario, hay otros que son muchos mas pequeñitos, pero hay iniciativas interesantes a ese nivel para ayudar al sector. Pero ya te digo, me parece que es una muy buena, algo que les puede venir muy bien y que les puede interesar mucho. No se olviden también de buscar eso que le decía de los videos, estos del ultimo taller que se dio, el de rio cuarto creo que fue el que se filmo. Después me voy a fijar y les paso el link para que lo vean, creo que quedo grabado. No lo vi entero, pero vi una parte por streaming y estuvo bueno, así que ahí van a tener material que les puede servir mucho. Cualquier cosa avísenme.

TM: Dale, listo. Muchísimas gracias.

RG: Hasta luego.

TM: Saludos, buen fin de semana.

RG: Gracias igualmente, chau.

TM: Chau.

10.1.5 Entrevista Nº5

T: Tomas (Entrevistador)
I: Eugenia (Entrevistador)
E: Fernando (Entrevistado)
Duración: 20min 16 seg
<u>Datos del entrevistado</u>
Nombre completo: Fernando Abab
Localidad: Buenos Aires, Argentina
Ocupación: Cofundador en Qualix

T: Como ya hablamos, vamos a hacer la entrevista sobre los procesos de exportación de software. Primero que nada, queremos conocer información más que nada

general del sector de exportación de software. Por ejemplo, la primera pregunta sería ¿cuáles son los principales países a los que se exporta desde Argentina?

E: Donde hacen, digamos, donde el sector trabaja desconozco, no te puedo decir todos. Te puedo decir lo que hicimos nosotros
.
I: Dale, Sí, sí.

E: En gran parte hemos trabajado con Centro América, bastante. Básicamente trabajamos con honduras, Panamá, con Ecuador y con Chile y Uruguay. Eso fue lo que hicimos, en algún momento también trabajamos con España. Y un poco digamos, también orientado a lo que nosotros hacemos que es el desarrollo de software, que de alguna manera realizamos, está orientado a la parte de telecomunicaciones y de alguna manera a la parte de ciberseguridad.

I: Y más específicamente ¿cómo era el trabajo al que ustedes se dedicaban? específicamente el trabajo, el servicio que ustedes brindaban.

E: Desarrollo de software a medida, a dock en función del proyecto, osea, siempre relacionado con algunos vendos de los cuales somos partners, entre ellos cisco. Que son, digamos, hemos hecho algunas cosas muy a medida con un expertiz muy especial y nos permitió de alguna forma acceder al proyecto, en algunos casos y en otros por ejemplo en el caso de España fue por nuestro know how y contactos en donde de alguna forma caímos en el cliente que tenía la necesidad y lo resolvimos

I: ¿Y ustedes trababan como grupo humano capacitando a la gente de esas empresas que necesitaban del servicio o simplemente implementaban softwares?

E: No, hacíamos el desarrollo y de alguna forma vendíamos nuestro know how, la capacitación que había quizás era sobre la integración, si querés, de la necesidad de la herramienta, pero no capacitando a la gente, osea, ayudando a que lo integren. Cuando hablo de integrar, vos hacés un software y ya está, sobre el recurso humano que trabaja en el cliente conoce, digamos, más en detalle la gimnasia en la cual el cliente trabaja. Entonces vos hacés la herramienta de software y después él se encarga de integrarlo, no sé si me explico.

T: Sí, sí. Después, trabajando con clientes del exterior, ¿cómo se transmitía el software específicamente?

E: Trabajamos con plataformas en donde, a veces te dan la licencia. Hay plataformas como IT house donde vos tenés un usuario y contraseña y podés usar toda una, si

querés, interfaz de versionado, se llama, donde vos y varios programados pueden trabajar integrándose sobre un mismo proyecto y se van administrando las distintas versiones en función de los distintos up dates que hacen cada uno de los integrantes del proyecto, entonces eso queda como un repositorio el cual está en la nube y se puede después descargar.

T: Ah, perfecto. Entonces sería básicamente de forma online, ningún soporte físico, nada.

E: Sí, digamos, es una plataforma cloud. Después supongo que el cliente se encargara de hacer su soporte, su back up o no, nosotros lo resolvíamos de esa manera para evitar despelote digamos, desde ese punto de vista, mismo porque capaz a veces trabajas con otras personas que están en otra parte del proyecto haciendo otra cosa y de esa manera podés integrar todo y controlar el versionado, son controles de versiones. Hay varias herramientas, IT house es una de las más conocidas, a veces it house es un servicio que se da en la nube que es pago, y en realidad nosotros lo que teníamos era un servidor de IT que era nuestro, con lo cual le dábamos el servicio, depende el cliente y depende el proyecto, le dábamos servicio.

I: Claro. Y en ese caso, ¿cómo se establece lo que son los procesos en sí de la exportación? Porque es como muy delicado, no es que hay una exportación física, en cuanto a lo que son las reglamentaciones, beneficios y demás de lo que es exportar.

E: Mira, en general lo que nosotros hemos hecho en su momento era como un trabajo contratado digamos en el exterior, teníamos una cuenta en Miami en la cual nos depositaban ahí el sueldo, el sueldo no, el pago. Después de ahí hacíamos la facturación de manera correcta y como corresponde con todo lo que hay que pagar. Esa era la manera en la que nosotros operábamos, era la venta de servicios profesionales, no era la exportación de algo puntual como vos tenés, por ejemplo fabrico cable y lo tenés que exportar, ahí ya tenés otras reglamentaciones, al hacer servicios profesionales lo cobrás de otra manera. No es software lo que estas exportando sino tu know how.

I: Claro. Sí, es un servicio en sí.

E: En nuestro caso era un proyecto ad hoc puntual para ese cliente.

I: Claro.

T: ¿Con respecto a esto creés que por parte del Estado se pierde algún tipo de control sobre la facturación?

E: No, porque la AFIP que me controlaba respecto a lo que hacía, osea, yo pagaba los impuestos como corresponde. Eso depende de la maniobra que quiere hacer la empresa.

T: Claro, hablamos más a nivel general de la industria.

E: Después, cuando vos querés meter, por ejemplo, yo tengo una empresa que está en Miami, y ahí tengo que traer el dinero, tengo que pagar los impuestos correspondientes al ingreso de ese dinero al país, por lo cual está justificado porque o tenía una factura de parte de quien me lo ingresaba y después había que meterlo dentro del país y ese circuito está controlado por la AFIP y lo ves. Después si vos querés irte a Miami y lo traes en un bolso, y qué sé yo.

T: Claro, eso ya es un tema aparte.

E: Claro ¿lo podés hacer? Sí, pero ¿corresponde hacerlo? No, y bueno son otras cuestiones éticas que dependen de cada persona. Nosotros con nuestra empresa somos una pyme no somos una multinacional, pero nos gusta hacer las cosas bien, tratamos de hacer las cosas de lo mejor posible. En nuestro caso toda la gente que trabaja con nosotros está en blanco y las operaciones son en blanco y más de este tipo. Si vos querés hacer algo lo tenés que hacer en blanco y sobre todo si querés facturar afuera.

T: Otra cosa que te quería preguntar, sabemos que el ingreso de divisas no es obligatorio, pero como comentabas recién se ingresaban las divisas que se cobraban por las exportaciones para pagar todos los gastos acá, ¿por ejemplo más que nada sueldos?

E: Sí, ¿y la pregunta?

T: No, no. Era eso. Porque nosotros sabemos que el ingreso de divisas no es obligatorio, pero por otro lado si porque si no.

E: No es obligatorio en cuanto lo puedas mantener afuera, porque si yo gané 10.000 usd por mi trabajo y vivo acá.

I: Lo tenés que ingresar.

E: Sí, fantástico. Yo conozco un montón de gente que trabaja con distribución ponele, o importación, y que pasa, muchas de las divisas quedan en su cuenta en el exterior y después operan haciendo otras compras allá. Fantástico, cuando vos al final del día necesitas la plata, la tenés que ingresar sí o sí. De nuevo, herramientas hay un montón, y depende de cada uno y de la empresa. Si vos a mi me preguntas cómo

opera, si querés, el aparto impositivo en el país, y es una cagada y disculpa la expresión, no es algo que esté bien, osea no es que no esté bien, es que la manera, la forma que tiene quizás de operar quizás beneficie a muchos y después a otros tantos los perjudica. Vos vas a Estados Unidos y hacés una factura, quizás la factura te la hacen en un Excel. Yo para cuando abrí la empresa me costó, abrir la empresa, parecía el huevo y la gallina, tener un CUIT, necesitas esto, y en el IGJ tenía que declarar la empresa, etc. En Estados Unidos, fui y en 24hs abrí la empresa.

T: Es un tema puramente burocrático.

E: No beneficia. A mi si me preguntás, el aparato que tenemos nosotros desde lo impositivo, no beneficia al crecimiento de una empresa. Como no benefician un montón de cosas, no beneficia la cultura que tenemos que está muy supeditada al juicio, a cosas como "vamos a sacar provecho a esta empresa", nosotros somos dos pibes que pusimos una empresa, yo arranque como ingeniero no tenía un mango y la empresa la hicimos de la nada, osea, va… de la nada no, la hicimos laburando, poniendo el lomo sin dormir y pasándola mal un montón de veces. Y hoy no tengo una multinacional ni mucho menos, y sigo haciendo lo mismo, sigo laburando de sol a sol, a veces no cobramos nosotros para que cobren nuestros empleados, todas esas cosas a veces hay una cultura que mira al empresario, sí, hay muchas empresas así pero no es nuestro caso. Somos pibes de laburo que somos ingenieros y nos gusta laburar, hay miles de personas que somos los que damos un montón de laburo a un montón de gente en nuestro país y al final del día no tenemos mecanismos para un montón de cosas que nos permitan crecer, y todo lo que dicen que hay son como para tomarlo con pinzas, no son tan "Uh mira que bueno". Quizás estaría bueno que haya otra forma de legislar esto. Pero bueno, no importa es otro tema.

I: Sí, es un tema profundo para charlar.

T: Para otra tesis.

I: ¿Tomi vos querés preguntar algo más?

T: Otra cosita que te quería preguntar también era que, con esto de la ley de la economía del conocimiento, hablando con una chica que se llama Romina que es profesora de acá también, nos comentó que las empresas más grandes tienen muchas más ventajas comparada con las microempresas o pymes, ¿creés que existe alguna forma de ayudar a las pymes o regular distinto para que se pueda competir de otra forma?.

I: ¿Qué podría cambiarse hoy, para la pyme, en la forma de exportar o de hacer este tipo de servicios?

E: Mira, en general las Pymes frente a las grandes empresas el problema que a lo mejor tienen es una cuestión de recursos. Entonces si una Pyme tiene el know how para salir adelante estaría bueno que la cosa esta equiparada. La disparidad de la cual vos me estas comentando no se a qué se refiere, si tiene que ver con el know how o ¿con qué?

T: No, más que nada con un tema burocrático, de que quizás por ejemplo las empresas tienen que estar registradas como como pymes para poder entrar dentro de los beneficios que ofrecen en la ley nueva de economía del conocimiento.

E: Mira, yo desde mi punto de vista en general es una cuestión de recursos. Hoy una Pyme, no sé si están familiarizados en lo que es una Pyme, pero vos cuando tenés una Pyme como es en nuestro caso haces de todo. Cuando yo arranqué la empresa, era ingeniero. Me gusta la tecnología, me gusta hacer cosas, habíamos inventado algunas cuestiones que queríamos empezar a vender y nos la pasamos haciendo millones de cosas después en lo que, y a lo que yo quería hacer le dedicaba el 10% y el 90% tenía que ver con administrar un montón de cosas, evaluar los sueldos, pagar, los temas que no son lo que vos querés hacer.

T: Claro. Sí, sí.

T: Entonces, por ejemplo, hoy si vos querés entrar en una licitación siendo una pyme tenés que dedicar un montón de tu tiempo para entrar a una licitación, y en esa licitación te piden un montón de cosas que por más que apliques quedas afuera porque a veces no tenés un departamento dedicado a la parte de licitaciones como puede llegar a tener una empresa grande. Yo hablaba con una empresa grande y decían mira nosotros tenemos 10 personas abocadas a la licitación, fantástico. Entonces si vos vas a competir con esa empresa por más que tengas el mismo know how y tengas, supone, te doy un ejemplo de algo que me paso el año pasado, fuimos a una licitación para el gobierno de la ciudad de buenos aires, nosotros somos proveedores del gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y tenemos la capacidad de poder presentarnos a una licitación, presentamos a la licitación cumplíamos todos los requisitos, teníamos todo el expertiz, aplicábamos de manera perfecta a lo que tiene que ver con eso, perfecto, a la hora de aplicar la licitación nosotros éramos tres personas abocadas a la licitación y la empresa con la que competíamos, yo la conozco, conozco gente, hay buena onda, yo sabía que ellos tienen 10 personas abocadas a poder hacer toda la presentación y papeles lo que fuera. Entonces es imposible competir con esas cosas por una cuestión de recursos, entonces la pregunta es, si querés, la disparidad tiene que ver a veces con eso, poder acudir a un montón de cosas y tener gente que pueda y después que impugne, porque entonces vos podés hacer otras cosas, podés demorar las licitaciones, supone vos te presentás

y yo te impugno, aunque no tenga nada que ver yo te impugno, pero gane tiempo. Capaz que para la persona que tiene un aparato dedicado a las licitaciones la impugnación implica un montón de otro laburo y más riesgos en un montón de otras cosas, pero la otra empresa gano tiempo. Pero a la otra no le importa total el capital de trabajo lo tiene y es una cuestión financiera, no sé si me explico. Tiene que ver a veces con una cuestión de estructura, a veces también es una cuestión del lobby lamentable que hay en nuestro país en un montón de cosas que también tiene que ver con quién conoce a quién y cómo. En el tema de licitaciones es un poco más complejo, pero en lo que es de materia de software lo que tiene de bueno este mercado es que vos podés competir y hacerle sombra a empresas gigantes simplemente por el hecho de saber determinadas cosas o poder entender cómo funcionan algunas tecnologías. Particularmente nosotros que somos una empresas chica, dentro por ejemplo del mundo cisco, nosotros somos partners de cisco, siendo partners de cisco hemos desarrollado un software especial para los productos de cisco donde empresas gigantes hicieron agua y nosotros sacamos adelante el proyecto, que para una multinacional como cisco que está en el país con un aparato meramente comercial, porque la parte de cisco es comercial, si bien tienen ingenieros ellos están abocados al asesoramiento de la preventa y no digamos a la implementación, o a la venta si querés, la venta se hace a través de canales, nosotros somos un canal de venta, pero aparte de ser el canal también somos quienes lo implementamos. No sé si están familiarizados con el modelo partner, canal y distribuidor, es un circuito muy común. Entonces nosotros siendo un partner chico hemos hecho de sombra a los partners más grande que capaz facturan 50 millones de dólares y nosotros que ni por asomo llegamos al 10% de eso, pero le ganamos en materia de conocimiento. Eso es un ejemplo de que lo que tienen de bueno las pymes hoy en estas cosas lo que pondera es el saber, el tema es que no hay mecanismos que, desde lo administrativo comercial, si quieren impositivo y legal ayuden a la pyme que pueda desarrollarse de mejor manera. Así hay un montón de empresas que fueron creciendo, vas creciendo más lento superando un montón de cosas y resignas un montón de otras cuando debería ser mucho más sencillo ese camino y eso no es algo que te ayude. Cuando vos exportás software lo que estás exportando es un servicio, el mismo servicio es un tipo, y de nuevo, lo que pondera es el know how. Al estar barato con el tema del dólar frente a los demás te permite a vos tener un beneficio, decís bueno listo yo capaz estoy más barato en España porque al cobrar nosotros en dólares.

I: Claro te beneficia el cambio.

E: Nuestra economía si bien está pseudo dolarizada porque todo lo vemos en dólar, entonces vos cobrás más barato, y hay toda una historia que a vos te permite de

alguna forma jugar financieramente con eso y sacar provecho. No debería ser así, y más ahora que estamos en política de crecimiento del país. Las pymes son lo que manejan el 70% de nuestro país, osea las multinacionales están muy bien y las grandes empresas están muy bien pero 70% de la gente trabaja en pymes o en el Estado. Entonces la pregunta es ¿cómo vamos o debería ayudar el gobierno o quien fuere para que las pymes crezcan?, esos mecanismos no existen y es eso un poco a lo mejor lo que le falta una vuelta de tuerca. Escucho cosas que dicen que hacen, también es mucho humo, estamos haciendo, sí, pero en lo práctico no es tan sencillo y no es tan así. Estaría bueno que haya un mecanismo sencillo y práctico donde la pyme pueda tener una ventaja y que pueda crecer o tener el beneficio frente a una empresa multinacional enorme estando en igualdad de condiciones que te permita ser más sencillo el ganar un proyecto o lo que fuere. Dependiendo también del proyecto, hay veces que te vienen a buscar y sos vos por el know how que tenés, y que sé yo, por más que la empresa sea multinacional y te quiera hacer sombra o lo que fuera, está buscando tu empresa para hacer ese punto. Los trato de poner en igualdad de condiciones, no sé si respondí bien la respuesta.

T: Perfecto. Si, sí.

I: Si, está perfecto, se entendió perfecto.

T: Bueno, ¿Algo más?

E: ¿No? ¿Está?

I: Perfecto. Muchas gracias.

T: Muchas gracias.

E: No hay por qué.

10.1.6 Entrevista Nº6

Tomás Mosquera (entrevistador)

Gastón Mendiberri (entrevistado)
Edad: 42 años

Federico Gálvez (entrevistado)
Tax corporate manager- Mercado Libre
Edad: 38 años

TM: Hola Gastón, ¿cómo estás?

GM: Hola Tomas, muy bien ¿y vos?

TM: Todo bien por suerte. Quería…

GM: Acá estoy con Federico.

TM: Sí, hola Federico.

GM: Que es el responsable de esto y.. bueno, estamos abiertos a tus consultas a ver en qué te podemos ayudar.

TM: Ok, primero que nada, te quería consultar si no hay problema en que grabe la entrevista.

GM: No, no. No hay drama.

TM: Perfecto. Es más que nada para poder hacer el desgrabado y después anexarla a la tesis. Bueno, otra cosa también antes que nada, quería agradecerles por ayudarme con esto. La verdad es muy importante tener conocimiento de sus opiniones, más cuando son parte de una empresa como Mercado Libre que es líder en el sector.

FG: Bueno, esperemos poder ayudarte.

TM: Como ya les habrá comentado Martin, que es mi primo, estoy haciendo la tesis de la Licenciatura en Comercio Internacional en UADE, y estamos investigando sobre los procesos de exportación de servicios de software.

GM: ¿Me das un segundo que buscamos lugar? Porque habíamos usurpado sala y tenemos que devolverla.

TM: Ok sí, no te preocupes.

GM: Acá estamos Tomas.

TM: Ok nosotros lo que buscamos conocer es cuáles serían los principales problemas que se enfrentan a la hora de exportar software, cuál sería la forma de solucionar estos problemas, y como se evalúa la nueva ley de economía del conocimiento.

GM: Bueno te comento, en parte a lo que vos decías y viendo un poco las preguntas que nos hiciste en el file, los procesos de exportación de Mercado Libre están

orientadas a prestar servicios a otras compañías del grupo. Nosotros no desarrollamos software para terceros, sino que todo nuestro desarrollo de software es para uso interno y exclusivo de Mercado Libre que se vendo como lo que en el mercado se conoce como SAS (Software as Service), que sería como un paquete que sería la página y todas las posibilidades que esto te brinda, ¿está bien?.

TM: Ok.

GM: Entonces, desde nuestro lado, vemos un poco limitado darte una respuesta a esta consulta porque nosotros no tenemos la dificultad de salir a buscar clientes o salir a buscar mercados, ¿me explico?

TM: Sí, sí. Entiendo.

GM: Porque nuestro cliente es otra compañía del mismo grupo.

FG: Aclaro, más allá que sea un cliente de la misma compañía del grupo, los usuarios finales de ese desarrollo de tecnología que se hace acá en Argentina, los usuarios son justamente los usuarios de la plataforma en la región. Hay una sociedad que está constituida en cada país, un Mercado Libre en Brasil, Mercado Libre en Chile, en Colombia, donde esa compañía es la que factura, paga los impuestos y cumple las normas societarias también, en cada uno de los países. Los usuarios finales de la plataforma son los usuarios, tanto vendedor y comprador.

TM: Claro.

FG: Y como decía Gastón, la exportación de servicios que hace Mercado Libre en Argentina, básicamente es el desarrollo de toda la tecnología de la plataforma ¿no? Tanto Mercado Libre como todo su ecosistema, Mercado Pago, Mercado Envíos, todas las unidades de negocio dentro de la plataforma.

TM: Perfecto.

FG: En relación con la nueva ley de economía del conocimiento, si estamos al tanto, salió publicada hace un par de días…

TM: Perdón se cortó el audio, no pude escuchar.

FG: Te decía, la ley de economía del conocimiento que salió hace unas semanas, de alguna manera es una continuación de la ley que tenemos hoy de la ley de software, que estamos inscriptos y a partir de la cual nosotros tenemos algunos beneficios fiscales de impuesto a las ganancias y de IVA, que son los que están en la ley.

TM: Claro.

FG: La ley de economía del conocimiento es similar, cambias algunos aspectos de los beneficios, cambian los requisitos para ser parte de esa ley. Que es algo que tenemos que analizar y revisas si los cumplimos, para inscribirnos a partir del año que viene.

TM: Ok, perfecto. Entonces lo que yo entiendo, corríjanme si me equivoco, es que las exportaciones que realizan son intercompany digamos.

FG: Sí, sí. No son un desarrollo de software a medida o a pedido de un cliente tercero, como puede ser en caso de otras compañías de software tipo Software Factory.

GM: Claro, no tenemos el modelos de negocios de Globant, somos un Marketplace.

TM: Ok. Igualmente ¿lo que sería declaración o facturación desde el exterior se tiene que realizar de la misma manera digamos?

FG: Sí, correcto. Emitimos facturación de exportación a nuestras vinculadas de la misma manera, exacto.

GM: Si, como comenta Federico, cumplimos toda la normativa. Estamos sujetos no solo a controles internos, cumplimos con las normas locales de cada país, y también estamos bajo la órbita de la SEC (Securities and Exchange Comission) el ente regulador de las compañías que cotizan en NASDAQ. Entonces a nivel regulación, estamos bastantes regulados por todos lados y cumplimos con todas las normas en cada uno de los lugares en donde operamos.

TM: Claro. Otra pregunta relacionada a este tema de facturación, hablando con gente del sector, me comentaron que un problema muy importante que tiene varias empresas es el tema de la doble imposición a la hora de tributar, que se cobran impuestos tanto locales como los del país de destino. ¿Hay algún tipo de problema similar que estén teniendo ustedes sobre este tema?

GM: Desde mi punto de vista, en realidad las condiciones fiscales de los lugares donde operar, realmente tenés que aceptarlas como son. Hay cuestiones que no nos gustan porque obviamente te generan pérdidas como son cuestiones de doble imposición, pero son las reglas del juego que tenemos que cumplir básicamente.

TM: Claro.

GM: Si bien en lo que es desarrollo de software hay bastantes acuerdo con distintos países, pero hay algunas doble imposiciones a las que estamos sujetos.

TM: Entiendo. Igualmente creo que con la ley nueva de economía del conocimiento, este problema lo están tratando de solucionar.

GM: Y eso es más a nivel de tratado, más que ley interna. Eso de la ley de economía del conocimiento es más que anda sobre tus operaciones en Argentina.

FG: Ahora, la ley en un artículo hable de que las retenciones sufridas, son créditos pero después si hay alícuota de retenciones o si aplican retenciones, depende de cada país que recibe el servicio.

TM: Claro, lo que me habían comentado era esto, que se descontaba del pago de impuesto a las ganancias del año siguiente digamos.

FG: Claro, las retenciones de impuesto a las ganancias que apliquen otros países, eso dependiendo, hoy la ley de impuesto a las ganancias de Argentina no lo contempla eso. Depende como vos declares esos servicios, si son de fuente Argentina o fuente extranjera, pero si es un servicio que está prestado acá y se realiza acá, es muy probable que sea una renta de fuente Argentina y una retención desde Brasil por ejemplo, no es posible computarla. Con lo cual, por ahí a través de tratados entre los distintos países existe la posibilidad de tomar esas retenciones como crédito fiscal. Está pensada para muchos exportadores de servicios, donde hay retenciones, y esto de alguna manera es un beneficios para que puedan tomar como carga fiscal, porque sino la carga fiscal se incrementaría muchísimo.

TM: Claro, totalmente. Otra pregunta que quería realizar es si reciben algún beneficio por exportar servicios de software.

GM: ¿Cómo?, ¿perdón?

FG: Si recibimos algún beneficio

GM: Bueno, en la ley de software, en la ley de economía del conocimiento uno de los requisitos que tenés que cumplir para recibir los beneficios es exportar servicios relacionados con el software. Con lo cual, el hecho de exportar servicios te beneficia por la ley.

FG: O sea, a nivel beneficios estamos en lo que establece la ley básicamente, que es la ley de software actual que estamos encuadrados, y de nuevo cumplimos con toda esa normativa también.

TM: Perfecto, buenísimo. Y otra cosa que estaba buscando saber es, tenemos entendido que hay tres modos de exportación de software. Uno es por internet, a través de un soporte físico o a través de presencia física de la empresa en el país de destino. Por lo que tengo entendido la exportación de soporte físico casi no se usa. ¿Podrías decirme cuál es la que más utilizan en Mercado Libre?

FG: Creo que te referís en algo físico a un enlatado, un CD que vos exportás.

TM: Exactamente.

FG: En nuestro caso, las exportaciones de servicios son desarrolladores, todo un equipo enorme que está trabajando de acá, desde Argentina, y se desarrolla software para el exterior. Casi el 100% de su tiempo está, no se exporta un enlatado, un servicio que se baja de internet o una licencia, no se exporta eso. Se exporta servicio desde un centro de desarrollo en Argentina.

GM: Si a otro país donde temeos operaciones locales también. O sea, exportamos a Colombia donde también tenemos oficinas, personal. O sea prestamos servicios a compañías del grupo que también están presentes en esos países.

TM: Algo que no me queda muy claro, más que nada porque el software al ser intangible es como más difícil de ver la exportación. Lo que necesito sabes, es como, por ejemplo desde Colombia tienen acceso al software en sí. Por ejemplo, como transferir un archivo, transfiero el archivo por Google drive por así decirlo.

GM: Te puedo dar un ejemplo.

TM: Si.

GM: Si vos entrás hoy a la página de Mercado Libre Paraguay vas a ver que es muy limitada y no tiene un montón de opciones ¿sí? Hacer un desarrollo específico para un país requiere mucho trabajo a nivel de código fuente de ese programa que no es una cuestión tan fácil de ver, como bien vos decís en un intangible, pero un ejemplo muy bolud.. es, vos entrás a la página de Mercado Libre Paraguay y hay un montón de opciones que no vas a tener, no vas. Tener envíos, programa de protección al comprador. Ese tipo de cosas son desarrollos que hay que hacerlos en cada país, en cada página ¿sí?

TM: Claro, digamos como que se anexa a la página.

GM: Si, por eso nosotros lo encuadramos como Software as Service, el SAS.

TM: Claro, ahora si estoy entendiendo un poquito más. Perfecto.

GM: Ok, bueno ¿alguna otra consulta?

TM: Si, la última pregunta que te quería hacer es ¿cómo afecta a la empresa el momento económico del país, que estamos transitando ahora mismo?

GM: Es una pregunta para atacar por muchos lados en realidad, me parece.

FG: Hoy en día estamos en recesión, el país no crece y no decrece, con una economía inflacionaria y gran devaluación. Aparte es un año electoral, que es un año bastante complicado.

TM: Claro.

FG: Cuando vos ves las noticias, de hecho hace poquito se inauguró unas oficinas muy grandes de Mercado Libre cerca de la fábrica de Philips.

TM: Si estoy trabajando justo acá a una cuadra, en el edificio de Personal.

FG: Claro, con lo cual Mercado Libre tiene mucha proyección de incrementos, como es un sector que va bastante en alza, digamos con mucha, o sea muy dinámico y con mucho por hacer. Y Mercado Libre, talvez a contramano de lo que va la economía, esta con mucha proyección de tomar empleados nuevos, de hacer nuevos desarrollos, empezar a que traccione más la plataforma no? Con nuevos desarrollos y soluciones, y me parece que es un poco el camino, de empezar a innovar, de empezar a ganar terreno, share de mercado y es un poco a lo que apunta la empresa. Es muy agresivo el plan de expansión de Mercado Libre y la verdad que es increíble estar acá adentro, vivirlo es algo increíble, que más allá del contexto de la economía o de la industria, creo que este sector de la industria del software y del conocimiento tiene mucho potencial. Qué bueno, un poco lo que la ley trata de hacer, con una política fiscal por parte del gobierno es dar impulso e incentivar a ese sector que tiene mucho potencial, muchísimo potencial porque acá en Argentina hay mucha capacidad y mucha gente muy capaz de hacer desarrollos, que se ve al mundo. Desde Argentina al mundo y es algo muy bueno. Con lo cual creo que Mercado Libre es pionero en eso y va en esa línea, apoyando un poco lo que fue la ley de economía del conocimiento.

TM: Bueno Gastón, Federico muchas gracias por su ayuda, la verdad que es una gran oportunidad contar con su opinión, la verdad que es muy importante contar con la participación de un gigante como Mercado Libre. Como les comenté, vamos a estar tratando de armar un manual para exportación de software. Esto quizás no es de mucha ayuda, ya que como me comentaron, únicamente tratan con exportaciones intercompany, pero en el caso de que estén interesados podemos hacérselo llegar.

GM: Si Tomas, perfecto, como no.

TM: Bueno muchas gracias por su tiempo, saludos.

GM: chau Tomas.

FG: saludos Tomas.

10.1.7 Entrevista Nº7

I: Eugenia (Entrevistador)
N: Nicolas Sanchez (Entrevistado)
Duración: 10min. 30seg.
Datos del entrevistado
Nombre completo: Nicolas Sanchez
Edad: 37 años
Localidad: Rosario, Argentina
Ocupación: Analista en sistemas en Hewlett Packard (HP)

I: Bueno Nico antes que nada muchas gracias. Como te comentaba de nosotros estamos haciendo la investigación sobre los procesos deportación de servicio de software y queríamos entender un poco más respecto al desarrollo de los softwares, la forma de exportar y demás. Si quieres arrancar presentándote y contándonos un poco a que te dedicas.

N: Hola mi nombre es de Nicolás Sánchez soy analista de sistemas trabajando para Hewlett Packard. Dentro del trabajo que se hace para la exportación de servicios de software, la primera instancia lo que normalmente se hace es viajar a las oficinas del cliente en cuestión, hacer un relevamiento en reuniones, verificar qué es posible lograr dentro los de los pedidos que tenga el cliente y luego con ese relevamiento se vuelve la oficina y se empieza a trabajar sobre ellos, luego de haber reunido el material los analistas en conjunto a los líderes de proyecto o Project Manager dependiendo en función del rol, empiezan a planificar las etapas de desarrollo e implementación que va a tener dicho pedido. En la primera instancia se realiza una demo con algunas funcionalidades pedidas, se crean paquetes y por lo general ya están establecidos accesos a dónde va a ir o a dónde va a ser implementado en el software de aplicación o el pedido que hayan hecho. Eso se pauta, se planifica de antemano en lo general el software está en servidores propia de la empresa digamos, no en el cliente, pero excepcionalmente se puede hacer, se puede hacer implementaciones dentro de servidores del cliente. Cuando ya está

implementado eso el equipo de testing QA/QC como se lo conoce normalmente, realiza las pruebas del funcionamiento básico para luego decirle al cliente que pueden empezar a testear ellos lo que va a ser implementado en producción una vez que tengan el okey UAT normalmente. Si es necesario alguna corrección de tanto porque el sistema puede presentar un error o porque la funcionalidad no es la pautada o la necesaria para llevar a cabo las tareas se vuelven a hacer las correcciones se vuelve a testear, digamos se repite el mismo proceso que, que mencione anteriormente.

I: Claro. Entiendo, ¿osea que siempre o casi siempre las entregas de los trabajos son online no? No trabajan con exportaciones físicas, ¿entendí bien?

N: Exacto, sí. Desde la época básicamente en Internet nunca más se hizo una instalación física. Osea, ponele hoy a un cliente muy chiquito algo nacional que sea un sistema muy chico algo así, si se hacen físicamente. Pero lo que es empresas más o menos grandes es todo online, nada nada físico.

I: Claro, claro. Y una consulta Nico, ¿al momento de facturar el servicio sabes cómo se maneja la empresa? Porque al ser todo virtual es más difícil regularlo.

N: El tema de la facturación cuando vos estás trabajando con una gran empresa ya sea HP, la que sea no importa, Globant, la que estoy trabajando ahora, es que facturación vos la haces directamente sobre sobre las sedes donde está el cliente, ósea la oficina de Globant de Estados Unidos le facturas si el cliente está en Estados Unidos en la que sea y cuando vos sos alguien una pyme ponele, que exportas servicio y no tenés sede en otro país, hay una factura que yo ahora no me acuerdo bien que es para exportar servicio acá en argentina, en Google te debe saltar rápido la búsqueda de facturación para exportación de servicios

I: Claro es diferente para las empresas más grandes. ¿Y vos crees que para las pymes es más complicado la exportación, realizar el servicio en sí? Porque en varias entrevistas nos comentaban que es más difícil acceder a los beneficios. Ahora con la ley de economía del conocimiento se espera ayudar a la industria, pero los beneficios son más difíciles de obtener para los que trabajan de forma independiente, por ejemplo, para acceder a algunos tenés que estar inscripto como personas jurídicas es decir ser una empresa en sí y no ayuda a los trabajadores independientes que hacen trabajos free-lance

N: Tengo un amigo que ahora por ejemplo está trabajando para una consultora en Nueva York y él le factura como free-lance a la sede de acá Argentina. Osea por eso te digo no conozco a nadie que este facturando directamente una empresa en el exterior, pero yo estoy seguro de que existen, hay un tipo de factura electrónica para

exportaciones de servicios, no tengo claro bien todo el detalle, pero si vos me decís que ya te he comentaron deben saber más que yo.

I: Claro y volviendo al tema de la exportación del servicio en sí, ¿sabes cuáles son los países con los que más trabaja Argentina?

N: Al país que más se exporta software desde Argentina sin dudas es Estados Unidos, cerca del 80% o más del software que producimos se exporta para allá.

I: Wow! Cerca del 80% es un montón. ¿Y al momento de desarrollar lo más importante que tiene en cuenta o como se logra la mayor eficiencia en el desarrollo del software?

N: Lo más importante o unas de las primeras patas a tener en cuenta es el relevamiento de los requerimientos. Ahí la persona que trabaja con el cliente tiene que tener un entendimiento especial y profundo para realmente plasmar y documentar todo lo que requiere el cliente para el software que se va a desarrollar. Y la mayor eficiencia hoy por hoy es utilizar una metodología agile, que es relativamente nueva que se basa en implementar cambios constantemente y no en esperar a un proyecto largo porque de esa manera se va perdiendo el miedo a los cambios implementando cosas pequeñas y no tenés tiempos muertos o grandes errores durante las implementaciones, de esta manera vos estarías implementando un cambio por ejemplo decir todas las semanas se implementan cambios. Ahí se logra realmente la mayor eficiencia en el desarrollo porque vos vas mejorando continuamente el código y se le va perdiendo el miedo de parte del cliente a que se rompa algo de implementación grande a implementación grande, vos decís se implementa, no se una lista de 20 cambios y bueno por culpa de esto tal vez falle el resto, se tiene que volver atrás etc., etc.

I: Es bastante complicado por lo que escucho el seguimiento y el desarrollo en sí. No había escuchado lo de la metodología agile, lo voy a mirar. Y te hago una última pregunta Nico, creo que con esto estamos. ¿Hay algo que cambiarías en la forma de exportar servicios de software? ¿Creés que se pueden mejorar los procesos o tal vez que falten políticas que beneficien al sector?

N: El modo de exportar servicios es bastante universal en todos lados, ósea no hay muchas trabas a lo que es propiamente el servicio porque es lo que te digo yo las implementaciones, reuniones, comunicación y demás hoy todo se puede hacer online, lo que yo creo que siempre hay que hacer mucho hincapié es en no poner trabas para importar tecnología, no se insumos, un monitor, notebooks, toda esa aparte debería ser algo, porque vos de esa manera favoreces a la generación de contenidos, generación de software, generación del servicio básicamente. Con

herramientas vos podés generar un valor agregado que creo que hoy por hoy Argentina está muy bien posicionado, somos bastante buscados a nivel costo beneficio por supuesto ¿no? Entonces vos para favorecer al desarrollador, al analista al Project mánager, al diseñador, toda la gente que está detrás del proyecto vos le tenés que brindar todo el acceso a herramientas del de modo más simple posible, bajando impuestos, bueno favoreciendo como se puede favorecer a cualquier industria.

I: Claro deberíamos tener en principio todas las facilidades de tener lo que un desarrollador necesita para para poder trabajar ¿no? Y para poder brindar el servicio, previo a lo que es realizar despues la exportación y eso. Bueno Nico me parece que ya estamos, te agradezco muchísimo por esta entrevista y muchas gracias por tu tiempo.