



**Datastar**



**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA COMUNICACIÓN**

**TRABAJO FIN DE GRADO**

**PLAN DE DESARROLLO Y EXPANSION: DATASTAR**

**Grado en Marketing**



**Tutores:**

María del Pilar Rodríguez Gómez

Luis Lacalle Muñoz De Cuerva

**Autores:**

Kevin Uriel Durán Paggetta

Mario Díaz Suárez

**Curso académico: 2022 / 2023**

### **DEDICATORIA:**

Este trabajo va dedicado a María Pilar Rodríguez, Luisa Fanjul, Luis Lacalle, Gustavo Durán, Carlos Moschetti, Agustín Calcagno y a todos nuestros familiares, profesores de la UEM, parejas y amigos que nos han apoyado y brindado su ayuda en todo momento para lograr nuestro mayor rendimiento.

Os agradecemos a todos de corazón por habernos acompañado en esta maravillosa experiencia.

## RESUMEN:

El siguiente trabajo consta de un plan de expansión y desarrollo para la empresa Datastar con base en Argentina. Para ello, se ha realizado una investigación exploratoria mediante la técnica cualitativa, realizando entrevistas en profundidad a tres personas que forman parte de la empresa, con el objetivo de comprender de primera mano la situación de la empresa y el contexto en el que se desarrolla.

En primer lugar, hemos contactado con Gustavo Durán quien desempeña el rol de gerente de cuentas dentro de Datastar.

También hemos tenido la posibilidad de reunirnos con el socio fundador y vicepresidente de Datastar, Carlos Moschetti (accionista del 50% de la empresa), y con el coordinador de marketing y comunicaciones Agustín Calcagno.

**Palabras clave:** software, plan de expansión, plan de desarrollo, soluciones IT, consultoría IT.

**ABSTRACT:**

The following work consists of an expansion and development plan for the company Datastar based in Argentina. For this purpose, an exploratory research has been carried out using the qualitative technique, conducting in-depth interviews with two of the company's senior managers, with the aim of understanding first-hand the company's situation and the context in which it develops.

First of all, we contacted Gustavo Durán, who plays the role of account manager within Datastar.

We also had the opportunity to meet with Datastar's founding partner and vice-president, Carlos Moschetti (50% shareholder of the company), and with the marketing and communications coordinator Agustín Calcagno.

**Keywords:** software, expansion plan, development plan, IT solutions, IT consulting.

## ÍNDICE

<b>1</b>	<b>CICLO DE VIDA DE LA EMPRESA:</b> .....	<b>8</b>
<b>2</b>	<b>INFORMACIÓN DEL SECTOR:</b> .....	<b>9</b>
<b>3</b>	<b>SISTEMA DE NEGOCIO:</b> .....	<b>9</b>
<b>3.1</b>	<b>SEDES:</b> .....	<b>12</b>
<b>3.2</b>	<b>NIVEL DE CUALIFICACIÓN DE LOS EMPLEADOS:</b> .....	<b>13</b>
<b>3.3</b>	<b>TERCIARIZACIÓN:</b> .....	<b>13</b>
<b>3.4</b>	<b>ORGANIGRAMA:</b> .....	<b>14</b>
<b>4</b>	<b>LISTADO DE PROVEEDORES:</b> .....	<b>15</b>
<b>4.1</b>	<b>PROVEEDORES: SEGUNDA PARTE</b> .....	<b>20</b>
<b>4.2</b>	<b>CONTRATOS DE PROVEEDORES:</b> .....	<b>25</b>
<b>5</b>	<b>CASOS DE ÉXITO:</b> .....	<b>26</b>
<b>6</b>	<b>ANÁLISIS PESTEL:</b> .....	<b>29</b>
<b>6.1</b>	<b>FACTORES POLÍTICOS:</b> .....	<b>29</b>
<b>6.2</b>	<b>FACTORES ECONÓMICOS:</b> .....	<b>31</b>
<b>6.3</b>	<b>FACTORES SOCIALES:</b> .....	<b>34</b>
<b>6.4</b>	<b>FACTORES TECNOLÓGICOS:</b> .....	<b>36</b>
<b>6.5</b>	<b>FACTORES LEGALES:</b> .....	<b>38</b>
<b>7</b>	<b>ANÁLISIS PORTER:</b> .....	<b>39</b>
<b>7.1</b>	<b>RIVALIDAD DEL SECTOR: ALTO</b> .....	<b>39</b>
<b>7.2</b>	<b>PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS CLIENTES: MEDIO</b> .....	<b>40</b>
<b>7.3</b>	<b>PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS PROVEEDORES: ALTO</b> .....	<b>41</b>
<b>7.4</b>	<b>POSIBILIDAD DE ENTRADA DE NUEVOS COMPETIDORES: MEDIO</b> .....	<b>41</b>
<b>7.5</b>	<b>PRODUCTOS SUSTITUTIVOS: BAJO</b> .....	<b>42</b>
<b>7.6</b>	<b>CONCLUSIÓN:</b> .....	<b>43</b>
<b>8</b>	<b>ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA:</b> .....	<b>45</b>
<b>8.1</b>	<b>ANÁLISIS DESCRIPTIVO:</b> .....	<b>45</b>
<b>8.2</b>	<b>ANÁLISIS COMPARATIVO:</b> .....	<b>50</b>

8.3	CONCLUSIÓN:	53
9	BUYER PERSONA: B2B	54
9.1	¿QUÉ ES LO QUE VALORA EL CLIENTE?	55
9.2	¿POR QUÉ ESCOGER DATASTAR?	56
10	CUSTOMER JOURNEY:	57
11	DIAGNÓSTICO DAFO:	59
11.1	FORTALEZAS:	59
11.2	DEBILIDADES:	61
11.3	AMENAZAS:	63
11.4	OPORTUNIDADES:	65
11.5	CONCLUSIÓN:	68
12	ANÁLISIS DE PAÍSES:	69
12.1	URUGUAY:	69
12.2	COLOMBIA:	71
12.3	PARAGUAY:	74
12.4	CHILE:	75
12.5	RIESGO PAÍS:	78
13	SELECCIÓN DEL PAÍS:	79
13.1	NUEVA SEDE:	80
14	ESTRATEGIAS GENERALES:	82
14.1	POSICIONAMIENTO WEB:	82
14.2	MODELO DE NEGOCIO:	83
14.3	ANÁLISIS FINANCIERO:	84
15	CONCLUSIÓN FINAL:	89
16	BIBLIOGRAFÍA:	90
17	TABLA DE ILUSTRACIONES:	103
18	TABLA DE TABLAS:	104

## 1 CICLO DE VIDA DE LA EMPRESA:

El grupo japonés Itochu Corporation es una de las compañías de “comercio general” más grande de Japón. El plan de Itochu Corporation era la expansión de su marca al mercado sudamericano, escogiendo a Argentina como país para su nueva sede y fundando la empresa Datastar en el año 1999.

Datastar nació como una empresa desempeñada en el sector de soluciones IT con un único proveedor el cual se llamaba Sun Microsystem (posteriormente adquirida por Oracle). En el año 2001 Argentina vivió una de sus peores crisis financieras de la historia. Fue causada por una larga recesión que disparó una crisis humanitaria, de representatividad, social, económica, financiera y política, que se extendió hasta el año 2002. El comienzo de la crisis fue producido por una medida gubernamental el 2 de diciembre del año 2001, en donde se limitaba la extracción de dinero en efectivo por parte de las personas. El nombre que se le dio a este suceso fue el de “corralito”.

Debido a este panorama en el país, Itochu Corporation decide poner a la venta Datastar con el fin de recuperar parte de la inversión utilizada para crear y establecer la empresa.

Aquí es cuando el director de operaciones de Itochu Corporation, Carlos Moschetti, tiene la idea de adquirir Datastar y redireccionarla para poder sacarla adelante. Carlos era una persona con mucha experiencia en el sector de IT y que entendía a la perfección el funcionamiento de Datastar. Uno de sus contactos era un experto en conocimientos financieros y gestión económica llamado Roberto Olivero. Carlos le propone a Roberto ser socios y que cada uno se encargue de un parte de la empresa, repartiéndose un 50% de la empresa cada uno. Finalmente, dos hombres en busca de un nuevo proyecto con dos perspectivas distintas impulsaron lo que es hoy la empresa más importante dentro del sector tecnológico en Argentina.



## **2 INFORMACIÓN DEL SECTOR:**

El sector de soluciones IT se refiere al conjunto de productos y servicios que se ofrecen en el ámbito de la tecnología de la información para satisfacer las necesidades específicas de los clientes. Esto incluye una amplia variedad de soluciones tecnológicas, como hardware, software, servicios en la nube, seguridad cibernética, análisis de datos y automatización de procesos.

Las soluciones de tecnología de la información se utilizan en una amplia gama de industrias y sectores, incluyendo la banca, la salud, la manufactura, la logística, el comercio electrónico, la educación y muchos otros. Estas soluciones pueden ayudar a las empresas a mejorar la eficiencia operativa, reducir los costos, mejorar la seguridad y la gestión de datos, mejorar la experiencia del cliente y mantenerse al día con las tendencias tecnológicas emergentes.

El sector de soluciones IT es muy dinámico y está en constante evolución. Muchas empresas de tecnología, incluyendo HP, Dell, Oracle, Fortinet, F5, y otras, ofrecen soluciones IT a través de una red de distribuidores y revendedores para llegar a una amplia base de clientes y proporcionar servicios de alta calidad y soporte técnico.

## **3 SISTEMA DE NEGOCIO:**

Datastar es una empresa distribuidora de soluciones IT que se dedica a proporcionar una amplia gama de soluciones de tecnología de la información a otras empresas (B2B). Estas soluciones pueden incluir software, hardware, servicios en la nube, seguridad cibernética, soluciones de red, almacenamiento de datos, entre otros.

La solución que ofrece Datastar a sus clientes, se define en base a las necesidades que este tenga, sus preferencias de marca, plan estratégico

comercial y sus presupuestos o plan de inversión. Se le ofrecen alternativas, y el cliente finalmente es el que decide.

A continuación, enseñamos un listado más detallado de los productos y servicios que ofrece:

- Almacenamiento de datos
- Notebooks
- Ordenadores de escritorio
- Servidores
- Software de base de datos
- Software de aplicaciones
- Soluciones de Backup
- Desarrollo de software
- Switches de comunicaciones
- Equipos de balanceo de datos
- Firewalls
- Librerías
- Software de aplicaciones propio

Los productos en la mayoría de casos son complementarios (entre diferentes marcas), por ejemplo: HP vende servidores donde se procesan transacciones informáticas, Fortinet vende productos de seguridad para las conexiones y tráfico de datos, F5 ofrece soluciones de balanceo de carga de datos, Dell ofrece productos de usuario final como pueden ser notebooks, Huawei ofrece productos de comunicaciones, y Oracle ofrece todo lo referente a bases de datos y aplicaciones.

La función principal de Datastar como empresa distribuidora de soluciones IT es actuar como intermediario entre los fabricantes de tecnología y los clientes que buscan soluciones tecnológicas. Datastar compra productos tecnológicos de los fabricantes a precios mayoristas y luego los revenden a sus clientes a precios minoristas, obteniendo así una ganancia por su servicio.

Además, ofrece servicios de soporte y mantenimiento, implementan soluciones de seguridad, balanceo de carga y alta disponibilidad mediante estos dos servicios:

**NOC:** Centro de Monitoreo de Datacenters especializado en:

- **Mantenimiento correctivo:** se refiere a todos los fallos que requieren una solución inmediata. Por ejemplo: cambios de discos rígidos ante una rotura, cambios de sistema de refrigeración ante una anomalía, modificación de configuraciones de equipos.
- **Mantenimiento evolutivo:** Se refiere a prever cambios que de acuerdo al negocio o a su dinámica, se realizan con antelación. Por ejemplo: ante el crecimiento de los datos en una base de datos, se requiere aumentar capacidades en discos rígidos o capacidad de servidores, dado que el análisis detecta que en 3 meses la capacidad va a quedar insuficiente.

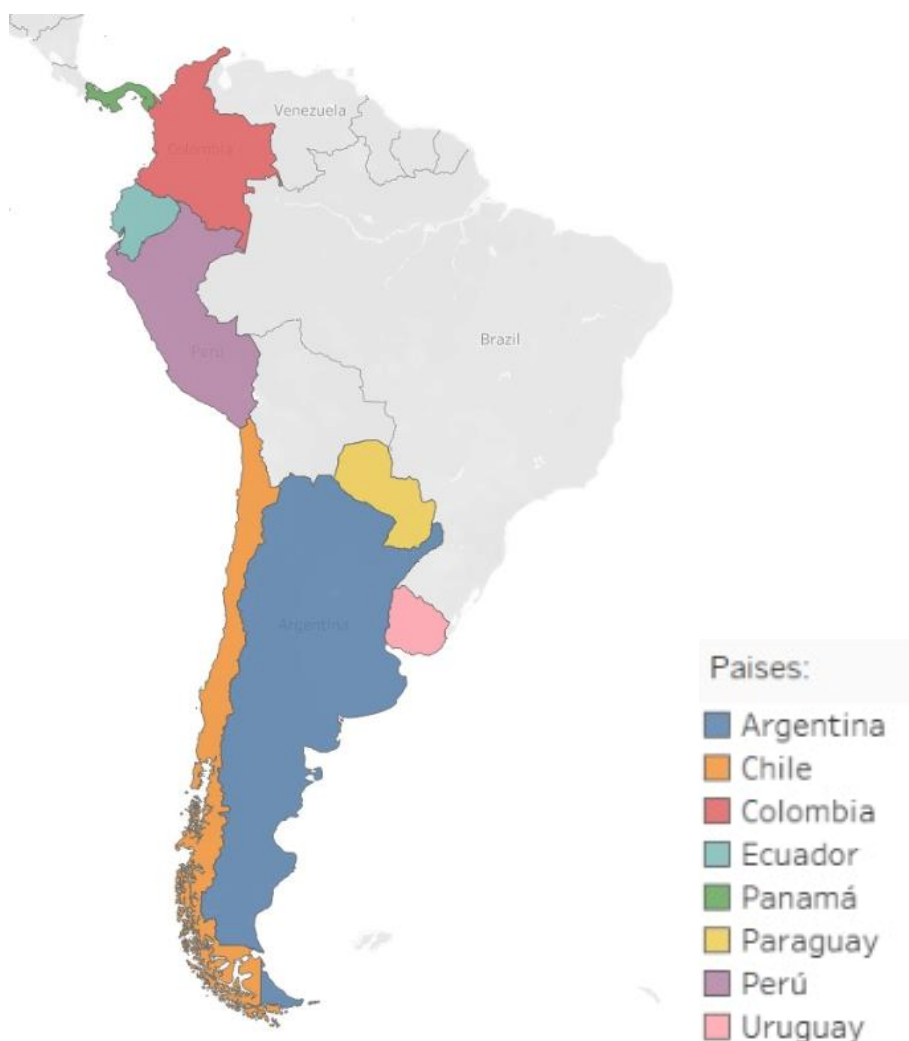
**SOC:** Security Operation Center, que garantiza las mejores prácticas y procesos de protección de datos con Business Continuity.

A través de este servicio este soporte acompaña al cliente en su día a día garantizándole que la forma de operar cumple con los estándares de los procesos de protección de datos para una continuidad del negocio, por ejemplo: ante una empresa que tiene sus datos informáticos en Madrid, se le ofrece un servicio que contempla alta disponibilidad (Datacenters en diferentes ciudades en donde se alojan los mismos datos con la misma seguridad e igual acceso), para que, en caso de algún incidente, la empresa pueda seguir trabajando con total normalidad.

### 3.1 SEDES:

Datastar tiene su sede principal en el Parque tecnológico de la ciudad de Buenos Aires en Argentina y otras oficinas en puntos estratégicos de la región como Chile, Uruguay, Paraguay, Perú, Ecuador, Colombia y Panamá. Actualmente es una empresa que cuenta con 188 empleados, profesionales del sector tecnológico, administrativo y comercial.

*Ilustración 1 Mapa de sedes - Datastar*



*Fuente: Elaboración propia*

### **3.2 NIVEL DE CUALIFICACIÓN DE LOS EMPLEADOS:**

El nivel de cualificación de empleados en el área tecnológica va en requerimiento de los diferentes proveedores o fabricantes. Es necesario que el plantel tecnológico posea certificaciones en diferentes productos tanto en los aspectos comerciales, funcionalidades, implementaciones, técnicas y soportes de producción.

Los proveedores brindan cursos de formación de los diferentes productos que ofrecen en el mercado para que así, los empleados de las marcas distribuidores cuenten con certificados o títulos que los avalen como personas capacitadas en la instalación y puesta en marcha de los productos, enseñar los beneficios técnicos de los mismos, desarrollar una arquitectura de ingeniería para la implementación de la solución y dar soporte técnico una vez implementados.

### **3.3 TERCIALIZACIÓN:**

Datastar cuenta con el trabajo de personal propio en las diferentes soluciones que ofrece y vende, sin embargo, en algunos servicios de implementación de productos suele tercerizar en empresas tecnológicas más pequeñas. Cuando el plantel técnico de Datastar se encuentra en su máximo de capacidad, contrata a empresas más pequeñas para que se ocupen de la instalación de dichos productos o servicios, es decir, la mano de obra.

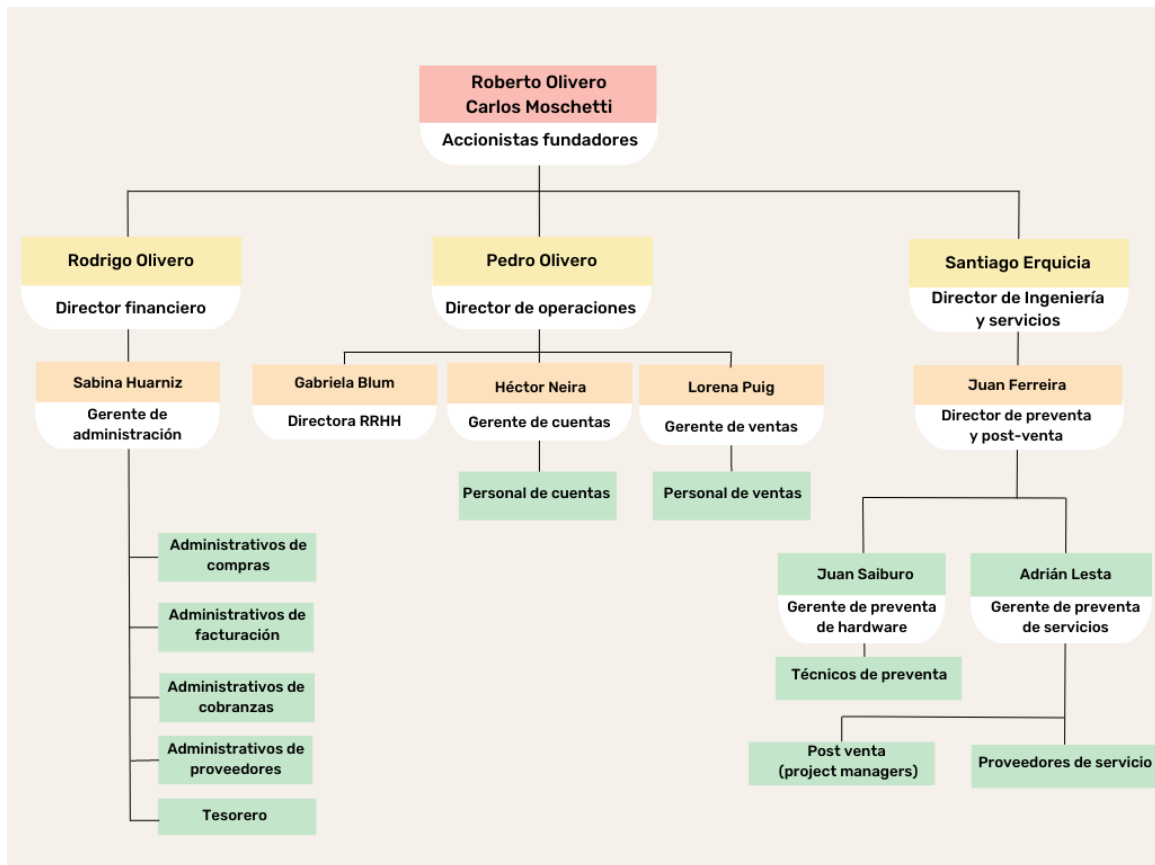
No existe riesgo de integración vertical por parte de este tipo de empresas ya que se dedican específicamente a los aspectos técnicos de los productos, a la preparación del cableado y al acondicionamiento del establecimiento en donde se llevarían a cabo los procesos técnicos. No cuentan con el conocimiento acerca de las necesidades de los clientes de Datastar, ni con los contratos con los grandes fabricantes, por lo que no podrían dedicarse a ofrecer soluciones.

### 3.4 ORGANIGRAMA:

Para poder conocer mejor la empresa hemos decidido hacer un organigrama con todas sus partes y las personas más importantes dentro de cada puesto de la compañía. Cabe destacar que este grafico representa la oficina central ubicada en Buenos Aires Argentina.

En los demás países donde tiene permisos comerciales para operar, Datastar cuenta con solo 1 o 2 vendedores por país.

*Ilustración 2 Organigrama - Datastar*



*Fuente: Elaboración propia*

#### 4 LISTADO DE PROVEEDORES:

Desde los inicios de Datastar en el año 2001, ha tenido la posibilidad de colaborar con algunas de las empresas líderes en tecnología del mundo, manteniendo relaciones sólidas con sus proveedores durante más de una década. En el caso de Oracle desde el inicio hace ya 22 años, y con HP más de 15 años. Mientras que empresas como Dell, Fortinet, F5, Huawei e Intel han tenido relación con Datastar durante más de 10 años.

A continuación, pasamos a explicar más en detalle cada uno de los fabricantes:

##### **ORACLE: Base de datos y aplicaciones**



Oracle es una empresa multinacional de tecnología con sede en Estados Unidos, especializada en el desarrollo y comercialización de software empresarial. La empresa fue fundada en 1977 por Larry Ellison, Bob Miner y Ed Oates.

Oracle es el primer fabricante que comenzó a trabajar con Datastar hace 22 años. Oracle ofrece una amplia gama de productos y servicios de software empresarial, incluyendo bases de datos, aplicaciones empresariales, soluciones en la nube, middleware y herramientas de desarrollo.

Entre los productos y servicios de Oracle que vende Datastar se encuentran:

- Oracle Database: es una de las bases de datos más utilizadas en el mundo, ofreciendo alta disponibilidad, seguridad y escalabilidad. La base de datos de Oracle se utiliza en una amplia gama de aplicaciones empresariales, desde aplicaciones financieras hasta sistemas de gestión de recursos humanos.
- Oracle Cloud: es la plataforma en la nube de Oracle, que ofrece una amplia gama de servicios y soluciones empresariales en la nube, incluyendo aplicaciones empresariales, infraestructura, seguridad y análisis de datos.

- Oracle Applications: Oracle ofrece una amplia gama de aplicaciones empresariales para diferentes sectores, desde aplicaciones de gestión de recursos humanos hasta aplicaciones de gestión de cadena de suministro y finanzas.

### **HP Hewlett Packard: Hardware**



Hewlett Packard, más conocida como HP, es una empresa global de tecnología que ofrece una amplia gama de productos y servicios de informática, incluyendo computadoras, impresoras, servidores, almacenamiento, software y servicios de TI. La empresa fue fundada en 1939 en Palo Alto,

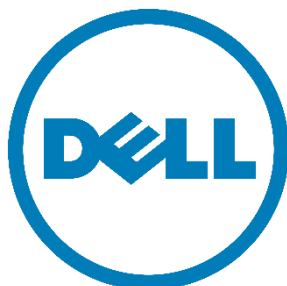
California, por Bill Hewlett y Dave Packard.

HP se ha expandido rápidamente desde su fundación y se ha convertido en uno de los líderes mundiales en tecnología. La empresa tiene una fuerte presencia en todo el mundo, con oficinas en más de 170 países y una amplia red de socios y distribuidores.

Algunos de los productos y soluciones de HP que vende Datastar son:

- Equipos de cómputo: Desde portátiles hasta estaciones de trabajo de alta gama, para empresas de todos los tamaños.
- Servidores y almacenamiento: Desde sistemas convergentes hasta sistemas de almacenamiento definidos por software.

### **DELL: Hardware**



Dell es una empresa multinacional de tecnología con sede en Estados Unidos, especializada en el desarrollo y comercialización de soluciones de hardware y software empresarial. La empresa fue fundada en 1984 por Michael Dell y ha crecido hasta

convertirse en una de las empresas de tecnología más grandes del mundo.



Dell ofrece una amplia gama de productos y servicios especialmente de hardware, incluyendo ordenadores de sobremesa, portátiles, servidores, sistemas de almacenamiento y redes.

### **F5: Ciberseguridad y balanceo**



La empresa fue fundada en 1996 en Estados Unidos. F5 ofrece: balanceadores de carga de aplicación, firewalls de aplicaciones web, soluciones de gestión de tráfico de aplicaciones, soluciones de seguridad de aplicaciones y soluciones de gestión de API.

Algunos de los productos y soluciones más destacados de F5 son:

- BIG-IP: es una solución de balanceador de carga de aplicación que permite a las organizaciones distribuir el tráfico de aplicaciones web de manera eficiente y escalable.
- Advanced Web Application Firewall (AWAF): es una solución de firewall de aplicaciones web que protege las aplicaciones web de los ataques cibernéticos.
- Application Security Manager (ASM): es una solución de gestión de tráfico de aplicaciones que permite a las organizaciones garantizar el rendimiento y la seguridad de las aplicaciones web.
- Access Policy Manager (APM): es una solución de gestión de acceso que permite a las organizaciones controlar el acceso a las aplicaciones web de manera segura.



### **FORTINET: Seguridad**

Fortinet es una empresa especializada en seguridad de red y soluciones de ciberseguridad para empresas de todo tipo y tamaño. La empresa fue fundada en 2000 en Estados Unidos.

Fortinet ofrece una amplia gama de soluciones de seguridad, incluyendo firewalls de última generación, soluciones de gestión de amenazas, soluciones de acceso seguro a la red y soluciones de seguridad para la nube. Estas soluciones se basan en tecnologías avanzadas de inteligencia artificial y aprendizaje automático, lo que permite a los clientes de Fortinet proteger sus redes y datos de manera más eficiente y precisa.

Algunos de los productos y soluciones más destacados de Fortinet son:

- FortiGate: es una solución de firewall de próxima generación que proporciona seguridad en tiempo real para redes empresariales.
- FortiAnalyzer: es una solución de análisis de seguridad que permite a las organizaciones recopilar, analizar y reportar datos de seguridad.
- FortiClient: es una solución de seguridad de “endpoint” que protege dispositivos y datos en cualquier lugar y en cualquier momento.
- FortiWeb: es una solución de seguridad para aplicaciones web que protege las aplicaciones empresariales críticas de ataques cibernéticos.
- FortiSIEM: es una solución de gestión de eventos e información de seguridad que permite a las organizaciones analizar y responder a incidentes de seguridad de manera más eficiente.



### **HUAWEI: Comunicaciones**

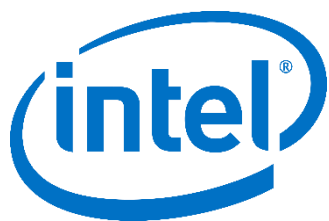
Huawei es una empresa china de tecnología que se ha destacado en el sector de tecnologías de la información, especialmente en el área de las telecomunicaciones y las redes de comunicaciones. La empresa fue fundada en 1987 y desde entonces ha crecido hasta convertirse en una de las empresas

más grandes y reconocidas en el mundo de la tecnología.

Huawei ofrece una amplia gama de soluciones de tecnología, incluyendo equipos de redes de telecomunicaciones, dispositivos móviles, equipos de informática, soluciones de almacenamiento de datos, soluciones de seguridad de redes y soluciones de cloud computing, entre otras.

Entre las soluciones más destacadas de Huawei se encuentran:

- Soluciones de red de telecomunicaciones.
- Soluciones de seguridad de redes.
- Soluciones de cloud computing: Permiten a las empresas construir, implementar y administrar aplicaciones y servicios en la nube de manera eficiente y segura.



### **INTEL: Procesadores**

Intel es una empresa estadounidense de tecnología que se ha destacado en el sector por su amplia gama de procesadores y soluciones de hardware para servidores, redes y almacenamiento. Fundada en 1968, Intel es el mayor fabricante de circuitos integrados del mundo según su cifra de negocio anual.

Entre los productos más destacadas de Intel en el sector IT se encuentran:

- Procesadores y chips
- Soluciones de redes: Tarjetas de interfaz de red, controladores de red y soluciones de conmutación de Ethernet.
- Soluciones de almacenamiento: Unidades de estado sólido (SSD), unidades de disco duro (HDD) y tecnología de memoria persistente.
- Soluciones de inteligencia artificial: hardware y software optimizados para tareas de aprendizaje automático, reconocimiento de voz y visión por computadora, entre otras aplicaciones de AI.

Estas 7 empresas explicadas anteriormente son los proveedores que consideramos más importantes de los que trabajan con Datastar, esto es así debido a que tomamos como referencia el volumen de negocio que representan dentro de las ventas de dicha empresa.

#### 4.1 PROVEEDORES: SEGUNDA PARTE

Ahora procedemos a completar la lista de todos los fabricantes con los que trabaja Datastar y que representan un impacto menor en ventas:

##### **ARUBA: Comunicaciones**



Empresa fundada en 2002 en California, Estados Unidos, y actualmente forma parte del grupo Hewlett Packard Enterprise (HPE).

Aruba tiene presencia en más de 100 países alrededor del mundo y cuenta con una amplia cartera de productos y soluciones que abarcan desde el acceso inalámbrico hasta la analítica de datos en tiempo real.

En el ámbito de las redes inalámbricas, Aruba ofrece soluciones de conectividad Wi-Fi que incluyen puntos de acceso, controladores, software de gestión y herramientas de análisis. También cuenta con soluciones de seguridad, como firewalls y soluciones de prevención de intrusiones, así como servicios de análisis y monitorización de la red para ayudar a las empresas a optimizar su rendimiento.



##### **CITRIX: Virtualización**

Citrix es una empresa que se dedica al desarrollo y comercialización de software y soluciones para la virtualización y el acceso remoto a aplicaciones, escritorios y a datos. La compañía fue fundada en 1989 y tiene su sede en Fort Lauderdale, Florida, Estados Unidos.

Citrix permite a las empresas implementar escritorios y aplicaciones virtuales de forma centralizada y ofrecer un acceso remoto a los mismos, ofrece soluciones para la gestión y el acceso seguro a aplicaciones y datos empresariales desde dispositivos móviles, permitiendo que los empleados puedan trabajar desde cualquier lugar y en cualquier momento.



### **MICROSOFT: Software y aplicaciones**

La compañía fue fundada en 1975 por Bill Gates y Paul Allen, y desde entonces se ha consolidado como un líder en el mercado de software y servicios informáticos.

Microsoft ofrece una amplia gama de productos y soluciones, que incluyen sistemas operativos, aplicaciones de productividad, servicios en la nube, herramientas de desarrollo de software, soluciones de seguridad, entre otros.



### **RADWIN: Telecomunicaciones**

Radwin es una empresa que se dedica a la fabricación y comercialización de soluciones de comunicaciones inalámbricas de alta capacidad para operadores de telecomunicaciones, proveedores de servicios de Internet y empresas. La compañía fue fundada en 1997 y tiene su sede en Tel Aviv, Israel.

Radwin ofrece una amplia gama de soluciones de comunicaciones inalámbricas, incluyendo sistemas de transmisión de banda ancha, soluciones de backhaul de red, soluciones de acceso inalámbrico y soluciones de transporte de fibra inalámbrica.



### **REDHAT: Software y aplicaciones**

Red Hat es una empresa de software que se dedica a proporcionar soluciones de código abierto para empresas y organizaciones en todo el mundo. La compañía fue fundada en 1993 y tiene su sede en Raleigh, Carolina del Norte, EE. UU.

Red Hat se especializa en la creación de sistemas operativos, herramientas de desarrollo de software, soluciones de virtualización, de almacenamiento y de middleware basadas en tecnologías de código abierto.



### **SAS: Aplicaciones**

SAS es una compañía especializada en software de análisis de datos y de inteligencia empresarial. La compañía fue fundada en 1976 y tiene su sede en Cary, Carolina del Norte, EE. UU.

SAS se dedica a proporcionar soluciones de software que ayudan a las empresas y organizaciones a tomar decisiones más informadas y estratégicas basadas en datos. Sus productos incluyen herramientas de análisis estadístico, minería de datos, gestión de datos y visualización de datos.



### **VEEAM: Backup**

Veeam es una empresa de software que se dedica a proporcionar soluciones de backup, recuperación y gestión de datos para entornos virtuales y de nube híbrida. La compañía fue fundada en 2006 y tiene su sede en Baar, Suiza.

Veeam se especializa en la creación de soluciones de backup y recuperación para plataformas de virtualización, como VMware, Hyper-V y Nutanix. Sus soluciones permiten a las empresas proteger y recuperar sus datos críticos en entornos virtuales y de nube híbrida de manera rápida y eficiente.

Las soluciones de backup de Veeam utilizan tecnologías avanzadas de deduplicación y compresión para reducir el tamaño de los datos de backup y minimizar los tiempos de recuperación. También incluyen funciones avanzadas de protección de datos, como la replicación y la recuperación ante desastres, para garantizar la disponibilidad continua de los datos.



### **VMware: Software**

VMware es una empresa líder en el sector de las Tecnologías de la Información (IT), especializada en software de virtualización y cloud computing. La compañía fue fundada en 1998 y tiene su sede en Palo Alto, California, EE. UU.

VMware se dedica a proporcionar soluciones de software que permiten a las empresas y organizaciones maximizar el valor de sus infraestructuras de TI, reducir los costos operativos y mejorar la agilidad empresarial. Sus soluciones incluyen herramientas de virtualización de servidores, redes y almacenamiento, así como soluciones de cloud computing y gestión de la nube.

Las soluciones de virtualización de servidores de VMware permiten a las empresas consolidar múltiples servidores físicos en un solo servidor virtual, reduciendo así los costos de hardware y aumentando la eficiencia. Estas soluciones también permiten la migración de cargas de trabajo entre servidores físicos sin interrupciones, lo que garantiza la continuidad del negocio y aumenta la disponibilidad de las aplicaciones.



#### **VERITAS: Backup**

Veritas es una compañía especializada en software de gestión y protección de datos.

Fue fundada en 1983 y tiene su sede en Santa Clara, California, EE. UU.

La misión de Veritas es ayudar a las empresas a proteger y administrar sus datos críticos de manera eficiente y segura, para que puedan tomar decisiones informadas y aprovechar al máximo su información empresarial. Sus soluciones incluyen software de backup y recuperación de datos, gestión de almacenamiento, gestión de la información empresarial y soluciones de archivado.

Las soluciones de backup y recuperación de datos de Veritas permiten a las empresas proteger sus datos críticos contra pérdidas, ya sea por errores humanos, fallas de hardware o ataques malintencionados. Estas soluciones también permiten la recuperación rápida y completa de los datos en caso de un desastre, lo que garantiza la continuidad del negocio.



## **GOOGLE CLOUD: Plataforma en la Nube**

Google Cloud es la división de computación en la nube de Google, que proporciona una amplia gama de servicios de infraestructura en la nube, plataformas y aplicaciones a empresas y organizaciones de todo el mundo. Está diseñado para ayudar a las empresas a transformar sus operaciones y procesos empresariales, mediante el uso de la tecnología en la nube.

Los servicios de Google Cloud incluyen almacenamiento en la nube, bases de datos, análisis de datos, inteligencia artificial y aprendizaje automático, servicios de Internet de las cosas (IoT), servicios de seguridad y cumplimiento, redes y servicios de desarrollo de aplicaciones. Google Cloud se ejecuta en la misma infraestructura global que utiliza Google, lo que garantiza la alta disponibilidad, escalabilidad y seguridad de sus servicios.

El almacenamiento en la nube de Google Cloud permite a las empresas almacenar, gestionar y acceder a sus datos en la nube de manera segura y escalable. Las bases de datos en la nube de Google Cloud proporcionan soluciones de bases de datos completamente administradas y escalables que pueden manejar grandes cantidades de datos.



## 4.2 CONTRATOS DE PROVEEDORES:

Los contratos con los fabricantes o proveedores se consiguen en base a cubrir ciertos requerimientos solicitados por los mismos. Estos requerimientos incluyen: cantidad de empleados cualificados, experiencia en lo que respecta a tecnología y nivel de facturación.

De acuerdo a cada fabricante existen diferentes rangos que puedes conseguir siendo un canal de distribución, por ejemplo: platinum, gold, silver, etc. Estas categorías tienen diferentes obligaciones y beneficios siendo “platinum” por ejemplo, la que requiere mayor compromiso de compra anual y mayor compromiso de certificaciones, pero a su vez es la categoría que más beneficia al distribuidor otorgándole mayores descuentos comerciales, capacitaciones al personal y mayor presupuesto para acciones de marketing relacionadas con sus productos.

Datastar es hoy una empresa argentina líder en su sector, la cual tiene relación con varios fabricantes, y que se consolida en el mercado como “Business Partner Platinum” de HP (Hewlett Packard) y “Certified Advantage Partner” en tecnología, aplicaciones y consultoría de Oracle. Siendo ambas categorías las más importantes de dichas marcas.

## 5 CASOS DE ÉXITO:

Para poder comprender mejor a Datastar y el mercado en el que opera, hemos decidido seleccionar 3 casos de éxito recientes dando una pequeña introducción de las empresas, desarrollando su problema o necesidad, y las soluciones que Datastar les proporcionó a estas 3 empresas.



### 1: Aguas y saneamientos argentinos S.A.

AYSA (Aguas y Saneamientos Argentinos S.A.) es una empresa pública argentina que se dedica a brindar servicios de agua y saneamiento en la Ciudad de Buenos Aires y 26 municipios de la provincia de Buenos Aires.

La empresa fue creada en el año 2006, con la intención de que los servicios de agua y saneamiento en Argentina sean de jurisdicción pública. A partir de entonces, AYSA asumió la responsabilidad de la prestación de servicios en la región metropolitana de Buenos Aires, que anteriormente estaban en manos de empresas privadas.

En la actualidad, AYSA es la empresa líder en la prestación de servicios de agua y saneamiento en la región metropolitana de Buenos Aires, brindando cobertura a más de 14 millones de personas, contando con una extensa red de distribución de agua potable y saneamiento, que incluye más de 13.000 km de cañerías y acueductos, así como también plantas de tratamiento de agua y efluentes cloacales.

Durante año 2022 AYSA decidió actualizar su datacenter principal, actualizándolo con servidores de última generación, storage, switches, y librerías para realizar su backup.

AYSA se encontraba con problemas de performance en sus velocidades de procesos de transacciones y facturación debido a la antigüedad de su equipamiento informático y a su vez, sus gastos de mantenimiento y soporte correctivo se incrementaba por la antigüedad de los equipos. En base a esto,

tomó la decisión de actualizar su equipamiento y llevarlo a los estándares actuales de rendimiento. Esto facilitó la velocidad de comunicación interna de la empresa, agilizando trámites de gestión empresarial, y permitiendo a la compañía un ahorro de tiempo y costes.

Con una inversión de alrededor de 1,5 millones de euros actualizó su plataforma con librerías y storage de la marca Dell, servidores Oracle y de forma adicional, obtuvo un soporte de Datastar de 36 meses. La implementación se llevó a cabo durante 3 meses y el resultado fue todo un éxito. A día de hoy se encuentra en uso.

## 2: Farmalink



Farmalink es una empresa argentina que se dedica a la distribución de medicamentos, productos de higiene y cuidado personal, equipos médicos y otros productos relacionados con la salud. La empresa fue fundada en 1996 en la ciudad de Buenos Aires, y desde entonces ha

experimentado un crecimiento sostenido, convirtiéndose en una de las empresas líderes en su sector.

Farmalink cuenta con una amplia red de distribución, con más de 100 puntos de venta y depósitos en todo el país. La empresa trabaja con una gran variedad de clientes, entre los que se incluyen farmacias, hospitales, clínicas y centros de salud, así como también con consumidores finales a través de su tienda en línea.

Es la empresa que se encarga de autorizar o validar en las farmacias los descuentos de los medicamentos y confirma que la persona que quiera comprarlos se encuentre autorizada para realizar dicha compra.

Farmalink S.A. en el año 2022 tenía caídas de servicio, problemas de rendimiento en el servicio de atención de su red de farmacias distribuidas en todo el país. Por esa razón, realizó con Datastar una consultoría para encontrar la mejor solución tecnológica que genere una disponibilidad de 24x7 durante los

365 días del año y a su vez, que ofrezca un rendimiento respecto al tiempo de respuesta por debajo de 1 segundo en las transacciones con las farmacias.

En base al análisis de la consultoría, Farmalink decidió comprar 2 sistemas de ingeniería Oracle, uno para el manejo de transacciones y aplicaciones, y otro para el manejo de base de datos, con una inversión de 1,5 millones de euros y una puesta en marcha de 6 meses. Actualmente el sistema se encuentra funcionando cubriendo las expectativas requeridas.

### 3: Banco BBVA



BBVA es un banco global con sede en España que ofrece una amplia gama de servicios financieros y bancarios en todo el mundo. La empresa cuenta con una larga historia, que se remonta a 1857, y actualmente tiene presencia en más de 30 países. En Argentina, BBVA opera desde hace más de 20 años y se ha convertido en uno de los bancos más importantes del país.

BBVA se ha destacado en el mercado financiero por su compromiso con la innovación y la tecnología, y ha invertido significativamente en el desarrollo de soluciones digitales para mejorar la experiencia de sus clientes. La empresa ha lanzado una serie de aplicaciones móviles y herramientas digitales para facilitar la gestión de las finanzas personales y empresariales.

A finales del año 2022 el banco BBVA contacta con Datastar ya que tenía la necesidad de aumentar el rendimiento y poder de cómputo en su plataforma de homebanking, por lo que se decidió actualizar su infraestructura con equipamiento de última generación de servidores Oracle y switches HP, que se estima que logrará un aumento de performance de 40% aproximadamente, mejorando la experiencia de usuario final, y agregando una alta disponibilidad en su plataforma. Se encuentra actualmente implementándose y, en lo que respecta al valor de la compra, no podemos especificarlo debido a un contrato de confidencialidad.

## 6 ANÁLISIS PESTEL:

Una vez contextualizada la empresa sobre la que vamos a realizar el plan de marketing, se procederá a realizar un análisis general del entorno en el que opera Datastar. En el siguiente apartado vamos a realizar el análisis PESTEL con el objetivo de detectar oportunidades y amenazas.

Este análisis nos permitirá estudiar en profundidad cada una de las fuerzas externas que podrían condicionar la viabilidad comercial de Datastar. De todas las variables del análisis PESTEL se analizarán con detalle aquellas cuya repercusión sea significativa, hemos decidido no estudiar en profundidad la variable “Ecológica” debido a la escasa relevancia que este tiene para Datastar y el sector de tecnologías de la información.

### 6.1 FACTORES POLÍTICOS:

El sector de las tecnologías de la información (IT en inglés o ITO en español) se considera una oportunidad para el proceso de transformación productiva en Argentina. Esta, tiene una gran importancia política.

Los servicios basados en conocimiento o SBC se basan en contratar a personas con altos niveles de cualificación. Estos servicios son una fuente de procesos comerciales muy importantes, entre estos, podemos encontrar: software y servicios informáticos, análisis e inteligencia de mercado y financiera, servicios contables o legales, entre otros.

En la siguiente tabla podemos ver una representación gráfica de las cadenas de valor en las principales actividades de SBC: tecnologías de la información (ITO), procesos de negocios (BPO) y gestión de conocimientos (KPO).

En el caso de Datastar su trabajo de consultoría de tecnologías de la información (ITO) se encuentra en la zona alta de la tabla, la cual representa un mayor valor añadido. Los aspectos que se tienen en cuenta para la creación de este gráfico son las calificaciones y experiencia del capital humano (cuanto más alto se encuentre dicha tarea, los requisitos son mayores).

Ilustración 3 Cadena de valor de SBC - Argentina



Fuente: Couto y Fernández-Stark 2019

El informe nos explica que Argentina cuenta con los atributos necesarios para competir en dichos sectores, especialmente por el capital humano a costos competitivos a nivel internacional y la ventaja de huso horario.

Además, hace referencia a que Argentina es a día de hoy una localización la cual buscan empresas internacionales para poner en marcha nuevas inversiones y proyectos. Esto se puede apreciar viendo el continuo crecimiento del empleo en

el sector de software y servicios informáticos, los anuncios de expansión y las nuevas ofertas de contratación que realizan las empresas IT.

“Según este informe los sectores de SBC con mayores niveles de productividad son aquellos que su sistema de negocio es B2B más que los B2C. Otro dato a tener en cuenta es que varias firmas argentinas han establecido presencia regional y/o global a partir de actividades de desarrollo, implementación e integración de aplicaciones de software y la prestación de distintos tipos de servicios informáticos, incluso con oficinas propias en el exterior en algunos casos” (Lachman & López, 2022).

## 6.2 FACTORES ECONÓMICOS:

La situación económica en Argentina es algo compleja ya que atraviesa una gran crisis que lleva acarreado desde hace varios años; además, la pandemia del COVID-19 le perjudicó enormemente ya que su economía cayó un 12% y su PIB un 16,5% según información de BCRA (Banco Central de la República Argentina).

En el pasado 2022 el PIB tuvo un crecimiento de un 4% gracias a la recuperación de diferentes mercados afectados por la pandemia del COVID-19, este crecimiento no será permanente ya que según un informe del FMI (Fondo Monetario Internacional) a lo largo del 2023 y 2024 crecerá sólo un 2%.

Sin embargo, en este año 2023, la inflación aumentó llegando hasta el 72,4%. Como medida para intentar detener esta situación, Argentina añadió nuevas tasas y con ello consiguió bajarlo un 3,8% pero aumentando la deuda pública llegando hasta el 76% según el BCRA.

A pesar de todo lo mencionado anteriormente, Argentina sigue siendo la tercera economía más grande de Latinoamérica, por detrás de Brasil y México.

A continuación, encontramos una tabla la cual muestra los indicadores de crecimiento económico de Argentina:

Tabla 1 Indicadores de crecimiento - Argentina

Indicadores de crecimiento	2020	2021	2022 (E)	2023 (E)	2024 (E)
<b>PIB</b> (miles de millones de USD)	389,06	486,70	632,24	641,10	638,58
<b>PIB</b> (crecimiento anual en %, precio constante)	-9,9	10,4	5,2	0,2	2,0
<b>PIB per cápita</b> (USD)	8.572	10.617	13.655	13.709	13.520
<b>Saldo de la hacienda pública</b> (en % del PIB)	-5,2	-3,5	-4,2	-3,7	-3,5
<b>Endeudamiento del Estado</b> (en % del PIB)	102,8	80,9	84,5	76,3	73,6
<b>Tasa de inflación</b> (%)	42,0	48,4	72,4	98,6	60,1
<b>Tasa de paro</b> (% de la población activa)	11,6	8,8	7,0	7,6	7,4
<b>Balanza de transacciones corrientes</b> (miles de millones de USD)	3,09	6,74	-4,12	6,32	5,27
<b>Balanza de transacciones corrientes</b> (en % del PIB)	0,8	1,4	-0,7	1,0	0,8

Nota: (E) Datos estimados

Fuente: IMF – World Economic Outlook Database

En la última tabla podemos ver que a pesar de que el PBI va en crecimiento y se espera que a lo largo de los años así se mantenga, la inflación en Argentina simplemente no parece tener solución, por lo que la moneda nacional (peso argentino) cada año pierde valor.

El sector de software en Argentina ha experimentado altibajos en las últimas décadas, pero actualmente está en un camino de crecimiento y expansión.

La innovación y la calidad de las soluciones ofrecidas por las empresas argentinas de software han permitido a la industria recuperarse y convertirse en una pieza importante en la economía del país y la región.

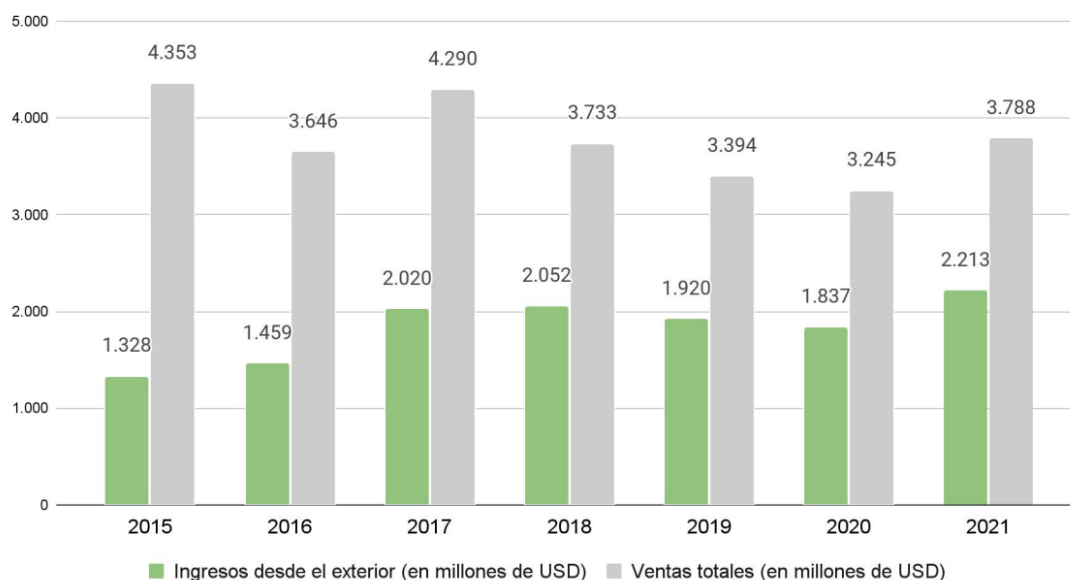
En el siguiente gráfico de barras podemos analizar la evolución de las ventas e ingresos desde el exterior desde 2015 hasta 2021 en el sector de software.



En él podemos destacar que luego de las caídas de 2019 y 2020 en los ingresos desde el exterior, consiguieron recuperarse y en 2021 marcaron un récord histórico de 2.213 millones de dólares. Este indicador es una señal de la importancia que está teniendo la venta desde Argentina hacia el resto del mundo.

En lo que respecta a ventas totales, en 2021 el sector consiguió recuperarse de la caída de los años anteriores y superar la marca del 2018 con un valor de 3.788 millones de dólares.

*Ilustración 4 Evolución de ventas e ingresos desde el exterior - Software*



Fuente: Informe CESSI 2021

A continuación, vemos una tabla de exportaciones mundiales de SBC desde el año 2005 a 2020. Aquí podemos destacar que el primer sector (Telecomunicaciones, software y servicios de información) ha sido el único sector que no ha sufrido una variación anual negativa del 2019 al 2020. Este fenómeno se debe principalmente a la tendencia mundial de digitalización empresarial provocada por la pandemia.

Tabla 2 Exportaciones mundiales SBC - Argentina 2005/2020

	Montos por año (en millones de dólares)					Tasa de crecimiento anual acumulativa	Variación anual
	2005	2010	2015	2019	2020	2005-2019	2019-2020
Telecom, software y servicios de información	181.593	311.967	478.230	682.320	710.431	9,9%	4,1%
Servicios empresariales	529.113	821.587	1.087.209	1.407.764	1.338.009	7,2%	-5,0%
Servicios personales, culturales y recreativos	35.278	52.438	64.142	89.875	77.104	6,9%	-14,2%
Total SBC	745.984	1.185.992	1.637.620	2.179.959	2.125.544	8,0%	-2,5%
Total servicios	2.655.860	3.913.490	5.139.260	6.226.802	4.984.187	6,3%	-20,0%
<b>Total bienes</b>	<b>10.502.488</b>	<b>15.302.138</b>	<b>18.996.581</b>	<b>19.019.102</b>	<b>17.619.005</b>	<b>4,3%</b>	<b>-7,4%</b>

Fuente: Ministerio de desarrollo productivo Argentina 2022

Esto confirma que cada vez son más las empresas, por lo menos en Argentina, que están dando un salto a la digitalización empresarial, y, por lo tanto, el mercado se encuentra en constante búsqueda de servicios de consultoría, software y tecnología.

Este fenómeno producido a raíz del Covid-19 beneficia enormemente a empresas que ofrecen soluciones tecnológicas como Datastar, las cuales su público objetivo son grandes y medianas empresas de distintos sectores.

### 6.3 FACTORES SOCIALES:

Argentina cuenta con más de 45 millones de habitantes, siendo el tercer país más habitado de Latinoamérica por detrás de Brasil y Colombia, repartidos por toda la extensión del país, siendo este el segundo con más extensión territorial de toda Latinoamérica por detrás de Brasil, cuenta con 2.780.400 kilómetros cuadrados.

En el cuarto trimestre del pasado 2022 se realizó un estudio sobre el mercado laboral en Argentina, obteniendo como resultado que la tasa de actividad alcanzó un 47,6%, la tasa de empleo un 44,6% y la tasa de desocupación un 6,3%.

La tasa de pobreza que publica el INDEC (Instituto nacional de estadísticas y censos) semestralmente llegó a estar por encima del 40% a fines de 2020 y bajó algo en 2021, para quedar en el 37,3% de la Población Económicamente Activa.

En Argentina la industria del software está en pleno auge ya que del 2020 al 2021 creció un 13%, superando así los 130.000 empleados.

Según la Cámara de la Industria Argentina de Software (CESSI) el sector de desarrollo de software arroja un pronóstico alentador: los indicadores de crecimiento señalan que, para el 2031, se van a desarrollar 400.000 puestos nuevos de trabajo dentro de este sector. Hay que tener en cuenta que en diciembre de 2022 la industria contaba con casi 130.000 personas y durante 2021 fue el sector que más creció en Argentina, con más de 15.500 nuevos puestos de trabajo.

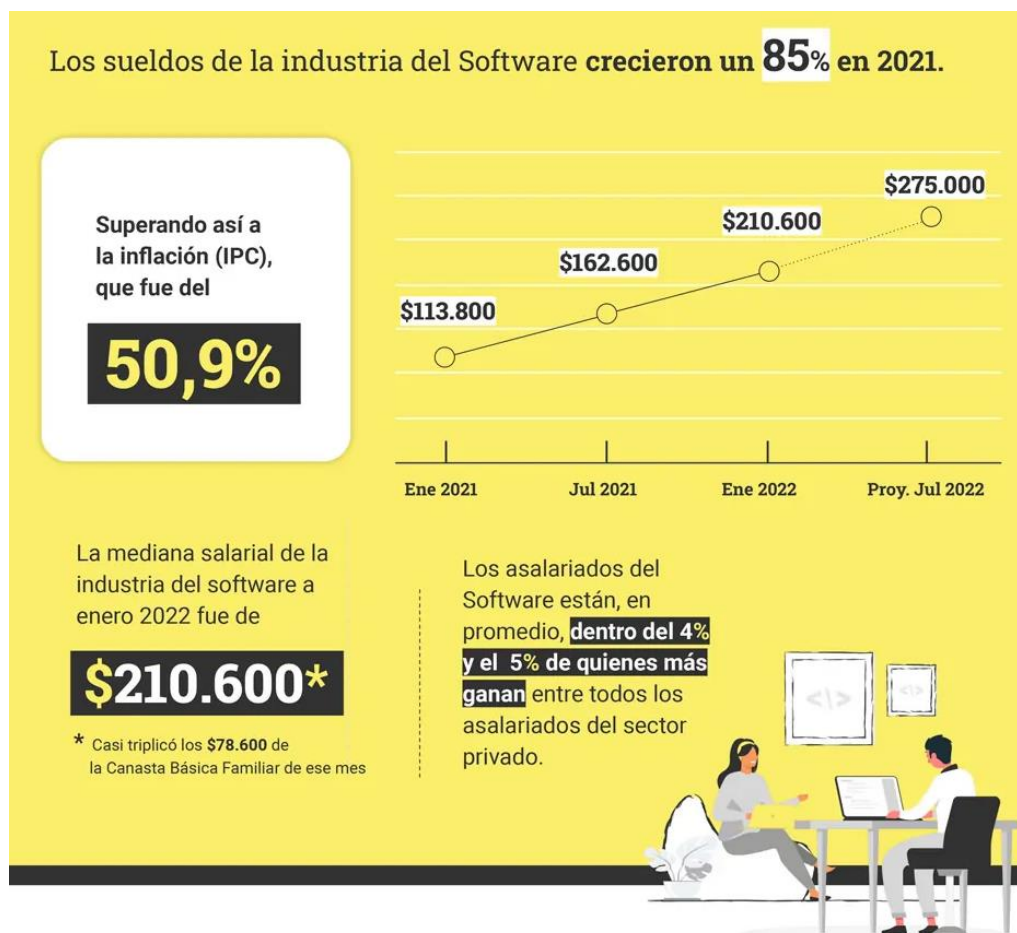
Es por eso que la Cámara de la Industria Argentina del Software (CESSI) ha creado el SAAF (software as a future) con la finalidad de incentivar a las personas a especializarse y dedicarse en la industria del software.

Debido a la importancia de este sector en la economía argentina, el país ofrece ayudas o beneficios económicos a través de reducciones de gastos fiscales a las empresas que se dediquen a este campo. El objetivo principal del gobierno es seguir generando nuevos puestos de trabajo, así como llegar a los USD 10.000 millones de nuevas exportaciones y a los USD 20.000 millones de PBI agregado para el 2031.

Según el último informe realizado OPSSI (Observatorio Permanente de la Industria del Software y Servicios Informáticos), en 2021 los salarios de la industria del software crecieron un 85%, superando ampliamente a la inflación (IPC), que fue del 50,9%. El gran crecimiento del sector, su alta rotación y la gran cantidad de perfiles trabajando directamente para el exterior, produjo este aumento salarial en el sector de software.

A continuación, vemos un gráfico que muestra este crecimiento salarial:

*Ilustración 5 Evolución salarial en la industria del software - Argentina*



Fuente: Informe CESSI 2021

## 6.4 FACTORES TECNOLÓGICOS:

Dentro del análisis de factores tecnológicos queremos destacar el proceso de transformación digital y uso de herramientas tecnológicas que están atravesando tanto las empresas argentinas como las empresas de otros países sudamericanos.

El nuevo escenario post pandemia ha impulsado a las empresas a utilizar plataformas digitales para llegar a los clientes y más de la mitad de las empresas intensificó la utilización de herramientas digitales encontrando que, según la encuesta "Pulso Empresarial" realizada por el Banco Mundial junto a la fundación

“Observatorio Pyme”, un 41% de las empresas Argentinas incrementó el uso de internet, plataformas sociales, aplicaciones especializadas o plataformas digitales y un 15% que ha comenzado por primera vez a utilizar dichas herramientas.

Es importante destacar que, para enfrentar la pandemia, el uso de estas tecnologías se asocia positivamente con el tamaño: a mayor tamaño, mayor difusión e intensidad de la utilización de herramientas digitales.

Además, según el Reporte de Estrategia del Estado de las Aplicaciones edición 2022 para América Latina de la empresa F5 (uno de los proveedores de Datastar) podemos encontrar que en América Latina la transformación digital se está acelerando en las diferentes industrias.

Dentro de la investigación llevada a cabo por F5 se ha descubierto mediante empresas encuestadas en América Latina, que un 24% se encuentra automatizando sus procesos, un 68% está en el proceso de expansión digital, y un 51% se encuentran utilizando inteligencia artificial en su negocio.

Algunos resultados de este informe realizado por F5 destacan características particulares de las empresas digitales en la región, incluyendo:

- 9 de cada 10 organizaciones están empleando métodos de modernización de las aplicaciones. La mayoría de ellas emplean la adición de APIs (Interfaces de programación de aplicaciones).
- El 58% de las organizaciones tiene actualmente aplicaciones de desarrollo de negocio en múltiples clouds.
- El 83% de las empresas que planean realizar la implementación en la nube informaron que la mejora del desempeño de las aplicaciones es la principal preocupación en las empresas y, en segundo lugar, la seguridad de la información que se trata.

## 6.5 FACTORES LEGALES:

Algunas de las medidas legales que ha tomado Argentina con respecto al sector tecnológico y su crecimiento son:

**Ley del Software:** Creada en el año 2004 y ampliada en el 2013 ya que buscaban incentivar al sector IT a través de beneficios fiscales como, por ejemplo, la reducción de contribuciones patronales siempre y cuando las empresas que se postulasen cumplieran ciertos requisitos y condiciones.

El pasado 2019 esta ley se reformó ya que buscaba llegar a otros sectores, ofreciendo estos mismos beneficios en sectores como la biotecnología, la producción, postproducción audiovisual y los servicios geológicos entre otros.

**Ley de Economía del Conocimiento (LEC):** “Busca impulsar un amplio rango de actividades de alta tecnología, incluyendo además del desarrollo de software y los servicios IT a la producción audiovisual, la biotecnología, entre otros sectores. El programa contempla una serie de beneficios fiscales para aquellas empresas que tengan al menos el 70% de sus ingresos provenientes de una o más de las actividades promovidas en la ley, y se inscriban en el registro creado por la LEC.” (Lachman & López, 2022)

## 7 ANÁLISIS PORTER:

Con la intención de conocer mejor el entorno competitivo de la industria de soluciones IT en Argentina, hemos decidido hacer uso del análisis de las 5 fuerzas de Porter. Gracias a este análisis podremos entender la situación actual de nuestra competencia y medir la rentabilidad de la industria.

### 7.1 RIVALIDAD DEL SECTOR: ALTO

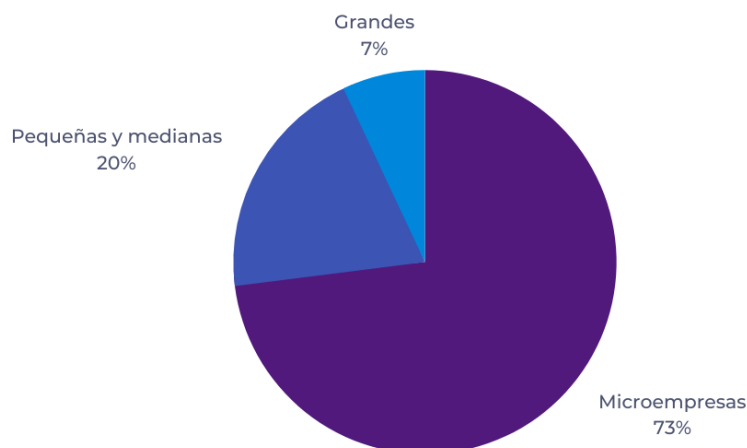
En base a toda la información que hemos encontrado acerca del crecimiento de la industria del software en Argentina, podemos afirmar que la rivalidad del sector es alta, y en un futuro será cada vez mayor.

Según el diario El Cronista, “en Argentina funcionan más de 5000 empresas de SSI (software y servicios informáticos) en las cuales trabajan unas 130.000 personas, muy por encima de las 2000 empresas con 25.000 empleados que funcionaban en 2002. Hay que tener en cuenta que el 73% de las empresas dedicadas a esta industria son microempresas de hasta diez empleados, y el 20% son pequeñas y medianas empresas, de entre 10 y 200 empleados” (Risso, 2019).

Datastar se encuentra dentro de ese 20% ya que cuenta con 188 empleados, por lo que es considerado empresa mediana, sin embargo, es una empresa que está a solo 12 trabajadores de ser una empresa grande.

En el siguiente grafico podemos ver de forma más clara la demografía empresarial de este sector en Argentina:

Ilustración 6 Tamaño de las empresas sector SSI – Argentina 2022



Fuente: Elaboración propia

## 7.2 PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS CLIENTES: MEDIO

Las empresas interesadas en obtener soluciones IT tienen la posibilidad de escoger entre diferentes vendedores. Esto ocurre ya que al haber un número específico de empresas fabricantes y pioneras dentro del mundo de la tecnología, la rivalidad entre distribuidores es alta. Esto permite a los clientes finales escoger, además de por las marcas con las que trabaja, también por: precio, servicio post venta, financiación, plazos de entrega y puesta en marcha, entre otras.

Sin embargo, el trabajo de Datastar va más allá que el de un simple distribuidor ofreciendo servicio de consultoría y asesoramiento, incluido la búsqueda de una solución completa y personalizada para su cliente.

Como ventaja Datastar cuenta con una gran cantidad de proveedores de primera categoría a nivel mundial por lo que puede permitirse ofrecer una amplia gama de opciones en base al estudio en detalle de la situación de su cliente, adaptándolas a sus necesidades.



### **7.3 PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS PROVEEDORES: ALTO**

En el mercado de soluciones IT es fundamental obtener contratos de alto rango con las empresas fabricantes más importantes del sector. El hecho de poder presumir de contar con productos de empresas líderes, no solo genera una calidad de productos óptima, sino que también una imagen de marca mucho más sólida frente a los clientes actuales y futuros.

Es por eso que Datastar prioriza la buena relación con sus vendedores o fabricantes buscando siempre los mejores contratos de distribución y logrando ofrecer a sus clientes la mayor gama posible de soluciones.

Afirmamos que el poder de negociación de los proveedores es alto, principalmente porque Datastar no tiene la posibilidad de producir los productos de dichas marcas fabricantes por lo que tiene la obligación de negociar contratos de distribución. Además, en caso de perder algún proveedor, Datastar no posee en todos los casos un sustituto inmediato.

Esto se debe principalmente a que el mercado de software y servicios informáticos tiene marcas líderes muy definidas las cuales representan un gran porcentaje de ventas en los distribuidores.

Otro aspecto a tener en cuenta, es que estas empresas pioneras en el área tecnológica, prefieren por una cuestión de costes y logística, tener una red de empresas distribuidoras por todo el mundo abarcando todos los sectores y nichos posibles. Esto no quita que en algún momento podría existir la posibilidad de una integración hacia adelante para controlar su red de negocios, aunque implicaría un aumento significativo de sus costes.

### **7.4 POSIBILIDAD DE ENTRADA DE NUEVOS COMPETIDORES: MEDIO**

El sector de soluciones IT requiere una inversión inicial alta: ya que se requiere de una oficina, empleados con un alto nivel de capacitación técnica, conseguir proveedores lo que conlleva tener que realizar los contratos desde cero cumpliendo con los requisitos exigidos por dichos fabricantes.

Hay que tener en cuenta que nos encontramos con un mercado en el cual ya existe competencia, encontrando empresas ya asentadas con más de 20 años de experiencia como por ejemplo Datastar.

Sin embargo, es un mercado que está en constante crecimiento a nivel mundial, y con aun más repercusión en Sudamérica donde cada vez más empresas modernizan sus sistemas y requieren de asistencia en lo que respecta a servicios tecnológicos.

## **7.5 PRODUCTOS SUSTITUTIVOS: BAJO**

Las soluciones que ofrece Datastar son únicas para cada tipo de cliente y problemas que este tenga. Es una empresa que se centra en conocer los diferentes aspectos y requerimientos de sus clientes mediante consultorías, para así poder ofrecer un paquete de productos y servicios que conforman una solución adecuada y única.

Otra alternativa que tienen los clientes es contactar con distribuidores que solo se encarguen de vender productos y servicios de forma aislada, es decir, el cliente se acerca a ellos ya conociendo que producto específico que este quiere y el distribuidor solo se encarga prepararlo y de venderlo. En este caso no existen servicios adicionales ni una consultoría previa.

Ilustración 7 Las 5 fuerzas de Porter - Datastar



Fuente: Elaboración propia

## 7.6 CONCLUSIÓN:

Para concluir con este análisis de las 5 fuerzas de Porter, podemos decir que la rentabilidad competitiva del sector es media/alta. Nos encontramos en un mercado donde el poder de negociación de los proveedores es la fuerza que más presión ejerce, ya que los distribuidores están prácticamente obligados a cumplir con los requerimientos de estos fabricantes líderes en el mundo.

Una de las medidas que creemos que debería llevar a cabo Datastar para disminuir la presión de los proveedores es colocar el desarrollo de software propio como una parte más importante dentro de su sistema de negocio.

Dentro de la página web podemos encontrar casos de software que ha desarrollado los cuales son:

- Software para Gestión Municipal y de Gobierno
- Software para Empresas de Utilities: C.A.S. para AYSA
- Billetera Electrónica
- PLUG: Plataforma Única de Gestión

En el caso de la venta de estos desarrollos, Datastar no ha tenido dependencia de ningún proveedor, por lo que puede ofrecerlo de la manera que mejor considere para su beneficio.

Datastar ya cuenta con una posición ventajosa dentro del mercado argentino por lo que no presentaría un problema recurrir a su cartera de clientes y, además de enfocarse en ser una empresa consultora y distribuidora de soluciones, tener en cuenta la creación de soluciones propias.

## 8 ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA:

Una vez realizado el análisis específico del sector se procede a estudiar la competencia con el fin de encontrar una ventaja competitiva que permita diferenciar a Datastar de otras empresas del rubro.

Luego de la información proporcionada por Carlos Moschetti (socio fundador y vicepresidente de Datastar) hemos decidido escoger 3 empresas similares a Datastar y vamos a proceder a realizar un análisis descriptivo y comparativo sobre ellas.

Parte de la información que hemos obtenido sobre DATCO, FEBICOM y NUMIR (principales competidores de Datastar) ha sido proporcionada por Carlos, y nosotros hemos contrastado y confirmado con fuentes secundarias dicha información.

### 8.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO:



#### **DATCO:**

DATCO fue fundada en Argentina en 1981. La empresa tiene más de 40 años de experiencia en el campo de la tecnología de la información y ha establecido una sólida presencia en el mercado local.

Datco es una empresa perteneciente a un grupo llamado “Grupo Datco” formado por: OG Networks, Baitcon, Datco, Focus, Interservices, Sersat, Silica Networks y Velocom. El grupo actualmente cuenta con 15 oficinas en 6 países de Latinoamérica y más de 500 empleados.

Todo el grupo se dedica al sector de software y servicios de tecnologías. Sin embargo, cada una de estas empresas se especializa en áreas distintas y cuenta con sus propios proveedores:

- 0G Networks: Sigfox
- Baitcon: SAP
- Datco: Microsoft – Huawei – Citrix – Lenovo
- Focus: IBM – Red Hat – Fortinet
- Interservices: Oracle

En el caso de las otras 3 empresas (Sersat, Silica Networks, Velocom) no especifican quienes son sus proveedores, pero si sabemos qué tipo de productos o servicios ofrecen:

- Sersat: Internet satelital, transmisión de video, plataformas OTT e IPTV
- Silica Networks: Comunicaciones, internet y fibra óptica
- Velocom: Internet corporativo y para hogares

En la siguiente imagen podemos ver el listado completo de todos los proveedores que tiene Grupo Datco en conjunto:

*Ilustración 8 Lista de proveedores - Grupo Datco*



*Fuente: Website de Grupo Datco*

Datco al igual que Datastar es una empresa que ofrece soluciones tecnológicas específicas a las necesidades del cliente. Cuenta también con servicio de consultoría, mantenimiento y servicio post venta.

Grupo Datco cuenta con una gran cantidad de clientes alrededor del mundo, destacando países como Argentina, Chile y México donde mayor cantidad de clientes tienen. Esto lo confirmamos ya que dentro de la web tiene un listado completo de todos sus clientes, clasificados por país, y en algunos casos incluye comentarios y reseñas de jefes, gerentes y CEO de dichas empresas.

En lo que respecta específicamente a soluciones IT, Datco divide todos sus productos en 7 categorías, indicando con banderas en que países los ofrece. El listado de categorías es el siguiente:

- Aplicaciones de negocios
- Automatización de procesos
- Data y AI
- Infraestructura
- Licenciamiento
- Modernización de escritorios
- Seguridad

Grupo Datco ofrece a sus clientes soluciones diversas y completas dentro del mundo de tecnologías de la información. Al abarcar todas las áreas de servicios puede satisfacer todas las necesidades de sus clientes.

#### **FEBICOM:**



Febicom es una empresa argentina fundada en 1992. La empresa lleva más de 30 años dedicándose al sector de soluciones de tecnología de la información y comunicación. Según su perfil en LinkedIn podemos confirmar que cuenta con 36 empleados.

Dentro de su página web podemos encontrar todos los proveedores y clientes con los que trabaja. Un dato a tener en cuenta es que solo trabaja dentro de Argentina, Febicom no tiene sedes en otros países.

Ilustración 9 Lista de proveedores - Febicom



Fuente: Website de Febicom

Febicom es una empresa más pequeña la cual no ofrece servicio de mantenimiento y post venta. Sin embargo, ofrece a sus clientes la instalación y acondicionamiento de las soluciones dentro de la empresa.

Todas las soluciones IT que ofrece Febicom las divide en 12 categorías:

- Networking
- Data Center Facilities
- Infraestructura
- Seguridad IT
- Impresión
- Seguridad perimetral
- Financieros
- Multimedia
- Consumo
- Servicio Técnico
- Consultoría
- Central telefónica en la nube





## NUMIR:

Numir es una empresa que cuenta con más de 30 años en el sector de soluciones IT. Actualmente sabemos que no tiene más de 50 empleados y que solo opera en Argentina donde tiene una única sede.

Dentro de su página web nos enseña un listado con todos los proveedores con los cual trabaja, destacando especialmente 5 de ellos.

Estos 5 fabricantes se dedican a áreas específicas dentro del sector de soluciones y dentro de la plataforma de Numir cuentan con un apartado propio donde se explican sus productos en más detalle. Estas empresas son:

- HPE: Servidores
- Dell: Servidores
- Acronis: Back up y seguridad
- Microsoft: Aplicaciones y nube
- Cisco: Networking y nube

A continuación, podemos encontrar una imagen con el listado completo:

*Ilustración 10 Lista de proveedores - Numir*



*Fuente: Website de Numir*

En lo que respecta a soluciones, Numir solo ofrece en su página web 3 opciones y las relaciona directamente con un fabricante en cada caso:

- Switches y routers: Cisco
- Servidores: HPE
- Conectividad: Meraki

## 8.2 ANÁLISIS COMPARATIVO:

En el siguiente paso procederemos a realizar un análisis comparativo de Datastar con las 3 empresas seleccionadas.

Hemos decidido crear una tabla con diferentes variables donde la puntuación más baja es 1 y la más alta es 5. El objetivo es poder comprender las diferencias que existen entre las marcas y encontrar aspectos de mejora para Datastar.

*Tabla 3 Análisis comparativo - Datastar sector IT*

Variables	Empresas			
	Datastar	Datco	Febicom	Numir
Cantidad de proveedores	5	5	3	2
Clase de proveedores	5	4	3	3
Países	2	5	1	1
Valor agregado	5	5	3	2
Página web	2	4	3	4
Posicionamiento	5	5	3	3
Soluciones	5	4	2	2

*Fuente: Elaboración propia*

- **Cantidad de proveedores:**

En la anterior tabla podemos ver que las dos empresas dominantes son Datastar y Datco, siendo los que más contratos con fabricantes tienen, mientras que Febicom y Numir al ser más pequeñas tienen menos contratos.

- **Clase de proveedores:**

En este punto evaluamos la reputación que tienen los proveedores a nivel mundial y su relevancia dentro del sector de soluciones IT.

Datastar recibe una puntuación de 5 ya que consideramos que los proveedores se consideran empresas líderes en tecnología del mundo como Oracle, HP, Dell o Huawei entre otras.

- **Países:**

En cuanto a países hemos tenido en cuenta permisos de venta, sedes y clientes. En este caso Datco tiene una calificación de 5 ya que no solo trabaja en 7 países, sino que también cuenta con 15 oficinas alrededor de Latinoamérica.

Datastar posee permisos comerciales en 8 países, solo cuenta con 1 sede en Buenos Aires, Argentina. Mientras tanto Numir y Febicom solo venden en Argentina.

- **Valor agregado:**

En el caso de Datastar y Datco tenemos calificaciones de 5 ya que son empresas que no solo ofrecen soluciones, sino que también servicio de consultoría, acondicionamiento, mantenimiento y soporte post venta.

- **Página Web:**

En lo que respecta a la página web Datastar recibe la puntuación más baja principalmente porque no tiene casos de éxito dentro su web. Toda la reputación

e imagen que tiene gracias a su experiencia y capacidad de trabajo, no lo demuestra dentro de su web a sus posibles nuevos clientes.

En lo que respecta a los productos, tiene accesos poco cómodos los cuales no se explican de forma sencilla los productos que vende y que necesidades satisfacen.

Las otras 3 empresas intentan hacer que sus webs sean interactivas y desarrolladas en contenido, dejando a disposición del usuario la posibilidad de conocer más acerca de las soluciones, servicios y su historia.

- **Posicionamiento:**

En este punto queríamos valorar el posicionamiento dentro del mercado de soluciones IT de cada una de estas empresas, la “reputación” que estas tienen a nivel nacional.

Datastar y Datco dominan esta variable por los clientes y la importancia dentro del mercado que tienen, a nivel ventas, fabricantes y clientes con los que trabajan. Numir y Febicom en cambio, están con menor valoración ya que son más pequeñas y no son las empresas dominantes del sector.

- **Soluciones:**

En lo que respecta a soluciones Datastar es el único líder debido a los proveedores y la importancia que estos tienen a nivel mundial.

Esta situación le permite tener el abanico más amplio de opciones para ofrecer a sus clientes en comparación a las demás empresas y buscar diversas soluciones completamente flexibles y adaptables entre sí.

### 8.3 CONCLUSIÓN:

Creemos que Datastar tiene una ventaja importante en relación a sus competidores principalmente por la gran cantidad de proveedores y soluciones que ofrece. El hecho de contar con acuerdos comerciales con las empresas más importantes del mundo de la tecnología le permite poder ofrecer soluciones completas para todo tipo de necesidades de sus clientes.

Tener diferentes opciones permite confeccionar las soluciones de la mejor manera para el cliente utilizando productos de diferentes marcas.

En el caso de empresas como Febicom y Numir, ellos solo tienen uno o dos proveedores importantes y referentes en cada área de servicio, provocando que tenga menos opciones de catálogo para ofrecer.

En el caso de Datco encontramos que cuenta con una mayor cantidad de proveedores que Febicom y Numir, pero aun así no tiene la variedad de Datastar. Esto lo podemos ver por ejemplo en los servidores donde Datco solo ofrecen de la marca Lenovo, y en lo que respecta a Data center solo ofrece solo la marca Huawei.

En cuanto a la comunicación, Datco tiene ventaja con su diseño web, especialmente porque explica de forma detallada sus soluciones, además agrega banderas para poder indicar en que países las ofrece.

Además, a nivel de expansión, Datco es la empresa con mayor ventaja ya que opera en diferentes países de Latinoamérica, pero además posee 6 sedes, con sus respectivos equipos y contactos.

## 9 BUYER PERSONA: B2B

Hemos decidido realizar un buyer persona para poder contextualizar una empresa tipo que necesitaría los servicios que brinda Datastar.

Escogimos una empresa ficticia llamada Go Market la cual se dedica al sector retail siendo una cadena de supermercados muy importante a nivel nacional en Argentina y con establecimientos en Uruguay y Chile.

Nos centramos principalmente en entender cuáles son los motivos de querer contratar a Datastar. La empresa cuenta con distintos problemas:

- El sistema de red interna sufre colapsos intermitentes.
- El sistema de gestión de stock no registra de manera adecuada, provocando fallos importantes.
- El almacenamiento y balanceo de los datos de los clientes no es el óptimo.

Para resolver todos estos problemas Datastar propone una serie de soluciones las cuales son:

- Forti APs para red wifi
- Base de datos Oracle
- Storage de HPE

Datastar luego de definir los productos que necesita Go Market, se dispone a inspeccionar las instalaciones del comprador para asegurarse que cumpla los requisitos de cuidado y protección de dichos productos.

El siguiente paso es instalar todos los equipos informáticos, configurarlos de manera adecuada a las necesidades del cliente, y Datastar finalmente continua en contacto con Go Market ya que ofrece soporte y mantenimiento de dichas soluciones.

### Ilustración 11 Buyer persona - GoMarket

 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundación: 03/08/1980</li> <li>• Cadena de supermercados</li> <li>• Sector: Retail</li> <li>• Localización: Argentina, Uruguay y Chile</li> <li>• Nro sucursales: 2500 tiendas</li> <li>• Nro de empleados: 140.000</li> </ul>	<p><b>Biografía:</b></p> <p>Go Market es una cadena de supermercado nacida en Buenos Aires en 1980, siendo uno de los supermercados más importantes de Argentina. Cuenta con más de 40 años de experiencia y presencia en países adyacentes como Uruguay y Chile.</p> <p>La cadena se ha destacado por su compromiso con la calidad, el servicio al cliente y los precios accesibles. Ofrece una amplia variedad de productos, desde alimentos y bebidas hasta productos de limpieza y artículos para el hogar.</p>	<p><b>Motivaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor eficacia y rapidez por parte de los sistemas informáticos.</li> <li>• Mejorar el sistema de gestión de stock dentro de las sucursales.</li> <li>• Mejorar el sistema de red empresarial dentro de las sucursales.</li> <li>• Mejorar el sistema de fidelización y puntos obtenidos por sus clientes.</li> </ul>
	<p><b>Frustraciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perder clientes actuales</li> <li>• Ser una empresa poco eficiente</li> <li>• No poder expandirse a nuevos países</li> <li>• Perder parte del mercado contra otros supermercados</li> </ul>	<p><b>Que quiere lograr:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evitar el colapso por parte de los sistemas informáticos.</li> <li>• Conseguir una mayor calidad de red interna para mejorar la comunicación y transferencia de datos de la empresa.</li> <li>• Una mejora en el sistema de fidelización de clientes para mejorar la relación entre los clientes y el supermercado.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

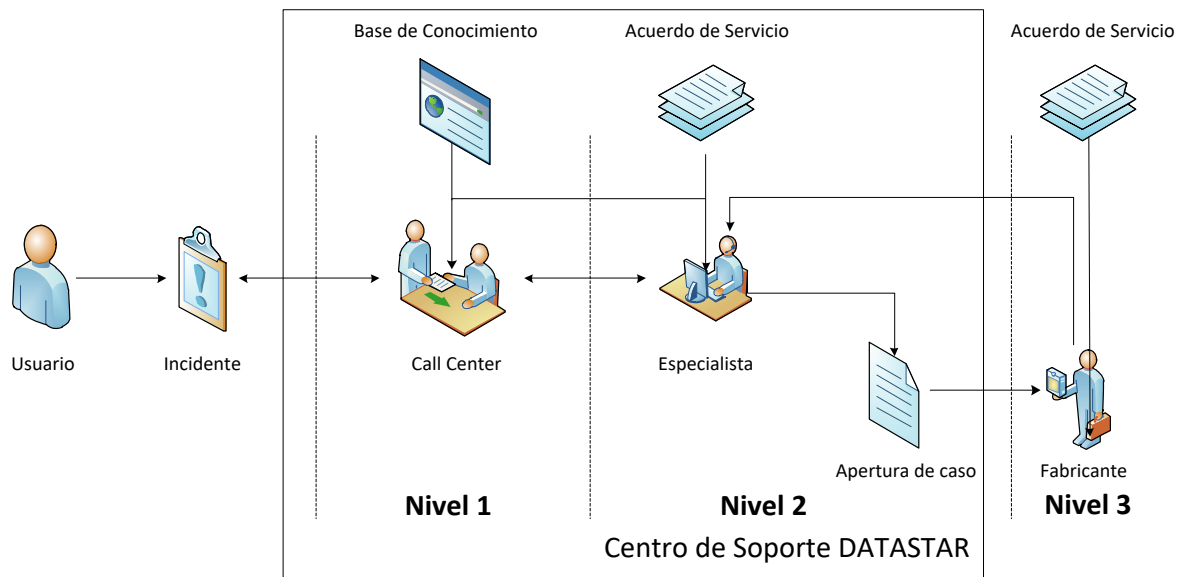
## 9.1 ¿QUÉ ES LO QUE VALORA EL CLIENTE?

El cliente valora el asesoramiento de los consultores técnicos los cuales son especialistas en ofrecer las soluciones, y desarrollan un servicio de acuerdo a las necesidades específicas que el cliente precisa para dar una respuesta tecnológica a su negocio.

Por otra parte, valora el servicio post venta: En el caso de Datastar el servicio se efectúa con personal técnico en 3 niveles de servicios, el básico a nivel de técnicos de call center que responden inmediatamente al problema y lo solucionan, el nivel 2 que lo ejecutan técnicos seniors para soluciones específicas, y el nivel 3 que, ante problemas de difícil resolución, Datastar interactúa con el fabricante para solucionar dicho problema.

A continuación, se explica dicho servicio mediante una ilustración:

*Ilustración 12 Centro de soporte Datastar*



*Fuente: Informe de Datastar*

## 9.2 ¿POR QUÉ ESCOGER DATASTAR?

GoMarket elige a Datastar ya que abarca todo tipo de soluciones tecnológicas, provee soluciones completas y de muchos tipos de fabricantes líderes en el mundo de la tecnología. Ofrece muchas alternativas, se centra en las necesidades de su cliente y se encarga de acompañarlo dentro de todo su proceso de transformación digital.

Escoger a Datastar es una ventaja para Go Market ya que minimiza la dependencia de distintos proveedores tecnológicos. Solo trabajando con Datastar logra resolver todos sus problemas ya que es una empresa líder en servicios IT que trabaja con muchas marcas por lo que puede ofrecer un gran abanico de soluciones.



## 10 CUSTOMER JOURNEY:

El customer journey o experiencia o viaje del cliente, se refiere a todo el proceso de interacción de un cliente con una marca, desde que la conoce hasta que interactúa con ellos y genera opiniones sobre esta.

El objetivo del customer journey es comprender de forma clara cómo se siente el cliente en cada punto de contacto.

- **Descubrimiento:**

En esta fase una empresa identifica que tiene una necesidad. En nuestro caso, debería de tratarse de un problema tecnológico, de transformación digital, de automatización de procesos, o de mejoras de rendimiento.

La empresa no cuenta con el conocimiento suficiente dentro de este ámbito como para poder solucionar su problema de forma autónoma, por lo que debe encontrar una empresa que tenga la capacidad de encontrar una solución.

- **Consideración:**

Después de descubrir esta necesidad, la empresa se dispone a buscar en internet y en eventos tecnológicos, compañías que ofrezcan servicios de asesoramiento y provean soluciones tecnológicas específicas.

La empresa descubre algunos de estos proveedores y decide investigarlos y compararlos en base a sus características y los distintos productos que ofrezcan.

En este sector, los precios no se estipulan en la web, por lo que la empresa interesada debe llamar o ponerse en contacto vía correo electrónico, para así ponerse en contacto con un técnico especialista que se encargue de recabar información para poder realizar una propuesta.

- **Compra:**

Al llegar a la sección de contacto decide ponerse en contacto con Datastar para así poder plantear una solución. Gracias a su servicio de asesoramiento, un especialista técnico le recomienda, teniendo en cuenta su situación específica, requerimientos y características, diferentes opciones de soluciones.

La compañía finalmente escoge una opción en base a diferentes factores y procede a enviar la aprobación. Datastar se dispone a realizar la planificación de instalación, configuración y puesta en marcha de los productos.

- **Retención:**

En esta cuarta fase, Datastar se encarga principalmente de todo el trabajo post venta, es decir, servicios de soporte y mantenimiento.

Soporte para todas las dudas y problemas que no pueda resolver la empresa, y mantenimiento para evitar el deterioro o fallas de funcionamiento de sus equipos informáticos. Estas funciones Datastar las realiza mediante el NOC (Centro de monitoreo) y el SOC (Centro de operaciones de seguridad).

- **Recomendación:**

Tras haber trabajado con Datastar el cliente queda muy contento y satisfecho con sus servicios. A la hora de realizar una recomendación sobre la empresa el cliente lo encuentra bastante complicado ya que no hay ninguna sección en la página web donde pueda compartir sus comentarios u opiniones o bien que Datastar mande un cuestionario de satisfacción para conocer los feedbacks de los clientes.

Además, Datastar no le pregunta a la empresa sobre si puede utilizar sus datos o contar acerca del trabajo que realizaron, con lo que la recomendación queda en manos de que la empresa lo comente de forma propia en algunas de sus redes.

## 11 DIAGNÓSTICO DAFO:

*Ilustración 13 Análisis DAFO - Datastar*

	POSITIVO	NEGATIVO
INTERNO	<p><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia dentro del sector</li> <li>• Amplia gama de proveedores</li> <li>• Servicios de valor añadido</li> <li>• Enfocado a medianas y grandes empresas</li> </ul>	<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sede única</li> <li>• Falta de posicionamiento</li> <li>• Página web</li> </ul>
EXTERNO	<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crecimiento del mercado</li> <li>• Mayor demanda de soluciones</li> <li>• Ayudas estatales</li> </ul>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento de competidores</li> <li>• Fugas de talentos</li> <li>• Aumento salarial del sector</li> <li>• Crisis económicas</li> </ul>

*Fuente: Elaboración propia*

### 11.1 FORTALEZAS:

- **Experiencia dentro del sector:**

Una de las ventajas que tiene Datastar con respecto a otras empresas del sector de tecnologías de la información (IT) es la experiencia que tiene dentro del mercado. Estamos hablando de que lleva desde el año 2001 siendo parte de este rubro, creando una buena reputación y por lo tanto teniendo una cartera de clientes y proveedores muy importante.

Esta experiencia le ha permitido como empresa, ofrecer una imagen de seguridad y confianza hacia las compañías con las que trabaja, teniendo proveedores afianzados que llevan más de 10 o en algunos casos 15 años de contratos de distribución.

- **Amplia gama de proveedores:**

A diferencia de otros distribuidores más pequeños, que trabajan con uno o pocos fabricantes, Datastar tiene la posibilidad de trabajar con 17 empresas. Además, muchas de ellas son líderes dentro del mundo de la tecnología, especificándose en diferentes áreas de productos.

Esto a Datastar le proporciona una ventaja competitiva única ya que le permite integrar diferentes tecnologías de sus proveedores líderes, para así ofrecer al cliente una solución completa y fiable diseñada a medida para satisfacer sus necesidades.

Otro factor a tener en cuenta es que Datastar cuenta con las membresías más importantes de sus “partners” o proveedores, lo cual hace que obtenga mayores descuentos, permitiéndole ofrecer mejores precios de venta que sus competidores.

- **Servicios de valor añadido (consultoría, soporte y mantenimiento):**

Datastar tiene servicios de consultoría en donde a partir de las necesidades o problemas que tenga su cliente, crea una solución específica para este.

Para esto tiene en cuenta diferentes factores de análisis, los cuales les permite ofrecer una solución que se adapte de forma óptima a la tecnología que utiliza la empresa. Además, se encarga de planificar, instalar y prepararlo para el cliente.

Finalmente, luego de la adquisición de la solución por parte del cliente, Datastar se encarga de la monitorización, la protección y el mantenimiento dependiendo del contrato y las condiciones pactadas previamente.

- **Enfocado a medianas y grandes empresas:**

En sistema de negocio de Datastar está enfocado a medianas y grandes empresas, esto se debe a que Datastar vende soluciones de marcas líderes dentro del sector de software y que son de los más altos estándares de calidad, con múltiples funcionalidades y con un desarrollo de última generación.

Esto permite a Datastar tener un público objetivo más específico, ya que para las empresas pequeñas las soluciones de Datastar serían muy costosas y hasta en algunos casos ofrecerían demasiado, debido a que estas empresas necesitan funcionalidades más básicas, las cuales pueden encontrarse en productos de marcas locales más accesibles y de menor valor.

## 11.2 DEBILIDADES:

- **Sede única:**

A pesar de tener permisos de ventas en múltiples países de Latinoamérica como ya hemos mencionado, Datastar tiene un su fuerte de ventas en Argentina. Siendo este el país en donde se fundó, y donde ha generado la reputación y el status que mantiene a día de hoy.

Otras empresas dentro de este sector han sabido ver las oportunidades de venta en el extranjero y tienen distintas sedes alrededor del mundo. Esto les permite trabajar con compañías internacionales y ofrecerles soluciones conjuntas para toda su red empresarial.

- **Falta de posicionamiento:**

Existen otro tipo de empresas distribuidores de tecnologías las cuales se enfocan en nichos específicos, por ejemplo: comunicaciones, software de aplicaciones, soluciones de backup, entre otras. En el caso de Datastar no es así, fundamentalmente porque es una empresa que integra diferentes tipos de productos y diferentes fabricantes para poder ofrecer soluciones más completas, pero menos específicas.

Esta situación transforma a Datastar en una empresa que no se especializa en ningún tipo de área específica.

- **Página web:**

Para realizar en análisis de la página web utilizamos una herramienta de investigación de sitios web llamada SEMRUSH la cual nos permite conocer datos de la web de Datastar, como funciona y cuál es su rendimiento.

*Ilustración 14 Valoración web*



En este grafico podemos ver la calificación de “Site Health” la cual se define teniendo en cuenta los errores y advertencias del sitio web. Un mayor porcentaje de valoración significa un mejor funcionamiento de la web, mejor optimización para los motores de búsqueda y mayor facilidad de uso.

Datastar tiene una calificación de 75%, lo que quiere decir que tiene aspectos de mejora. Debajo podemos ver la calificación del top 10% de sitios web, que se encuentran en promedio en un 92%.

Dentro de la web de Datastar encontramos 65 páginas, de las cuales 42 tienen problemas, esto provoca que no tengan un buen posicionamiento por parte de Google en los primeros resultados de

búsqueda de los usuarios que busquen este tipo de empresas.

En lo que respecta a advertencias podemos encontrar problemas variados, los principales a resolver son los recursos internos bloqueados y las meta descripciones. Estos aspectos son importantes ya que permiten a Google

analizar la web de forma correcta, darle una valoración interna y posicionarlo de forma correcta dentro de las búsquedas.

En la siguiente imagen podemos apreciar la lista de advertencias de forma más desarrollada:

*Ilustración 15 Advertencias web - Datastar*

Advertencias (11) <small>i</small>	
1,103 problemas por recursos internos bloqueados en robots.txt	<a href="#">Por qué y cómo solucionarlo</a>
37 páginas no tienen metadescripciones	<a href="#">Por qué y cómo solucionarlo</a>
31 páginas tienen una baja relación texto-HTML	<a href="#">Por qué y cómo solucionarlo</a>
16 páginas tienen un problema de bajo número de palabras	<a href="#">Por qué y cómo solucionarlo</a>
4 enlaces internos salientes contienen atributos nofollow.	<a href="#">Por qué y cómo solucionarlo</a>
3 páginas no tienen encabezado h1	<a href="#">Por qué y cómo solucionarlo</a>
3 páginas no tienen atributos ALT	<a href="#">Por qué y cómo solucionarlo</a>
2 enlaces en páginas HTTPS que llevan a una página HTTP	<a href="#">Por qué y cómo solucionarlo</a>
2 problemas por archivos JavaScript y CSS sin minificar	<a href="#">Por qué y cómo solucionarlo</a>
1 URL con redireccionamiento temporal	<a href="#">Por qué y cómo solucionarlo</a>
Sitemap.xml no indicado en robots.txt	<a href="#">Por qué y cómo solucionarlo</a>

Fuente: SEMRUSH

### 11.3 AMENAZAS:

- **Aumento de competidores:**

Una de las últimas tendencias del mercado es que, debido al crecimiento del sector de software y tecnología, cada vez hay más empresas interesadas en este mercado. Esto provoca que exista una gran cantidad de distribuidores de grandes empresas que se dedican a ofrecer soluciones IT como Datastar.

- **Fuga de talento a países más desarrollados:**

Debido al gran crecimiento del sector a nivel mundial cada vez más empresas buscan nuevos empleados capacitados con gran proyección a futuro. En el caso de Argentina y países sudamericanos, donde la economía es inestable, muchos jóvenes profesionales del mundo de la tecnología deciden cambiar de estilo de vida y trabajar en compañías ubicadas en otros países, especialmente en Estados Unidos.

Esto perjudica no solo a Datastar sino a todos los distribuidores de Sudamérica ya que pierden talento que puede ser importante para su crecimiento empresarial y expansión empresarial.

- **Aumento salarial del sector:**

Este auge de continuo crecimiento tecnológico provoca de igual modo que los salarios de los técnicos y expertos aumenten. Desde el año 2021 al 2022, el salario medio del sector TI aumentó en un 66%.

Este aumento de salarios del sector se debe a la alta rotación de personal, la cual se calcula que es mayor al 25% anual. En gran parte ha ido en aumento debido a la pandemia y a la gran cantidad de personas que han decidido trabajar en otros países con una mejor oferta salarial, abandonando Argentina.

Esta situación provoca que las empresas tecnológicas como Datastar incurran en un aumento de costes constante para mantener empleados y seguir ofreciendo soluciones.

- **Crisis económica:**

Una de las amenazas que puede presentarse es una crisis económica. En base a los datos que económicos que hemos recopilado sabemos que tanto Argentina como otros países sudamericanos tienen más chances de sufrir crisis económicas debido principalmente a la poca estabilidad del valor de sus monedas nacionales.



## 11.4 OPORTUNIDADES:

- **Crecimiento del mercado (destacando Argentina):**

*Ilustración 16 Ranking de exportaciones SSI - América Latina*

Software y servicios informáticos				
Países	Expo 2019 (millones de USD)	Expo 2019 per cápita (millones de USD)	Variación acumulada 2014-2019	Ranking global ITO 2019
Brasil	1.994	9	13,2%	32
Argentina	1.814	40	6,9%	34
Costa Rica	1.237	243	7,9%	39
Uruguay	453	130	18,5%	52
Chile	356	19	6,4%	54
Colombia	241	5	12,3%	59

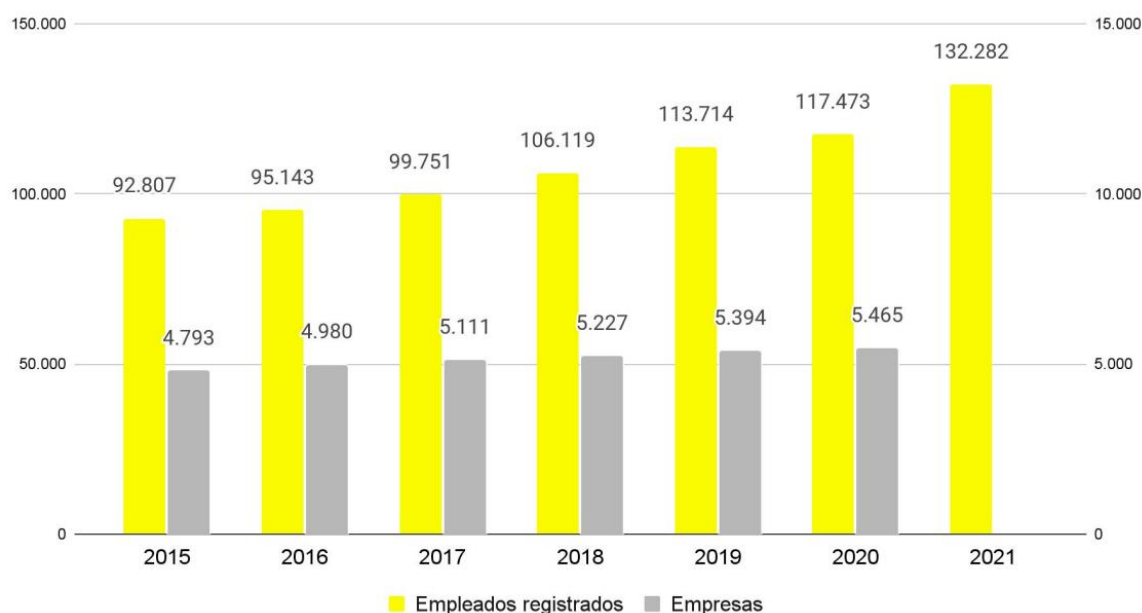
*Fuente: Ministerio de desarrollo productivo Argentina 2022*

Según esta última tabla, vemos como Argentina ocupa el 2 puesto en el ranking de exportaciones de América Latina de software y servicios informáticos con un monto de 1814 millones de dólares.

Esto demuestra la importancia de este sector para la economía y cabe destacar que, a nivel global, no se queda atrás ocupando el puesto número 34.

Según la ONTSI (Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información) se prevé que en los próximos años las regiones de Asia Pacífico y América Latina serán las que tengan un mayor crecimiento dentro del Sector TIC. Especialmente Filipinas, Vietnam y Argentina, que son los países donde se espera una mejor evolución del negocio.

Ilustración 17 Evolución de empleo y empresas SSI - Argentina



Fuente: Informe CESSI 2021

En este gráfico podemos observar como el mercado del Software en Argentina ha ido en constante crecimiento, destacando que nos encontramos en un sector con más de 5 mil empresas y 130 mil empleados.

El empleo registrado en software ha crecido un 42,5 % desde el año 2015 hasta el 2021, mientras que el empleo de SBC (Servicios basados en conocimiento) ha caído un 2,4% durante todos estos años y el empleo total del sector privado ha caído un 3,8%,

Estos datos del CESSI validan la importancia de este sector para la economía, teniendo en cuenta el empleo y los ingresos que produce en Argentina.

- **Más empresas necesitan soluciones tecnológicas**

En base a toda la información recopilada en este documento podemos afirmar que existe una gran conciencia empresarial con respecto a la transformación digital y automatización de los procesos productivos en mercados Sudamericanos. Esto se debe principalmente al efecto producido por la

pandemia de Covid-19, lo cual de forma indirecta produjo una mayor concientización acerca de la importancia de la tecnología.

- **El estado ofrece ayudas para incentivar a las personas y empresas a dedicarse a este sector:**

Como ya pudimos comprobar anteriormente, año tras año el sector de software y servicios de tecnologías de la información va en constante aumento de beneficios y ventas totales. Esto provoca que los países sudamericanos den mayores incentivos y facilidades a empresas y profesionales para que se dediquen a este ámbito en constante evolución.

Por ejemplo, en el caso de Argentina su gobierno detectó la importancia de este sector, viendo que representaba un porcentaje importante de los ingresos provenientes del exterior, además de que su evolución de crecimiento no iba a la par de otros SBC (servicios basados en conocimiento), teniendo su propio indicador el cual no se veía afectado por fenómenos externos a diferencia de los otros SBC.

## 11.5 CONCLUSIÓN:

Gracias a todo este análisis realizado anteriormente podemos proponer cual es el camino e idea de negocio que debe de seguir Datastar como empresa.

Creemos firmemente que Datastar es una de las empresas más fuertes dentro de este mercado de distribución de servicios tecnológicos en Argentina. No solo por los años de experiencia y la cartera de clientes líderes dentro de sus respectivos sectores, sino también por el servicio que ofrece, y los productos con los que cuenta. Su principal ventaja con respecto a otros distribuidores es que Datastar cuenta con un gran número de proveedores y por lo tanto con una amplia gama de soluciones, pudiendo ofrecer soluciones específicas, personalizadas y completas a sus clientes.

El crecimiento constante de este sector facilita a Datastar su idea de expansión territorial. Los gobiernos de países sudamericanos cada vez ven más importante a todo el trabajo relacionado con el mundo de la tecnología, por lo que incitan a este tipo de desarrollo.

Los principales aspectos de mejora serían mejorar su página web para que así las nuevas empresas que estén interesadas en sus servicios puedan comprender de manera más clara qué es lo que ofrece Datastar y cuál es su metodología de trabajo.

Por otro lado, mejorar el posicionamiento de cara a la expansión anteriormente mencionada. El ingreso a un nuevo mercado es una oportunidad que hay que saber gestionar de manera adecuada, y creemos que el definir a Datastar correctamente en su web y en eventos, ferias, congresos y exposiciones empresariales, haría que Datastar tenga su propio nicho de mercado y se asiente como nuevo líder.

## 12 ANÁLISIS DE PAÍSES:

Con este objetivo de expansión ya definido por Datastar, procedemos a hacer un análisis de países donde poder establecer una nueva sede.

Para escoger el país óptimo de expansión empresarial de Datastar, procedemos a realizar una investigación de mercado en cada uno de los países donde Datastar tiene permisos comerciales. Estos países son: Chile, Uruguay, Paraguay, Perú, Ecuador, Colombia y Panamá.

Hemos decidido no estudiar Perú, Ecuador y Panamá debido a que no hemos podido encontrar información de fuentes fiables como si hemos encontrado en los demás países. En el caso de Perú a pesar de encontrar fuentes fidedignas, era información demasiado desactualizada y, por lo tanto, poco relevante para esta investigación.

A día de hoy Datastar solo cuenta con una única sede ubicada en Buenos Aires Argentina, y cuenta con 1 responsable comercial en algunos de los países donde tiene permisos, es decir, no cuenta con equipos completos de negocio fuera de Argentina.

### 12.1 URUGUAY:

El sector IT en Uruguay está en pleno auge y continúa creciendo cada vez más ya que en el año 2022 ha crecido un 12% con respecto al 2021 y un 20% con respecto al pasado 2020. Estos datos son proporcionados por la CUTI (Cámara Uruguaya de Tecnologías de la Información).

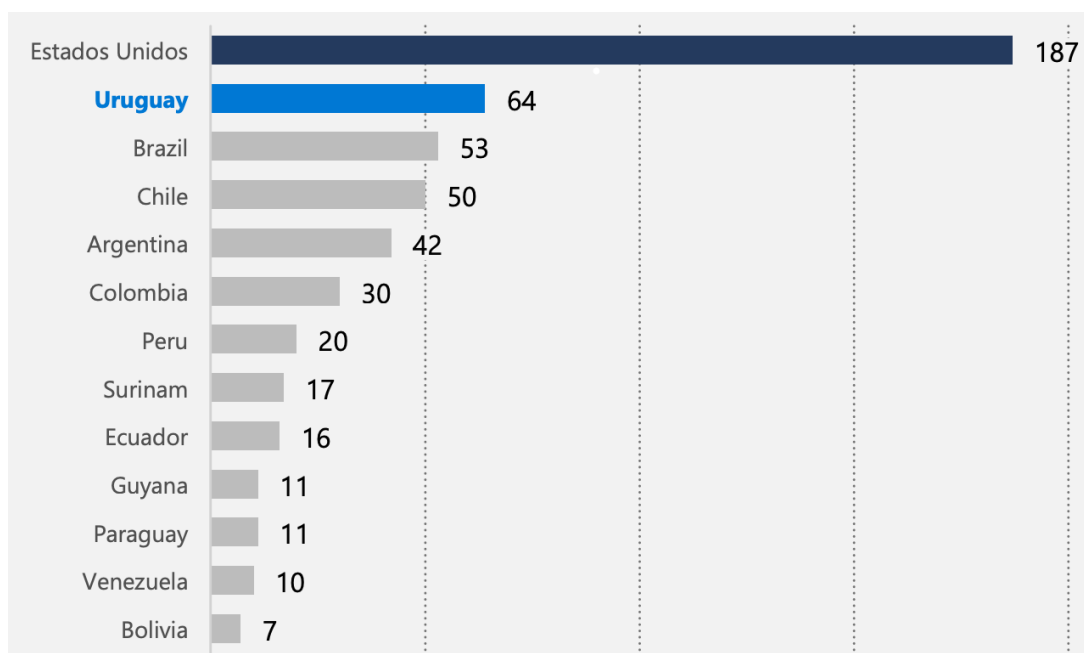
Actualmente, hay 258 empresas dedicadas al sector IT en Uruguay. Cabe destacar que este es de los pocos sectores de trabajo el cual se caracteriza por tener un 0% de desempleabilidad según la CUTI. Tras esta subida, el sector representa un 3,3% del PIB Uruguayo ya que alcanzó una cifra total de ventas de 1.944 millones de dólares, siendo el total del PIB 59.000 millones de dólares.

Actualmente podemos encontrar en actividad una cantidad total de 175.388 empresas en Uruguay. De este total, 148.500 son microempresas, 21.000 pequeñas empresas, casi 5.000 son medianas y 850 son grandes empresas

La demografía empresarial se desarrolla de la siguiente manera: 84,81% son microempresas, 11,46% pequeñas empresas y 0,67% grandes empresas.

Gracias a esto, la Agencia Nacional de Investigación e Innovación se ha propuesto aumentar en un 70% el presupuesto de este sector, llegando a los 48 millones de dólares, esto implica la mayor inversión con destino a actividades de promoción de la innovación de su historia. Este aumento es debido a la cantidad de personas especializadas en este campo, las cuales son un total de 21.846, siendo así un 21% más con respecto al año 2021.

Ilustración 18 Cantidad de personas con habilidades TI por cada 10mil habitantes Países de la región + Estados Unidos



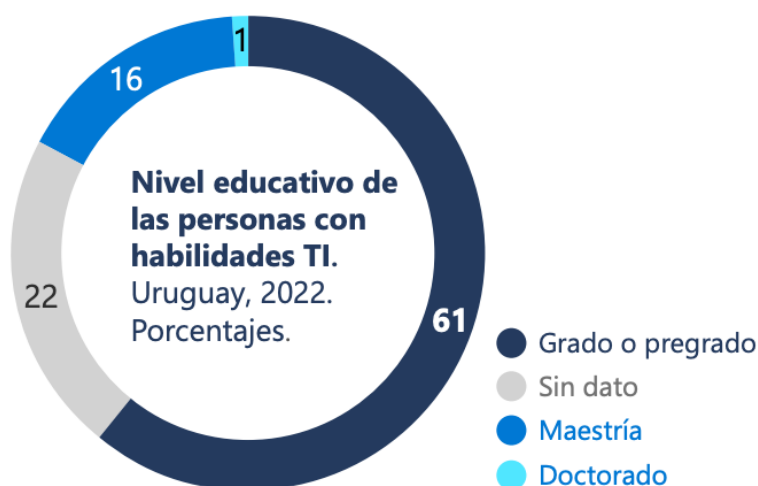
Fuente: CUTI (Cámara Uruguaya de Tecnologías de la Información) 2023

En este gráfico podemos apreciar la gran cantidad de personas dedicadas a este sector en LATAM y Estados Unidos por cada 10 mil habitantes, siendo Uruguay el líder de los países latinoamericanos. Esto demuestra de forma indirecta la

importancia del sector de servicios IT en este país, y el atractivo beneficio económico que genera.

Otro factor positivo a la hora de abrir una sede en Uruguay es la preparación y la experiencia de los empleados. El 61% de los habitantes tiene un grado universitario, un 16% tiene una maestría y un 1% un doctorado. Además, un 53% de las personas dedicadas a este sector cuentan con más de 10 años de experiencia. Esta información está representada en el siguiente gráfico:

*Ilustración 19 Nivel educativo sector IT - Uruguay*



*Fuente: CUTI (Cámara Uruguaya de Tecnologías de la Información) 2023*

## 12.2 COLOMBIA:

Colombia es un país con mucho futuro en la industria del sector IT, ya que en el año 2019 llegaron a facturar 4.600 millones de dólares, representando así el 1% del PIB nacional y, se espera que crezca un 16% para el año 2027. Actualmente representa un 3% del PIB según la Federación Colombiana de la industria del Software y TI (Fedesoft).

Como dato, cabe destacar que la cantidad de personas graduadas y especializadas en el sector IT se ha duplicado desde el año 2010, estando

repartidos por toda la extensión geográfica del país, algo que sin duda favorece el crecimiento empresarial.

Colombia es un país con múltiples opciones de desarrollo de este sector ya que cada provincia cuenta con una faceta distinta del software.

- Bogotá: Desarrollar software financiero para aprovechar la concentración de empresas de este sector en la capital.
- Medellín: Desarrollar software para el sector energético ya que la industria energética es la principal apuesta de empresas de esta región.
- Cali: En esta región se pretende crear software enfocado al sector de la agroindustria y un servicio de Big Data e infraestructura IT para el sector logístico, principalmente en el puerto de Buenaventura, ya que conecta con más de 20 países por todo el mundo.
- Eje cafetero: Desarrollar software para la agroindustria, debido a que en la región se busca crear sistemas de información agropecuarios los cuales permitan en base a los datos recopilados, mejorar los sistemas de biotecnología.
- Cali, Barranquilla y Bucaramanga: Desarrollar software de control de proyectos, además de construir un software relacionado con el sector de logística y transporte ya que gracias a su ubicación estratégica puede servir a más de 1.300 millones de consumidores a nivel mundial.

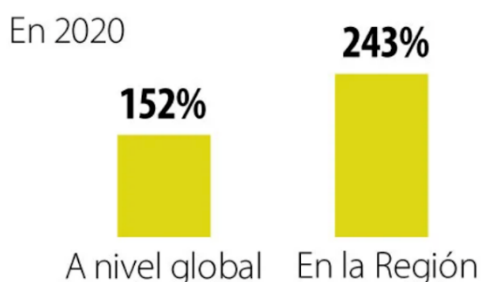
Actualmente, encontramos 11.000 empresas dedicadas al sector IT en Colombia de las cuales sólo un 6% son grandes empresas y un 94% son pequeñas y medianas empresas, pero la mayoría de las ventas se centran en ese 6%.

Esto indica que las empresas grandes dominan el mercado, una situación similar a Argentina, donde empresas como Datastar y Datco son las que mayor cantidad de facturación reciben, principalmente porque venden soluciones más costosas y sus servicios están apuntados a medianas y grandes empresas.

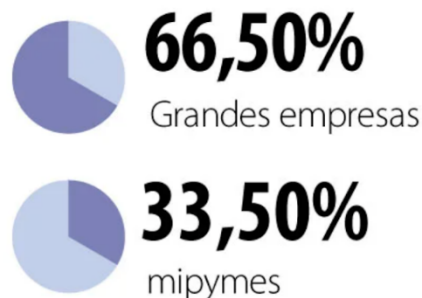


Ilustración 20 Industria del Software - Colombia

**CRECIMIENTO DE LA INDUSTRIA SOFTWARE**

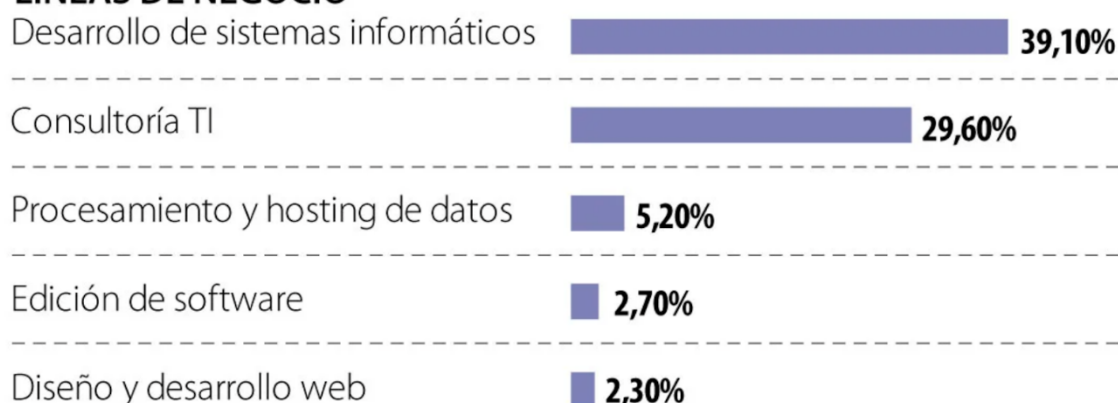


**APORTE EN VENTAS TOTALES**



Fuente: Digital Ware, Fedesoft Gráfico: L

**LÍNEAS DE NEGOCIO**



Fuente: PROCOLOMBIA (Institución gubernamental) 2021

Como podemos apreciar en la imagen, el sector de consultoría IT es el segundo con más futuro en las líneas de negocio. Esto beneficia de gran manera a Datastar, ya que es su fuente de ingresos y modelo de negocio principal.

Cabe destacar el crecimiento de la industria en el año 2020 fue de un 243% en la región y el aporte de ventas totales de este sector proviene en un 66,5% de grandes empresas.

### 12.3 PARAGUAY:

Paraguay cuenta con un sector IT que atraviesa un momento bastante confuso, ya que se encuentra dentro del top 10 oficios con mayor empleabilidad y mejor remunerados del país, con una posibilidad de encontrar trabajo superior a 85%, además de recibir un salario alto en comparación a la media del país. Frente a todo esto, sigue habiendo bastante déficit de trabajo en este sector.

En los últimos tres años sólo el 4% del total de graduados en títulos superiores estaban dedicados al sector TI. Según la OCDE los jóvenes siguen teniendo las mismas aspiraciones de graduarse en carreras más “tradicionales” escogidas por generaciones anteriores como, por ejemplo: ingenierías, arquitectura, dirección de empresas, entre otras.

Actualmente, Paraguay cuenta con más de 70 empresas dedicadas al sector IT con más de 10.000 empleados según el CISOFIT (Cámara Paraguaya de la Industria del Software). Una cifra realmente baja en comparación a los demás países analizados.

*Ilustración 21 Principales actividades económicas sector IT - Paraguay*

Desarrollo y venta de software en general	41,6 %
Servicio técnico - Soporte de servicios	27,3 %
Consultoría en ámbitos de IT	22,1 %
Venta de hardware/Equipos	16,9 %
Desarrollo de aplicaciones web/Escritorio/Mobile	11,7 %
Marketing y publicidad digital/E-commerce	9,1 %
Venta de licencias de software	6,5 %
Networking e infraestructura	5,2 %
Data Center/Plataformas	3,9 %
Soluciones de telemarketing/Call center	2,6 %
Seguridad de la información	2,6 %

Fuente: SENATICS (Secretaría Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación) 2019

Sin embargo, podemos ver que, a pesar de ser un mercado pequeño, en lo que respecta al sector de tecnologías de la información las 5 principales actividades económicas las ofrece Datastar.

Esto puede darnos información acerca de los servicios que se requieren en países similares a Paraguay donde el sector está aún en sus primeros pasos de desarrollo y donde Datastar puede comenzar una búsqueda de clientes potenciales.

Según el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS), en Paraguay hay un total de 73.985 empresas, de las cuales 64.299 son microempresas, 5.935 son pequeñas empresas, 1.379 son medianas y 2.372 son grandes empresas.

#### **12.4 CHILE:**

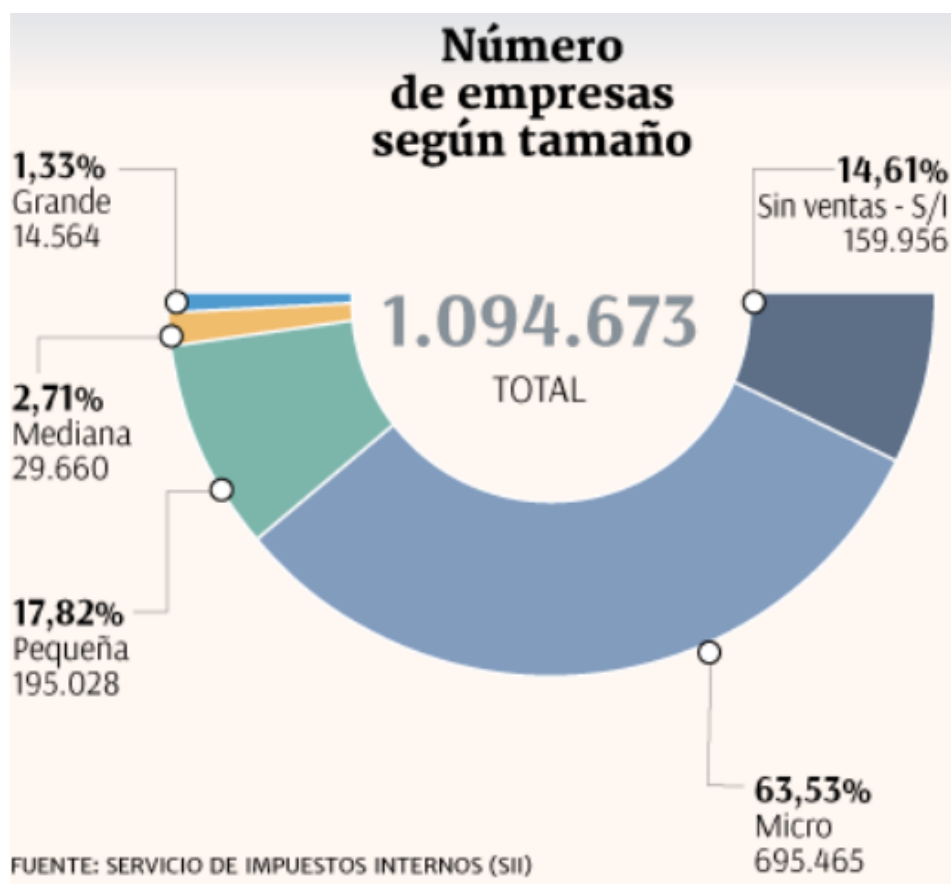
En Chile, el sector IT sólo genera 1.750 millones de dólares según el ministerio de economía, fomento y turismo, una cantidad que se presenta muy inferior frente a la del resto de países que hemos analizado.

En el caso de Chile esta cantidad de ingresos viene producida principalmente por micro y pequeñas empresas, las cuales son el 81% del total, frente a un 9% que representan las medianas y grandes.

Actualmente en Chile podemos encontrar 950.000 empresas, de las cuales 4.700 se dedican al sector IT y prácticamente todas las empresas de este sector son pymes, ya que sólo el 9% de estas son grandes empresas.

El sector IT creció tan sólo un 1,9% en 2022 y, se espera que para este 2023 este sector crezca un 3,5% según el IDC (Informe de Datos de Cotización).

Ilustración 22 Demografía empresarial - Chile



Fuente: Diario Financiero 2018

Del total de las empresas podemos encontrar 695.465 microempresas, 195.028 pequeñas empresas y 29.060 son medianas y 14.564 grandes empresas.

Según el ministerio de comercio, fomento y turismo de Chile las empresas grandes sólo representan el 9%, siendo un 91% pequeñas y medianas empresas. Del conjunto total de todas estas, un 48,3% son empresas familiares.

Además, tener pocas empresas que se dediquen a este sector, encontramos una falta de empleabilidad ya que actualmente hay una demanda de 6.000 empleados en este sector, esto es debido a que las nuevas generaciones se centran en estudiar carreras relacionadas con la sanidad, arquitectura y derecho entre otras. Frente a este pronóstico, se calcula que para el 2050 se creen 700.000 nuevos puestos en este sector, algo que consideramos queda muy lejos en cuanto a tiempo se refiere, ya que buscamos obtener beneficios prácticamente inmediatos.

Por desgracia, el sector empresarial se encuentra en un momento de decadencia puesto que con respecto al año pasado ha caído un 14,2%.su crecimiento.

El SENCE (Servicio Nacional de Captación de Empleo) realizó una encuesta con la finalidad de conocer los puestos y sectores que más demanda de puesto tenían durante el pasado 2022, llegando a un total de 390 empresas, 290 siendo del sector tecnológico y los 100 restantes a otro sector económico.

Como resultado de la encuesta encontraron una demanda de puestos en desarrolladores de software e ingenieros de software.

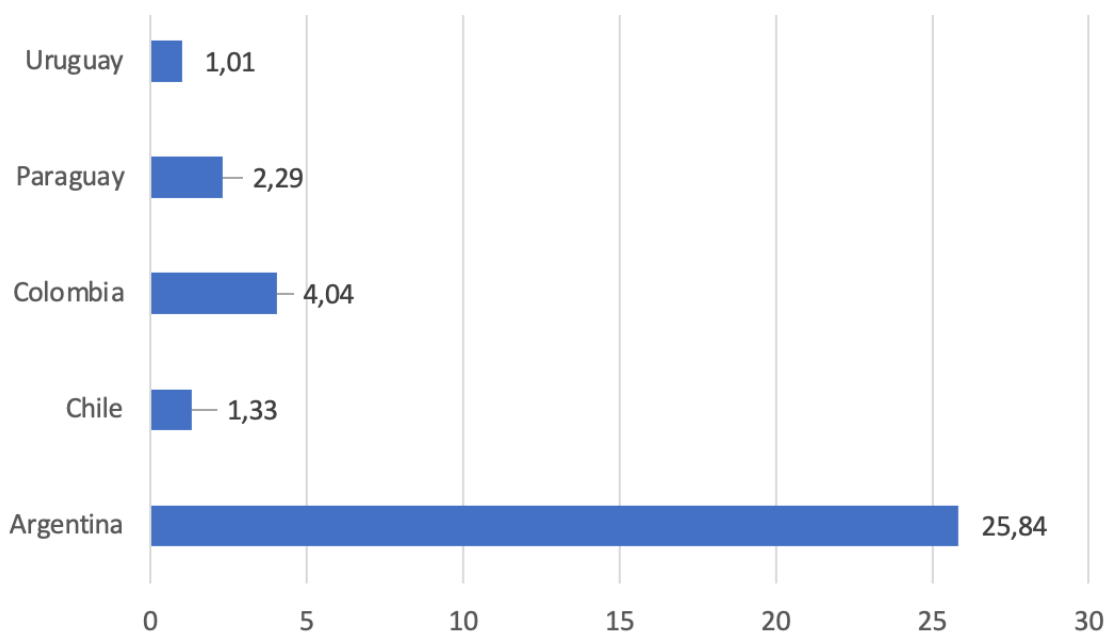
El ministro de economía, fomento y turismo Lucas Palacios Covarrubias afirma que: “Por su parte, la irrupción de nuevas tecnologías como es el uso del Big Data, Cloud Computing, RFID y la ejecución de procedimientos formales en términos de eventos en seguridad TIC, aún tienen un largo camino por recorrer en nuestro país. En particular, se observa un bajo porcentaje de uso a nivel agregado, siendo consistentemente menor en las pymes” según el informe de resultados del ministerio de economía, fomento y turismo de Chile.

## 12.5 RIESGO PAÍS:

Uno de los factores que hemos tenido en cuenta para la selección del país donde Datastar va a establecer una nueva sede es el valor de riesgo país:

Según los datos de INVENÓMICA del 1 de mayo de 2023, hemos realizado un gráfico donde vemos los distintos valores de riesgo país calculados por el banco estadounidense JP Morgan & Chase Co.

*Ilustración 23 Riesgo país 2023 - Países analizados*



*Fuente: Elaboración propia*

En el último gráfico podemos encontrar que todos los países que tenemos en cuenta tienen valores inferiores de riesgo país comparados con Argentina. Esto es un buen indicador ya que Datastar no solo ha tenido éxito a pesar de los problemas políticos y económicos en Argentina, sino que también sigue teniendo éxito a día de hoy, lo que podría darnos a entender que en estos nuevos mercados debido a su experiencia y cartera de clientes no debería tener problemas para desarrollarse y tener éxito en estos países.

### 13 SELECCIÓN DEL PAÍS:

Tras un exhaustivo estudio, hemos concluido abrir una nueva sede en Colombia. Chile, Uruguay y Paraguay han sido descartados por distintas razones.

**Chile** no fue escogido ya que es un mercado que no tiene un gran crecimiento, la razón principal de la decisión se debe a la escasa facturación del sector IT en este país, ya que en 2022 fue de 1.750 millones de dólares, una cantidad muy inferior con respecto a los 3.400 millones de Argentina y los 4.600 millones de Colombia.

**Paraguay** ha sido descartada principalmente por el tamaño de mercado del sector IT en dicho país y la baja predisposición de los profesionales a especializarse en software y servicios informáticos. Siendo el total de empresas solo 74 mil empresas, y además no contamos con un análisis de ingresos dentro del sector IT, por lo que no podemos compararlo con otros países.

**Uruguay** a pesar de sus buenos datos sobre el sector de soluciones IT, software, facturación y nivel de capacitación de los profesionales, ha sido descartada de las posibilidades ya que es un país pequeño con un poco densidad empresarial en comparación con otros países de la región.

Esto creemos que ha sido el factor decisivo ya que Datastar contaría con una facturación menor a la que posee en Argentina debido a las pocas empresas medianas y grandes que existen en Uruguay. Además, por la cercanía geográfica podría controlar los futuros clientes, directamente desde Buenos Aires.

### 13.1 NUEVA SEDE:

**Colombia** es el país escogido ya que, entre otras razones, se encuentra en un proceso de crecimiento en el sector del software ya que, según la Fedesoft, se calcula que para el 2027 haya crecido un 16%.

Actualmente en Colombia encontramos una cantidad total de 1.353.000 empresas, entre las que encontramos 6.200 como grandes empresas, 98.000 pymes y 1.2 millones de microempresas. Esto teniendo en cuenta que Datastar se dirige a medianas y grandes empresas representa una posibilidad de expansión atractiva económicamente.

El 11 de noviembre del pasado 2022 el Banco de Colombia publicó un estudio por el cual se hace referencia a las mil empresas más grandes de Colombia y, sólo estas consiguieron generar una cantidad de 908 billones de pesos colombianos (190 mil millones de euros). Esto supuso un incremento de un 30% con respecto al año anterior y representa el 77% del PIB.

El sector empresarial en Colombia mejora por momentos, ya que se encuentra en un estado de crecimiento constante y es que, durante el pasado 2022 se crearon más de 310.000 empresas, siendo un 1% más que el año anterior y, según el Banco Mundial, se espera que el país crezca un 2.8% este 2023.

El fondo económico mundial publicó el pasado mes de febrero una lista con las carreras más demandadas para este 2023. En primer lugar, encontramos Ingeniería en tecnologías de la información y comunicación, después, nos encontramos con Ingeniería en ciencia de datos. En el tercer puesto, llegamos a Ingeniería de software seguido de Ingeniería en telecomunicaciones.

Todas estas carreras están enfocadas de manera directa o indirecta al sector IT, algo que puede beneficiar mucho a Datastar ya que al expandirse a este país se encontrará con un gran mercado laboral y un sector en continuo crecimiento.

Otro factor importante de esta expansión es la ubicación geográfica privilegiada, ya que facilita a Datastar el desplazamiento hacia otros mercados relevantes en la zona norte de Sudamérica. Mientras que la sede en Buenos Aires puede ocuparse completamente de la zona sur.



*Ilustración 24 Distribución de ingresos - Empresas más importantes por región*

REGIÓN	PARTICIPACIÓN	BILLONES	VARIACIÓN EN BILLONES
Bogotá - Cundinamarca	63.5%	576.7	147.4
Antioquia	16.2%	14.7	29.5
Costa Atlántica	8.9%	80.8	20.2
Costa Pacífica	7.6%	69.1	6.7
Centro - Oriente	1.7%	15.8	2.4
Eje Cafetero	1.7%	15.2	3.1
Otros	0.4%	3.8	2.1

*Fuente: Bancolombia 2022*

Aquí podemos ver la distribución de las 1.000 empresas más grandes de Colombia por región. Destaca principalmente Bogotá, ya que tiene el 63,5% de las empresas más importantes y, por lo tanto, es la provincia que más ingresos factura, con un total de 576,7 billones de pesos colombianos (alrededor de 120 mil millones de euros).

Por esta razón creemos que Bogotá es el centro empresarial de más relevancia, y proponemos que la ubicación de la nueva sede de Datastar se encuentre en esta provincia.

## 14 ESTRATEGIAS GENERALES:

### 14.1 POSICIONAMIENTO WEB:

Para llevar a cabo el proceso de internacionalización debemos mejorar nuestra imagen de cara al público en lo que a la web se refiere, ya que hemos encontrado una serie de fallos que debemos solucionar para conseguir un correcto funcionamiento de esta y una buena apreciación por parte del público objetivo.

Además, consideramos que debemos estar presentes en ferias y eventos del sector de software y tecnologías de la información, ya que con ello conseguiremos darnos a conocer en los países donde tenemos permisos de venta, en Colombia que es donde queremos expandirnos y en Argentina donde tenemos que mantener la reputación de la marca. Además, logrando que Datastar consiga llegar a su público objetivo de manera más directa.

El principal cambio que realizaremos será cambiar el diseño de la página web, ya que la estructura en sí es buena. También, debemos mejorar la velocidad de carga de nuestra página y de las fotos ya que tienen una velocidad de carga poco óptima para los estándares de Google, siendo así una experiencia negativa para el cliente y el posicionamiento web.

Otro problema identificado es la usabilidad de la página, la cual es bastante baja, con ello no ofrecemos al cliente una buena experiencia ya que no es suficientemente interactiva; esto no invita a los clientes a seguir explorando dentro de la web.

Queremos orientar la arquitectura web hacia la mejora de la experiencia del usuario y el posicionamiento en los motores de búsqueda, como Google, para una mejor indexación. Cualquier mejora que esté orientada a la experiencia del usuario en la web nos permitirá, de manera indirecta, mejorar nuestro SEO. Al disminuir la tasa de rebote, lograremos una mejora indirecta en el posicionamiento en los motores de búsqueda.

Como hemos mencionado anteriormente, la página web no es intuitiva y no cuenta con toda la información necesaria que podría estar buscando el cliente.

Nuestro objetivo principal es lograr que nuestros posibles clientes entiendan qué es lo que ofrecemos y qué ventajas adquieren al comprar nuestras soluciones.

Además de solucionar estos problemas ya mencionados, queremos resaltar nuestros casos de éxito, ya que creemos que es obligatorio para que nuestros posibles futuros clientes conozcan la importancia y relevancia de nuestro trabajo en Argentina, aportándonos credibilidad y confianza.

En resumen, queremos optimizar la experiencia del usuario a través de mejoras en la velocidad de carga de la página, la usabilidad y la navegación. Para ello, contactaremos con un desarrollador con el cual crearemos una experiencia del usuario más atractiva y efectiva, y así lograr conseguir el posicionamiento SEO que deseamos.

#### **14.2 MODELO DE NEGOCIO:**

En lo que respecta al modelo de negocio, creemos que Datastar tiene una posición fuerte dentro de un sector que es importante a nivel mundial y tenido en cuenta por muchos países debido a los ingresos que genera anualmente.

La idea principal ahora que sabemos a qué país queremos dirigirnos es:

Sacando provecho de la experiencia de Datastar y de soluciones anteriores que ya ha vendido a otros clientes, en sectores específicos, por ejemplo, Banca, Retail, Industria farmacéutica, etc., pensamos ofrecer “paquetes” de productos y servicios.

Estos paquetes son soluciones que pueden componerse de diferentes marcas, las cuales ya han sido usadas anteriormente para satisfacer una necesidad de uno de nuestros clientes del sector escogido.

Por ejemplo: Datastar trabajó con una empresa bancaria para solucionar los problemas que tenían de comunicación entre sucursales. Este ofreció una solución la cual permite al banco obtener mayor velocidad y seguridad en el envío de información, evitando cortes en las comunicaciones y permitiendo que todas las sucursales compartan los datos actualizados. A esto además se le

agrega un servicio de consultoría, de implementación dentro de sus oficinas, de monitoreo y soporte post venta.

Ahora con la experiencia y “Know How” que ya tiene Datastar en ese sector, puede ofrecer estos beneficios a otra empresa del mismo rubro o, una empresa que tenga las mismas necesidades. Esto facilitaría el trabajo de Datastar haciendo que optimice su tiempo y sus recursos, y logrando una penetración más rápida en el nuevo mercado.

A continuación, vamos a proceder a poner dos imágenes de la página web de “Controles Empresariales”, una de las empresas líderes de soluciones IT en Colombia, en donde podemos ver de qué manera enseña a sus visitantes sus casos de éxito.

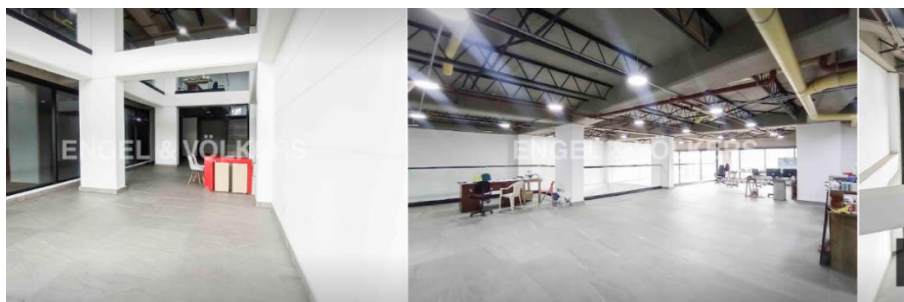
### **14.3 ANÁLISIS FINANCIERO:**

Para llevar a cabo la expansión de Datastar a Colombia principalmente tenemos que tener en cuenta el coste monetario que nos llevará este proceso. Para ello, calculamos la cantidad de trabajadores que tendrá la oficina con sus respectivos salarios y el coste de alquilar y amueblar un local entre otros.

Este cálculo lo realizamos en base a nuestra supuesta función en Datastar, formando parte del departamento de desarrollo y expansión de negocio de la empresa y desempeñando nuestra tarea de búsqueda de una nueva sede.

Lo primero que realizamos al elegir el país al que vamos a dirigirnos es buscar un local que esté en una zona céntrica de Bogotá, ya que al ser la capital encontraremos más cantidad de empresas y de personas, pudiendo llegar así a más posibles clientes.

Ilustración 25 Local comercial - Bogotá



LOCAL COMERCIAL PARA ARRIENDO EN CHAPINERO

Servicios retail, Alquiler | Colombia, Bogotá, Norte, Chapinero - Quinta Camacho



308 m<sup>2</sup>

Superficie construida aprox.



308 m<sup>2</sup>

Terrano aprox.



13.500.000 COP

Precio total

Fuente: Engel Voelkers

Hemos encontrado este local en la zona céntrica de Bogotá por un precio de 2.795€ mensuales, un precio más que razonable considerando la zona en la que se encuentra y las características de este.

A continuación, mostramos una tabla con un balance sobre los gastos y los beneficios de expandirse a este país (todos los datos están expresados mensualmente salvo en las ventas, que se han calculado de forma anual).

Tabla 4 Gastos y beneficios nueva sede - Colombia

Salidas de dinero:	€	Pesos colombianos
<b>Gastos de personal</b>	26.995 €	130.386.580
CEO responsable de la sucursal:	7.000 €	33.807.637
2 comerciales:	7.000 €	33.807.637
1 encargado de preventa:	3.900 €	18.835.653
1 project manager:	3.900 €	18.835.653
1 encargado área administrativa:	2.400 €	11.600.000
Alquiler del local	2.795 €	13.500.000
Entradas de dinero:	€	Pesos colombianos
Ventas estimadas:	5.000.000,00 €	25.000.000.000

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5 Gastos iniciales nueva sede - Colombia

Gastos de inicio	€
Mesas	600 €
Sillas	840 €
Vitrina y estanterías	200 €
Mostrador corporativo	700 €
Nevera	200 €
Máquina de café	50 €
Microondas	50 €
Decoración	300 €
Plantas	200 €
Seguridad	1.500 €
Material de papelería	100 €
<b>Total:</b>	<b>4.740 €</b>

Fuente: Elaboración propia

En estas tablas, podemos apreciar la cantidad de gastos a los que nos vamos a enfrentar en cuanto lleguemos al país (especificado en pesos colombianos y euros) además, en la casilla de ventas nos hemos guiado por una empresa llamada “Controles Empresariales”.

Esta empresa se dedica al sector IT al igual que Datastar y cuenta con una cartera de proveedores más reducida, pero coincidiendo en algunas marcas importantes. Esto, nos ha impulsado a usar esta empresa como guía y objetivo a alcanzar en cuanto a ventas se refiere.

Según los datos que hemos encontrado acerca de su facturación, podemos confirmar que la empresa tiene de facturación cerca de 70 millones de euros (Diario "Semana", 2020). En el caso de Datastar en Argentina podemos confirmar por parte de las entrevistas recibidas, que la facturación anual varía entre 70 a 90 millones de euros.

En el caso del dato de ventas estimadas en la tabla 4 hemos decidido que, por ser el primer año en el país, sus ingresos serían menores a los que percibe anualmente en Argentina, donde ya se encuentra consolidado. Calculamos que Datastar generará alrededor de 5 millones de euros de ingresos en su primer año.

Consideramos esta cantidad ya que según datos proporcionados por las personas que trabajan en Datastar, los clientes del sector Retail gastan un promedio de 500 mil euros por solución.

Hay que tener en cuenta que Datastar factura más de 70 millones de euros anuales, pero este valor ha sido fruto de un trabajo de crecimiento por más de 20 años. Al dirigirnos a un nuevo mercado creemos que una estimación realista sería conseguir 10 nuevos clientes. Así que el cálculo realizado ha sido 500 mil multiplicado por 10, y el resultado es de 5 millones de euros.

Los gastos mensuales en la tabla 4 están dados por el salario del personal de la oficina y su alquiler, el cual representa un total cercano a 27 mil euros al mes (324 mil euros anuales). En la tabla número 5 se tienen en cuenta los gastos necesarios para poder poner a punto la oficina, con un total cercano a 5 mil euros.

Para realizar la jerarquía de la empresa nos hemos reunido con el CEO de Datastar (Carlos Moschetti) el cual nos ha facilitado una serie de datos sobre cómo llevaría a cabo la internalización y creación del nuevo equipo de negocios, eso sumado a nuestros conocimientos y una investigación a fondo sobre la competencia, ha dado como resultado la siguiente conclusión:

En primer lugar, debemos contratar a un CEO que sea el responsable de la sucursal en Colombia, al tener el puesto más de mayor rango contará con el salario más alto, con un total de 7.000€ mensuales.

Después, deberemos asignar a dos comerciales. Estos, desempeñan un valor fundamental en la empresa ya que son los encargados de captar clientes y de aconsejarles llevando a cabo el servicio de consultoría (valor diferencial sobre la competencia), cada uno cobrará 3.500€ mensuales.

Asignaremos a una persona encargada de los servicios de preventa, otro factor fundamental ya que gracias a él conseguimos convencer al cliente para que nos contrate, a través de explicaciones técnicas sobre nuestros servicios y casos de éxito, su salario será de 3.900€ al mes.

A continuación, llegamos al apartado del área administrativa y, dentro de él encontramos dos puestos distintos: en primer lugar, debemos tener a una persona encargada de llevar a cabo el rol de gestor de la empresa, el cual es el

encargado de llevar a cabo las cuentas, gestionar los gastos y presentar las licencias y documentos. Su sueldo será de 2.400€ mensuales.

Designaremos un Project manager el cual trabaja como instalador de nuestros servicios, es decir, se encarga de montar, instalar y poner a punto todos aquellos servicios que nuestros clientes hayan contratado. Su sueldo será de 3.900€ mensuales.

Estos serán todos los empleados que tendrá Datastar en Colombia al menos durante los primeros meses o mientras nos encontramos en este proceso de expansión, ya que no se puede realizar una gran inversión al comienzo ya que Datastar aún no tiene ventas por el momento.

Toda esta primera inversión será realizada por Datastar, es decir, no precisará de ningún préstamo o crédito bancario para llevarla a cabo, ya que puede afrontarlo gracias a sus beneficios adquiridos con el paso de los años.



## 15 CONCLUSIÓN FINAL:

Según lo investigado durante todo este trabajo, podemos ver que el sector de tecnologías de la información tiene un futuro prometedor. Crece año tras año y cada vez obtiene más relevancia para distintos países y gobiernos debido a las grandes cantidades de ingresos que presenta alrededor del mundo.

Datastar como empresa tiene el objetivo de crecer y expandirse a nuevos mercados debido principalmente a su éxito a nivel nacional. Datastar busca países con cultura y necesidades similares donde poder definir una posición clara, evolucionar y consolidarse como una empresa líder de soluciones IT.

Este trabajo está desarrollado para poder analizar y establecer los próximos pasos dentro del ciclo de vida de Datastar.

En base a toda la investigación llevada a cabo durante este trabajo, consideramos que Datastar es una empresa preparada y que cuenta con las capacidades suficientes para crecer. Y, dentro de las opciones de crecimiento, creemos que Colombia es el país que mayor perspectiva de crecimiento puede darle a Datastar.

## 16 BIBLIOGRAFÍA:

*Fundamentos de Marketing.* (2022). KOTLER/ARMSTRONG. Recuperado de [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod\\_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf)

*Estrategia competitiva Michael Porter.* (2009). Michael Porter. Recuperado de Porter, Michael E. (2009) *Estrategia Competitiva: Técnicas para el análisis de la empresa y sus competidores.* Pirámide, España. (2022).

*Estrategias de Marketing para las empresas.* (2006). Julián Villanueva. Recuperado de Villanueva, J. (2006) *Estrategias de Marketing para las Empresas,* Editorial IESE, España. (2006).

*Riesgo País: Diagnóstico de riesgos políticos y comerciales - Cesce España.* (s. f.). Cesce España. <https://www.cesce.es/es/riesgo-pais>

*INFORME ECONÓMICO Y COMERCIAL.* Oficina Económica y Comercial de España en Buenos Aires (2022). Recuperado de <https://www.icex.es/content/dam/es/icex/oficinas/027/documentos/2023/02/anexos/iec-argentina-2022.pdf>

Cota, I., & Cota, I. (2023, 10 enero). *La economía de Latinoamérica crecerá 1,3% este año, según el Banco Mundial.* El País. <https://elpais.com/economia/2023-01-10/la-economia-de-latinoamerica-crecera-13-este-ano-segun-el-banco-mundial.html>

Numir Tecnológica. (2023, 27 enero). *Numir Tecnológica - Soluciones TI para empresas.* <https://numir.com.ar/>

- Febicom S.A - Soluciones Informáticas.* (s. f.). Febicom S.A - Soluciones Informáticas. <https://www.febicom.com.ar/>
- Grupo Datco. (2023, 24 mayo). *Desplegamos el potencial de nuestros clientes – Grupo Datco.* <https://www.grupodatco.com/>
- Datco: infraestructura y soluciones tecnológicas – Grupo Datco.* (s. f.). Grupo Datco. <https://www.grupodatco.com/datco/>
- Staff, R. (2020, 3 julio). Economía de Argentina caería 12% en 2020 debido a efectos coronavirus: sondeo banco central. *U.S.* <https://www.reuters.com/article/economia-argentina-pib-idLTAKBN2442NI>
- Statista. (2023, 20 febrero). *América Latina y el Caribe: PIB en precios corrientes por país 2021.* [https://es.statista.com/estadisticas/1065726/pib-por-paises-america-latina-y-caribe/#:~:text=Brasil%20y%20M%C3%A9xico%20son%20las,\(PIB\)%20registrado%20en%202021](https://es.statista.com/estadisticas/1065726/pib-por-paises-america-latina-y-caribe/#:~:text=Brasil%20y%20M%C3%A9xico%20son%20las,(PIB)%20registrado%20en%202021)
- Molina, F. R., & Molina, F. R. (2023, 25 abril). El Gobierno argentino denuncia un ataque contra el peso tras dos días de furia cambiaria. *El País Argentina.* <https://elpais.com/argentina/2023-04-25/el-gobierno-argentino-denuncia-un-ataque-contra-el-peso-tras-dos-dias-de-furia-cambiar.html>
- Statista. (2023b, febrero 20). *Los países más grandes de América Latina, por superficie.* <https://es.statista.com/estadisticas/1169398/paises-mas-grandes-america-latina-por-superficie/>
- Why HPE?* (s. f.). [Vídeo]. Hewlett Packard Enterprise. <https://www.hpe.com/us/en/home.html>

INDEC, Instituto Nacional de Estadística y Censos de la REPUBLICA ARGENTINA. (s. f.). *INDEC: Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina*. [https://www.indec.gob.ar/indec/web/Nivel4-Tema-4-31-58#:~:text=En%20el%20cuarto%20trimestre%20de,tasa%20de%20desocupaci%C3%B3n%20\(TD\)%20%2D](https://www.indec.gob.ar/indec/web/Nivel4-Tema-4-31-58#:~:text=En%20el%20cuarto%20trimestre%20de,tasa%20de%20desocupaci%C3%B3n%20(TD)%20%2D)

Ba, N. (2022). La industria del Software como motor de crecimiento de Argentina. *Neurona BA*. <https://neurona-ba.com/la-industria-del-software-como-motor-de-crecimiento-de-argentina/>

Rodríguez, L. (2022, 23 diciembre). La industria del software tiene como meta desarrollar 400 mil empleos para 2031. *Perfil*. <https://www.perfil.com/noticias/economia/estamos-acelerando-el-avance-de-la-innovacion-digital-en-argentina.phtml>

Novillo, C. (2022, 2 septiembre). Principales problemas ambientales en Argentina. *ecologiaverde.com*. <https://www.ecologiaverde.com/principales-problemas-ambientales-en-argentina-2011.html>

*Entorno Legal en Argentina - Santandertrade.com*. (s. f.). [https://santandertrade.com/es/portal/establecerse-extranjero/argentina/entorno-legal#:~:text=El%20sistema%20legal%20del%20pa%C3%ADs,Internacional%20de%20Justicia%20\(CIJ\)](https://santandertrade.com/es/portal/establecerse-extranjero/argentina/entorno-legal#:~:text=El%20sistema%20legal%20del%20pa%C3%ADs,Internacional%20de%20Justicia%20(CIJ))

Cuáles son los principales cambios de la nueva “ley de software” - Chequeado. (2019, 23 mayo). *Chequeado*. <https://chequeado.com/el-explicador/cuales-son-los-principales-cambios-de-la-nueva-ley-de-software/>

Risso, N. (2019, 3 julio). Un oasis en el desierto: el sector de software y servicios informáticos. *ECC*.  
<https://www.cronista.com/pyme/herramientas/Un-oasis-en-el-desierto-el-sector-de-software-y-servicios-informaticos-20190703-0003.html>

Los servicios basados en conocimiento en Argentina. (2022). Ministerio de desarrollo productivo Argentina. Recuperado de  
[https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/2021/03/34\\_-\\_sbc\\_en\\_argentina\\_-\\_arg.\\_productiva\\_final.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/2021/03/34_-_sbc_en_argentina_-_arg._productiva_final.pdf)

Digital, F. (2021, 6 agosto). Mucha oferta y poca demanda: el mercado pide a gritos talento IT. *Forbes Argentina*.  
<https://www.forbesargentina.com/innovacion/mucha-oferta-poca-demanda-mercado-pide-gritos-talento-it-n7151>

Sourtech. (2021, 24 septiembre). Mercado Libre compra la empresa de soluciones tecnológicas Lagash. *El Economista*.  
<https://eleconomista.com.ar/negocios/mercado-libre-compro-empresa-soluciones-tecnologicas-lagash-n32534>

Digital, P. I. |. G. P. (2022). ¿Qué países de América Latina lideran la lucha por el talento IT? *Portal Innova*. <https://portalinnova.cl/que-paises-de-america-latina-lideran-la-lucha-por-el-talento-it/>

*BNamericas - Se espera un crecimiento de inversión de TI (s. f.)*.  
BNamericas.com. <https://www.bnamericas.com/es/noticias/se-espera-un-crecimiento-de-inversion-de-ti-del-94-para-2022-en-america-latina-idc>

*Saaf - Software as a Future. (s. f.)*. <https://www.saaf.org.ar/>

Cessi. (2022, 6 febrero). *OPSSI - Cessi*. Cessi - Cámara de la Industria Argentina del Software. <https://cessi.org.ar/opssi/>

Cessi. (2022a, enero 21). *Home - Cessi*. Cessi - Cámara de la Industria Argentina del Software. <https://cessi.org.ar/>

*ANÁLISIS ESTRATEGICO PARA UNA EMPRESA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN*. Universidad de Chile (2017). Recuperado de <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/149469/Analisis-estrategico-para-una-empresa-de-tecnologias-de-informacion-y-comunicacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Documento sin título (2017).

Recuperado de

<https://ris3cv.gva.es/documents/164540377/165006133/TIC+DAFO.pdf/d2775b3d-c05c-4443-b2f9-2b7741e4a410?t=1511871684253>

*Política y economía argentina - Santandertrade.com*. (s. f.).

<https://santandertrade.com/es/portal/analizar-mercados/argentina/politica-y-economia>

INDEC, Instituto Nacional de Estadística y Censos de la REPUBLICA ARGENTINA. (s. f.-b). *INDEC: Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina*.

<https://www.indec.gob.ar/indec/web/Nivel3-Tema-4-26#:~:text=En%20el%20cuarto%20trimestre%20de,de%20cada%20100%20utilizan%20internet>

Digital, F. (2022, 25 diciembre). Los salarios en la industria del software le ganaron a la inflación y al dólar: cuánto cobran los profesionales del sector. *Forbes Argentina*.

<https://www.forbesargentina.com/innovacion/los-salarios-industria-software-le-ganaron-inflacion-dolar-cuanto-cobran-profesionales-sector-n27044>

*Los servicios basados en conocimiento en Argentina | Ministerio de Desarrollo Productivo Argentina (2022).* Recuperado de [https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/2021/03/34\\_-\\_sbc\\_en\\_argentina\\_-\\_arg.\\_productiva\\_final.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/2021/03/34_-_sbc_en_argentina_-_arg._productiva_final.pdf)

*Nuevo Régimen de Promoción de la Economía del Conocimiento | Ministerio de economía de Argentina (2022).* Recuperado de [https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/2022/02/otg\\_informe\\_economia\\_del\\_conocimiento.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/2022/02/otg_informe_economia_del_conocimiento.pdf)

Statista. (2023b, febrero 20). *América Latina y el Caribe: PIB en precios corrientes por país 2021.* [https://es.statista.com/estadisticas/1065726/pib-por-paises-america-latina-y-caribe/#:~:text=Brasil%20y%20M%C3%A9xico%20son%20las,\(PIB\)%20registrado%20en%202021](https://es.statista.com/estadisticas/1065726/pib-por-paises-america-latina-y-caribe/#:~:text=Brasil%20y%20M%C3%A9xico%20son%20las,(PIB)%20registrado%20en%202021)

*¿Por qué Uruguay? | Cuti.* (s. f.). <https://cuti.org.uy/por-que-uruguay/>

*IDC: Las empresas chilenas priorizan la inversión en TI a pesar de los desafíos económicos.* (s. f.). IDC: The premier global market intelligence company. <https://www.idc.com/getdoc.jsp?containerId=prLA49916922>

*Estrategia de Transformación digital Chile Digital 2035 | Senado de la República de Chile (2022).* Recuperado de [https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/estrategia\\_de\\_transformacion\\_digital\\_chile\\_2035\\_.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/estrategia_de_transformacion_digital_chile_2035_.pdf)

*Memoria Chiletec.* (2022). Recuperado de [https://chiletec.org/media/memorias/memoria\\_2016.pdf](https://chiletec.org/media/memorias/memoria_2016.pdf)

*Memoria Chiletéc.* (2020). Recuperado de <https://www.economia.gob.cl/wp-content/uploads/2020/07/Informe-de-Resultados-Encuesta-TIC.pdf>

*Informe de resultados: Empresas en Chile.* Ministerio de Economía, Fomento y Turismo de Chile (2017). Recuperado de <https://www.economia.gob.cl/wp-content/uploads/2017/03/Bolet%C3%ADn-empresas-en-Chile-ELE4.pdf>

*Pulso de Demanda de Empleos Digitales: 70% de las empresas proyecta contratar perfiles digitales durante 2022 | SENCE.* (s. f.).  
<https://sence.gob.cl/personas/noticias/pulso-de-demanda-de-empleos-digitales-70-de-las-empresas-proyecta-contratar-perfiles-digitales-durante-2022>

Financiero, D. (2023, 2 mayo). Grandes empresas en Chile son 1% del total, 85% de las ventas y 50% del empleo. *Diario Financiero*.  
<https://www.df.cl/economia-y-politica/actualidad/grandes-empresas-en-chile-son-1-del-total-85-de-las-ventas-y-50-del>

*Uruguay: Informe de Talentos en el sector TI.* CUTI (2020). Recuperado de <https://observatorioti.cuti.org.uy/wp-content/uploads/2023/04/Uruguay-Informe-de-Talentos-en-el-sector-TI.pdf>

*Informe anual sector IT.* CUTI (2021). Recuperado de <https://observatorioti.cuti.org.uy/wp-content/uploads/2021/12/Informe-anual-del-sector-TI-2020.pdf>

*Informe anual sector IT.* (2021). Recuperado de <https://www.ambito.com/uruguay/cuanto-crecio-el-sector-ti-n5602968>

*La industria del software espera un crecimiento del 6% en 2023.* (2022). Recuperado de <https://www.ambito.com/uruguay/cuanto-crecio-el-sector-ti-n5602968>



*Uruguay: Informe de Talentos en el sector TI.* CUTI (2022). Recuperado de <https://observatorioti.cuti.org.uy/wp-content/uploads/2023/04/Uruguay-Informe-de-Talentos-en-el-sector-TI.pdf>

*DESEMPEÑO DEL SECTOR.* (2022). Recuperado de <https://www.smarttalent.uy/innovaportal/v/1066/4/innova.front/desempeno-del-sector.html#:~:text=Actualmente%20hay%20en%20Uruguay%20aproximadamente,encuentran%20mayoritariamente%20concentradas%20en%20Montevideo>

Castellanos, D. S. (2022, 2 marzo). Industria de TI y de software colombiana: ¿cuántas empresas hay y cuánto venden? *Bloomberg Línea*. <https://www.bloomberglinea.com/2022/03/02/industria-de-ti-y-de-software-colombiana-cuantas-empresas-hay-y-cuanto-venden/#:~:text=Explica%20adem%C3%A1s%20que%20la%20industria,se%20calculan%20en%20%2429%20billones>

*Software y servicios de TI.* (s. f.). Invierta en Colombia. <https://investincolombia.com.co/es/sectores/tecnologia-de-la-informacion-e-industrias-creativas/software-y-servicios-de-ti>

*¿Por qué el sector de software y TI en Colombia tiene potencial?* (2022, 1 diciembre). Sala de Prensa | PROCOLOMBIA. <https://prensa.procolombia.co/colombia-hoy/por-que-el-sector-de-software-y-ti-en-colombia-tiene-potencial-exportador>

Gonzalez, D. P. (2015). Inversion en el sector Software y servicios TI. [www.academia.edu](http://www.academia.edu). [https://www.academia.edu/17519901/Inversion\\_en\\_el\\_sector\\_Software\\_y\\_servicios\\_TI?auto=download](https://www.academia.edu/17519901/Inversion_en_el_sector_Software_y_servicios_TI?auto=download)

Defelipe, S. (2021, 24 marzo). Un 'mapa' para conocer mejor la Industria TIC Made in Colombia • Impacto TIC. *Impacto TIC*. <https://impactotic.co/un-mapa-para-conocer-mejor-la-industria-tic-made-in-colombia/>

Demattei, L. (s. f.). Déficit de talento humano en el sector TIC en el Paraguay. *es.linkedin.com*. <https://es.linkedin.com/pulse/d%C3%A9ficit-de-talento-humano-en-el-sector-tic-paraguay-lilian-demattei>

Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Gobierno de Paraguay (2019). Recuperado de [https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file\\_publicacion/Revistas%20de%20Investigaci%C3%B3n\\_TIC\\_Final.pdf](https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/Revistas%20de%20Investigaci%C3%B3n_TIC_Final.pdf)

*Cisoft | Paraguay*. (s. f.). <http://www.cisoft.org.py/>

*Misión y Visión*. (s. f.). <http://www.cisoft.org.py/mision-y-vision>

*Gobierno nacional de Paraguay*. (2022). Recuperado de <https://www.conatel.gov.py/conatel/wp-content/uploads/2022/07/2021-rd-2246-pnt-2021-2025.pdf>

*Estructura y dinámica reciente de las mipymes empleadoras*. Ministerio de economía de Argentina (2022). Recuperado de [https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/2021/10/dt\\_7\\_-\\_estructura\\_y\\_dinamica\\_mipyme.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/2021/10/dt_7_-_estructura_y_dinamica_mipyme.pdf)

*Riesgo País: Diagnóstico de riesgos políticos y comerciales - Cesce España*. (s. f.-b). Cesce España. <https://www.cesce.es/es/riesgo-pais>

*Semrush - Online Marketing Can Be Easy*. (s. f.). Semrush. [https://www.semrush.com/?irclickid=2zZzr8SjHxyNRPNwv9wC4xpkUkAXfvx5h2vcQg0&utm\\_source=affiliate&utm\\_Medium=impact&utm\\_campaign=1336275&utm\\_terms=&utm\\_content=&irgwc=1&utm\\_medium=impact&utm\\_term=](https://www.semrush.com/?irclickid=2zZzr8SjHxyNRPNwv9wC4xpkUkAXfvx5h2vcQg0&utm_source=affiliate&utm_Medium=impact&utm_campaign=1336275&utm_terms=&utm_content=&irgwc=1&utm_medium=impact&utm_term=)

*Da en el blanco con una web exitosa.* (2023, mayo). Semrush.

[https://www.semrush.com/lp/website-audit/es/?kw=semrush%20seo&cmp=ES\\_SRCH\\_Brand\\_Semrush\\_ES&label=brand\\_semrush&Network=g&Device=c&utm\\_content=533808602319&kwid=kwd-355383110777&cmpid=13912120017&agpid=122712337337&BU=Brand\\_Semrush&extid=&adpos=&gclid=CjwKCAjwvJyBhApEiwAWz2nLYfdK\\_rDs7ahJVImiJlgUnQgijE3VK7iyEhAOWtaiKTMFAI65SRUBoC4PYQAvD\\_BwE](https://www.semrush.com/lp/website-audit/es/?kw=semrush%20seo&cmp=ES_SRCH_Brand_Semrush_ES&label=brand_semrush&Network=g&Device=c&utm_content=533808602319&kwid=kwd-355383110777&cmpid=13912120017&agpid=122712337337&BU=Brand_Semrush&extid=&adpos=&gclid=CjwKCAjwvJyBhApEiwAWz2nLYfdK_rDs7ahJVImiJlgUnQgijE3VK7iyEhAOWtaiKTMFAI65SRUBoC4PYQAvD_BwE)

*Riesgo País EMBI – América Latina – Serie Histórica | Invenomica.* (s. f.).

<https://www.invenomica.com.ar/riesgo-pais-emb-america-latina-serie-historica/>

*Cuenta Satélite de Tecnologías de Información y Comunicación en Chile.*

Agenda digital Chile (2022). Recuperado de

[https://www.economia.gob.cl/1540/articles-187094\\_recurso\\_1.pdf](https://www.economia.gob.cl/1540/articles-187094_recurso_1.pdf)

Yosovitch, J. (2021, 15 enero). Los siete gigantes del sector tecnológico

sumaron casi 9 PBI de Argentina en capitalización bursátil en 2020.

*ECC.* <https://www.cronista.com/finanzas-mercados/Los-7-gigantes-del-sector-tecnologico-sumaron-casi-9-PBI-de-Argentina-en-capitalizacion-bursatil-en-2020-20210104-0015.html>

*EL MAPA EMPRESARIAL DE UN PAÍS DONDE LAS PYMES SON LAS GRANDES EMPLEADORAS.* (2022). Recuperado de

<https://www.comafi.com.ar/1943-El-mapa-empresarial-de-un-pais-donde-las-pymes-son-las-grandes-empleadoras.note.aspx#:~:text=En%20la%20Argentina%20hay%20856.300,la%20Secretar%C3%ADa%20de%20Transformaci%C3%B3n%20Productiva.>

*LAS MICRO PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS EN PARAGUAY  
CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES  
ASPECTOS QUE LIMITAN SU DESARROLLO.* BID (2022). Recuperado de  
[https://www.mic.gov.py/mic/w/mic/pdf/DIAGNOSTICOYLINEAMIENTOSMIPYM  
ESCONSOLIDADO.pdf](https://www.mic.gov.py/mic/w/mic/pdf/DIAGNOSTICOYLINEAMIENTOSMIPYM<br/>ESCONSOLIDADO.pdf)

*Local comercial para arriendo en Chapinero.* (s. f.). Engel & Völkers.  
[https://www.engelvoelkers.com/es-co/propiedad/local-comercial-para-  
arriendo-en-chapinero-4168610.40000\\_exp/](https://www.engelvoelkers.com/es-co/propiedad/local-comercial-para-<br/>arriendo-en-chapinero-4168610.40000_exp/)

*Reporte del Mercado Laboral en Colombia TI 2022.* (s. f.).  
[https://hireline.io/co/estudio-mercado-laboral-y-empleos-de-ti-  
colombia#:~:text=profesionales%20TI%20certificados.-  
,El%20salario%20promedio%20de%20un%20profesional%20de%20TI%  
20en%20Colombia,equivale%20a%20%241%2C445%20d%C3%B3lares  
%20aproximadamente](https://hireline.io/co/estudio-mercado-laboral-y-empleos-de-ti-<br/>colombia#:~:text=profesionales%20TI%20certificados.-<br/>,El%20salario%20promedio%20de%20un%20profesional%20de%20TI%<br/>20en%20Colombia,equivale%20a%20%241%2C445%20d%C3%B3lares<br/>%20aproximadamente)

*Semana.* (2020, 7 diciembre). Las empresas más grandes del sector TI en  
Colombia. *Semana.com Últimas Noticias de Colombia y el Mundo.*  
[https://www.semana.com/empresas/articulo/las-empresas-tecnologicas-  
que-mas-ingresos-reportaron-en-2019/300818/](https://www.semana.com/empresas/articulo/las-empresas-tecnologicas-<br/>que-mas-ingresos-reportaron-en-2019/300818/)

Bancolombia, & Bancolombia. (2021). Tomar decisiones estratégicas para  
dinamizar los negocios. *Bancolombia.*  
[https://www.bancolombia.com/negocios/actualizate/administracion-y-  
finanzas/empresas-mas-grandes-de-  
colombia#:~:text=para%20las%20pymes-  
,Las%201.000%20empresas%20m%C3%A1s%20grandes%20de%20Co  
lombia%2C%20seg%C3%BAAn%20sus%20ingresos,representa%20el%2  
077%20%25%20del%20PIB](https://www.bancolombia.com/negocios/actualizate/administracion-y-<br/>finanzas/empresas-mas-grandes-de-<br/>colombia#:~:text=para%20las%20pymes-<br/>,Las%201.000%20empresas%20m%C3%A1s%20grandes%20de%20Co<br/>lombia%2C%20seg%C3%BAAn%20sus%20ingresos,representa%20el%2<br/>077%20%25%20del%20PIB)

User, S. (s. f.). *¿Cuántas empresas hay en Colombia? (2)*.

<https://economiaaplicada.co/index.php/modal-centros-comerciales-modal/69-empresas/1000-ss0141?tmpl=component>

Bancolombia, & Bancolombia. (2021b). Tomar decisiones estratégicas para dinamizar los negocios. *Bancolombia*.

<https://www.bancolombia.com/negocios/actualizate/administracion-y-finanzas/empresas-mas-grandes-de-colombia#:~:text=para%20las%20pymes-,Las%201.000%20empresas%20m%C3%A1s%20grandes%20de%20Colombia%2C%20seg%C3%BAAn%20sus%20ingresos,representa%20el%2077%20%25%20del%20PIB.>

*Más de 310 mil en empresas se crearon en Colombia en 2022.* (2022).

Recuperado de <https://confecamaras.org.co/noticias/865-mas-de-310-mil-en-empresas-se-crearon-en-colombia-en-2022>

Vargas, N. (2022b, octubre 4). Colombia crecería 7,1% este año y 2,1% en 2023 según proyecciones del Banco Mundial. *Diario La República*.

<https://www.larepublica.co/globoeconomia/colombia-creceria-7-1-este-año-y-2-1-en-2023-según-proyecciones-del-banco-mundial-3461863>

*Carreras más demandadas en Colombia en el 2023 | Poliverso.* (s. f.).

<https://www.poli.edu.co/blog/poliverso/carreras-mas-demandadas-en-colombia#:~:text=De%20acuerdo%20con%20un%20estudio,las%20ciencias%20de%20la%20salud.>

Nación, L. (2022, 10 enero). Se registraron más de 6.600 nuevas empresas en el 2021. : <https://www.lanacion.com.py/negocios/2022/01/10/se-registraron-mas-de-6600-nuevas-empresas-en-el-2021/#:~:text=Del%20total%20de%20ese%20universo,empresas%2C%20inform%C3%B3la%20cartera%20laboral.>

<https://www.lanacion.com.py/negocios/2022/01/10/se-registraron-mas-de-6600-nuevas-empresas-en-el-2021/#:~:text=Del%20total%20de%20ese%20universo,empresas%2C%20inform%C3%B3la%20cartera%20laboral.>

Perspectiva, E. (2022, 5 octubre). *¿Cuántas empresas activas hay en Uruguay y cómo se distribuyen? Análisis de Luciano Magnífico (Exante) - Radiomundo En Perspectiva*. Radiomundo En Perspectiva.  
<https://enperspectiva.uy/en-perspectiva-programa/analisis-exante/cuantas-empresas-activas-hay-en-uruguay-y-como-se-distribuyen-analisis-de-luciano-magnifico-exante/#:~:text=Habiendo%20hecho%20esa%20aclaraci%C3%B3n%20y,hay%20175.388%20empresas%20en%20actividad.>

El Economista. (2023, 8 febrero). La transformación digital en América Latina es sostenida. *El Economista*.  
<https://www.eleconomista.com.mx/revistaimef/La-transformacion-digital-en-America-Latina-es-sostenida-20230208-0043.html>

Controles Empresariales. (s. f.). <https://www.controlesempresariales.com/>

*Da en el blanco con una web exitosa*. (s. f.). Semrush.

[https://www.semrush.com/lp/website-audit/es/?kw=semrush%20seo&cmp=ES\\_SRCH\\_Brand\\_Semrush\\_ES&abel=brand\\_semrush&Network=g&Device=c&utm\\_content=533808602319&kwid=kwd-355383110777&cmpid=13912120017&agpid=122712337337&BU=Brand\\_Semrush&extid=&adpos=&gclid=CjwKCAjwvJyjBhApEiwAWz2nLYfdK\\_rDs7ahJVImiJlgUnQgijE3VK7iyEhAOWtaiKTMFAI65SRUBoC4PYQAvD\\_BwE](https://www.semrush.com/lp/website-audit/es/?kw=semrush%20seo&cmp=ES_SRCH_Brand_Semrush_ES&abel=brand_semrush&Network=g&Device=c&utm_content=533808602319&kwid=kwd-355383110777&cmpid=13912120017&agpid=122712337337&BU=Brand_Semrush&extid=&adpos=&gclid=CjwKCAjwvJyjBhApEiwAWz2nLYfdK_rDs7ahJVImiJlgUnQgijE3VK7iyEhAOWtaiKTMFAI65SRUBoC4PYQAvD_BwE)

## 17 TABLA DE ILUSTRACIONES:

Ilustración 1 Mapa de sedes - Datastar .....	12
Ilustración 2 Organigrama - Datastar .....	14
Ilustración 3 Cadena de valor de SBC - Argentina .....	30
Ilustración 4 Evolución de ventas e ingresos desde el exterior - Software .....	33
Ilustración 5 Evolución salarial en la industria del software - Argentina .....	36
Ilustración 6 Tamaño de las empresas sector SSI – Argentina 2022 .....	40
Ilustración 7 Las 5 fuerzas de Porter - Datastar .....	43
Ilustración 8 Lista de proveedores - Grupo Datco.....	46
Ilustración 9 Lista de proveedores - Febicom .....	48
Ilustración 10 Lista de proveedores - Numir .....	49
Ilustración 11 Buyer persona - GoMarket.....	55
Ilustración 12 Centro de soporte Datastar.....	56
Ilustración 13 Análisis DAFO - Datastar .....	59
Ilustración 14 Valoración web.....	62
Ilustración 15 Advertencias web - Datastar.....	63
Ilustración 16 Ranking de exportaciones SSI - América Latina .....	65
Ilustración 17 Evolución de empleo y empresas SSI - Argentina .....	66
Ilustración 18 Cantidad de personas con habilidades TI por cada 10mil habitantes.....	70
Ilustración 19 Nivel educativo sector IT - Uruguay.....	71
Ilustración 20 Industria del Software - Colombia .....	73
Ilustración 21 Principales actividades económicas sector IT - Paraguay.....	74
Ilustración 22 Demografía empresarial - Chile .....	76
Ilustración 23 Riesgo país 2023 - Países analizados .....	78
Ilustración 24 Distribución de ingresos - Empresas más importantes por región .....	81
Ilustración 25 Local comercial - Bogotá .....	85

## 18 TABLA DE TABLAS:

Tabla 1 Indicadores de crecimiento - Argentina .....	32
Tabla 2 Exportaciones mundiales SBC - Argentina 2005/2020 .....	34
Tabla 3 Análisis comparativo - Datastar sector IT.....	50
Tabla 4 Gastos y beneficios nueva sede - Colombia .....	85
Tabla 5 Gastos iniciales nueva sede - Colombia .....	86