



Universidad  
**Tecmilenio**®



# Soluciones Empresariales de TI

Introducción al comercio  
electrónico





¿Te has dado cuenta que la mayoría de las personas cuenta con un iPhone, un Samsung Galaxy u otro dispositivo móvil que les permite permanecer en línea todo el tiempo?

Este hecho ha permitido que el comercio electrónico, hoy en día, sea un elemento de negocio aprovechado por diversas empresas de productos y servicios.

Las redes sociales se están convirtiendo día a día en lugares que introducen nuevos productos y servicios en el mercado, donde las ventas logran llegar a diversos segmentos de mercado, rompiendo con el paradigma de las distancias, las limitantes geográficas e incluso las limitantes de tiempo, pues un negocio de comercio electrónico funciona las 24 horas del día.

Las tendencias del comercio electrónico en la actualidad van a la alza, pues la necesidad de adaptación del ser humano a las condiciones de la sociedad y el entorno lo han obligado no solo a adquirir productos y servicios a través de una plataforma en línea solo por gusto, sino que incluso las familias han comenzado a adquirir productos de primera necesidad.





La economía convencional se ha convertido en una economía digital. El uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en la empresa y la sociedad, ha hecho que el entorno competitivo actual se vea significativamente afectado; la influencia es tan importante que varios autores mencionan el término de “economía digital” como un concepto novedoso que mueve a los negocios en la actualidad.

● ● Referencia: Rayport, J., y Jaworsky, B. (2003). *Introduction to e-commerce* (2ª. ed.). EE.UU.: McGraw-Hill.

## Comercio electrónico y características distintivas

La evolución tecnológica en la actualidad se ve marcada por el uso de las tecnologías móviles, sistemas y tecnologías con servicios en la nube, entre otras, lo que ha permitido el surgimiento de oportunidades para la generación de nuevos modelos de negocios.

Las mejoras en las tecnologías de información e innovación por parte de los emprendedores proyectan grandes cambios en el negocio y los mercados para la siguiente década, si se toman como referencia las últimas dos décadas, proyectando así que para 2050 muy probablemente todo el comercio convencional se haya transformado en e-commerce.

La tecnología digital ha modificado la economía de la actualidad. El recurso principal de propuesta de valor para los consumidores en donde las compras de productos físicos tomaban parte ha sido suplantado por **servicios e información**. El **comercio electrónico se caracteriza por diversos elementos**, como los siguientes (Rayport y Jaworsky, 2003):

1

Se relaciona con el **intercambio de información digital entre diversos involucrados** (compañías, proveedores y consumidores). Puede estar representado por la comunicación entre dos involucrados, la coordinación del flujo logístico para llevar productos y servicios a los consumidores o proveer recursos electrónicos; este intercambio puede darse entre dos organizaciones o individuos.

2

Se da a través del **uso de la tecnología**. El comercio electrónico es posible gracias a las transacciones electrónicas basadas en la tecnología. Los explorados del Internet son los más utilizados, sin embargo, en la actualidad los consumidores utilizan otros elementos como aplicaciones móviles u otros medios tecnológicos para efectuar dichas transacciones.

3

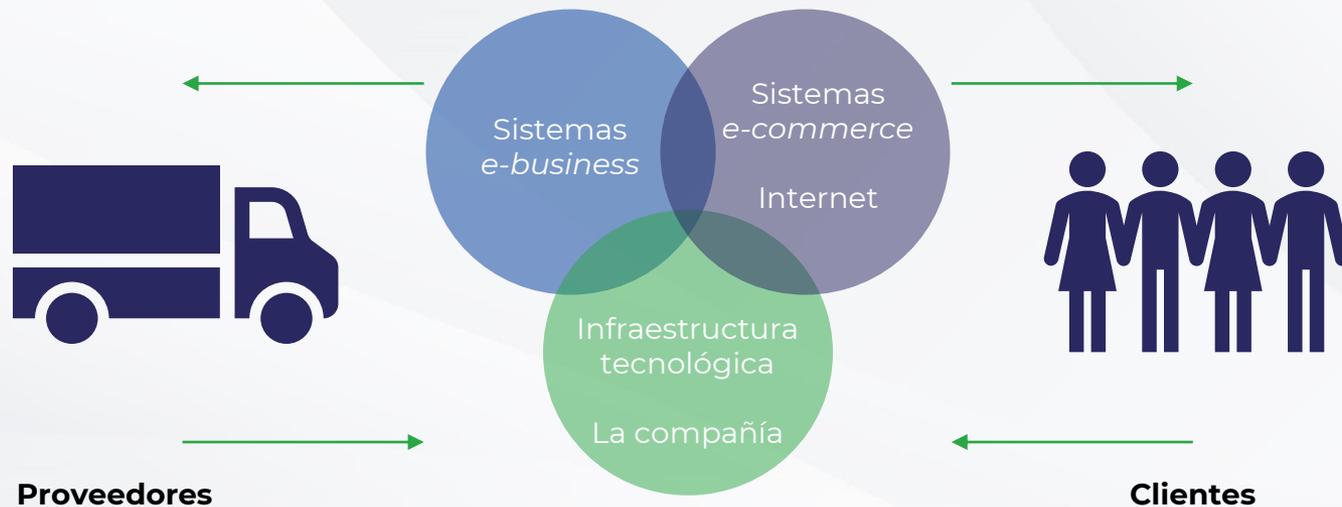
Es **mediado por la tecnología**. El comercio electrónico ya no es solamente una forma de hacer negocios donde solo la tecnología es participe, la tecnología se ha convertido incluso en un **mediador de relaciones interpersonales**. Es un modelo tradicional, el consumidor solía ir a una tienda departamental para adquirir productos, atendido por un ejecutivo que utiliza una computadora para procesar las transacciones de venta-compra; lo que hace diferente al *e-commerce* es que las transacciones son mediadas con mucho menos contacto humano y con mayor uso de la tecnología, entonces la tecnología se ha convertido en una relación con el cliente.

4

Incluye actividades intra e interorganizacionales que permiten el intercambio de productos y servicios. El alcance del comercio electrónico incluye todas estas actividades que de forma directa o indirecta permiten el intercambio de bienes y servicios. En este contexto se habla de un fenómeno que afecta a la forma en que las empresas se relacionan con partes externas (proveedores, clientes, alianzas, competidores y mercados), y cómo ellas operan internamente en la gestión de procesos y sistemas.



El *e-business* es la habilitación digital de transacciones y procesos con una compañía, involucrando sistemas de información que se encuentran bajo el control de la misma. Es importante que comprendas la diferencia entre estos conceptos, pues el e-business tiene una relación más enfocada a las transacciones del lado de los proveedores, mientras que el e-commerce se encuentra del lado de los consumidores. Observa la siguiente imagen para comprender mejor este concepto:



## ¿Por qué consideras que es importante estudiar sobre estrategias de e-commerce?

La razón principal por la cual es interesante esta vertiente de los negocios es que las tecnologías y estrategias de comercio electrónico tienen un enfoque distinto a la forma convencional de hacer negocios, las tecnologías de e-commerce son distintas y más poderosas que muchas otras tecnologías de punta del siglo pasado.

Las tecnologías de comercio electrónico poseen **ocho características principales**:



**Ubiquidad**



**Estándares internacionales**



**Interactividad**



**Personalización**



**Alcance global**



**Riqueza**



**Densidad de información**



**Tecnología social**

## Modelos de negocio del comercio electrónico

Un **modelo de negocio** es un conjunto de actividades planeadas conocidas en muchas ocasiones por el término de **procesos de negocio**, que tienen como propósito producir un resultado benéfico en un espacio de mercado. Cabe destacar que no necesariamente un **modelo de negocios es sinónimo de una estrategia**, pueden ser muy similares, pero el modelo de negocio toma en consideración explícitamente el ambiente competitivo.



## Tipos de comercio electrónico

### *Business-to-Consumer (B2C)*

Es el tipo de comercio electrónico más común, en donde un negocio en línea tiene como objetivo alcanzar a los consumidores individuales. Este modelo de negocios ha crecido de una forma exponencial desde 1995 y es el tipo de comercio que la mayoría de los consumidores conocen. Dentro de este tipo de e-commerce existen modelos de negocios como portales, minoristas en línea, corredores de transacciones, proveedores de contenido y proveedores de servicios.

### *Business-to-Business (B2B)*

Está enfocado principalmente en proveer productos y servicios de un negocio a otro; es el tipo de comercio electrónico más grande, debido a que los servicios se ofrecen entre diversas compañías para lograr satisfacer sus objetivos de negocio. Este tipo de e-commerce se compone principalmente de 2 modelos: net marketplaces y redes industriales privadas.

### *Consumer-to-Consumer (C2C)*

Permite a los consumidores hacer negocios con otros consumidores, con ayuda de tecnologías de comercio electrónico disponibles en internet. Un ejemplo de este tipo de e-commerce es la empresa Mercado Libre, en donde puedes inscribirte para comprar productos a otros consumidores, pero también puedes vender productos.



## Tipos de comercio electrónico

### *Social e-commerce*

Es e-commerce habilitado por redes sociales y relaciones sociales en línea. El crecimiento del e-commerce se debe a diversos factores, entre los cuales se destaca la creciente popularidad de afiliaciones a través de redes sociales (afiliarse a una página web utilizando alguna cuenta de redes sociales), notificaciones en red (compartir el apurbo o desapurbo de productos o contenido vía likes en Facebook o tweets en Twitter) herramientas colaborativas de compra en línea, y búsquedas sociales. El social e-commerce sigue estando en sus primeros pasos, pero se estima que se generó \$5 billones en los Estados Unidos en 2013, y alrededor de \$8 billones en el resto del mundo.

### *Local e-commerce*

Es un tipo de e-commerce enfocado en enganchar al consumidor basado en su ubicación geográfica. Las ventas locales usan una gran variedad de técnicas de marketing online para dirigir a los consumidores hacia sus tiendas. El local e-commerce va de la mano con social e-commerce y mobile e-commerce. Este tipo de comercio electrónico va en aumento.

### *Mobile commerce (M-commerce)*

Hace referencia a los dispositivos digitales que permite la realización de transacciones en internet. Este tipo de e-commerce utiliza las redes wireless para conectar celulares, dispositivos iPad y otros dispositivos a la web.

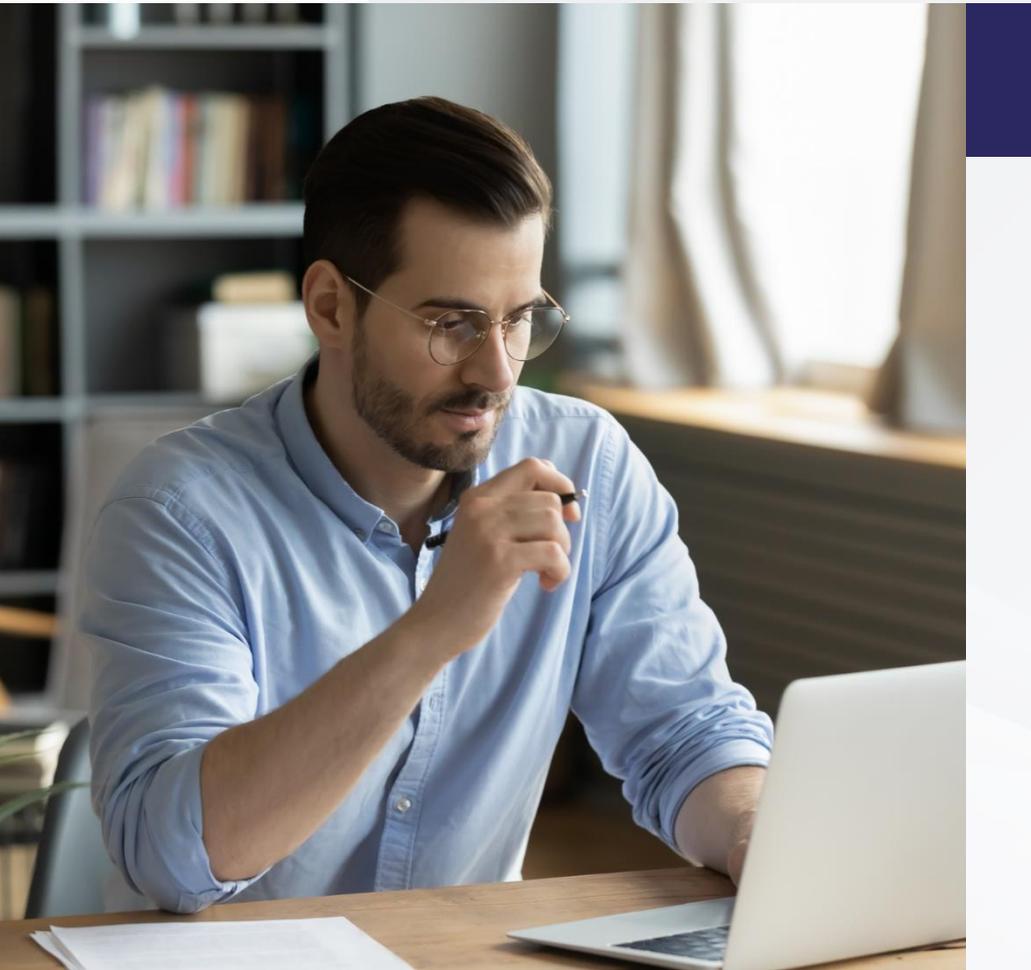




## Instrucciones

Imagina que eres un emprendedor y tienes que publicar un anuncio del producto o servicio que ofreces en algunas redes sociales (elige dos); redáctalo de tal manera que sea real y convincente.





Hoy el comercio electrónico es una forma de hacer negocios que ha cobrado auge gracias a la gran disponibilidad de tecnologías existentes y con la revolución de las redes sociales. Como has aprendido, el *e-commerce* ha revolucionado la manera de hacer negocios, proveer y adquirir servicios en el siglo XXI, y es el resultado de la interacción de las tecnologías aprovechadas comercialmente para llegar a billones de consumidores alrededor del mundo.

Pese a que los modelos de negocio *business to consumer*, *business to business* y *consumer to consumer* no son nuevos y se utilizan en negocios convencionales, has logrado deducir que su implantación en el ámbito del comercio electrónico es muy diferente y requiere tener amplios conocimientos de las tecnologías actuales del Internet y la web, así como de conceptos fundamentales de planeación estratégica de negocios.





Universidad  
**Tecmilenio**®



# Soluciones Empresariales de TI

Recursos del comercio  
electrónico: infraestructura  
tecnológica y *stakeholders*





¿Sabías que para tener un negocio de comercio electrónico confiable, seguro y que satisfaga las necesidades de espacio e información, es necesario que consideres las características técnicas y las características y servicios del Internet y la web?

El desarrollo de la tecnología básica que impulsa al Internet está conformado por varios elementos como el concepto de TCP/IP, el *World Wide Web* y la forma en la que se pueden desplegar documentos y contenido en los exploradores de Internet, entre otros.

## Características y servicios del Internet y la web

Con los grandes avances tecnológicos actuales, el Internet y la web son un medio donde se ofrecen muchos servicios y características que permiten la existencia del comercio electrónico. Con los inicios del e-commerce, se ha dado lugar al surgimiento de poderosos sistemas y aplicaciones de software que han servido como base para la construcción del comercio electrónico. A continuación, aprenderás sobre las características y servicios más destacados del Internet y la web.

Uno de los medios de comunicación entre usuarios que ha crecido más rápido es la **mensajería instantánea (instant messaging IM)**. Un mensajero instantáneo es un programa donde un usuario particular se conecta a un servidor que da pie al envío y recepción de mensajes que viajan en la red y que se generan a través de una interfaz gráfica conocida como **ventana de chat**.



Un **motor de búsqueda** identifica las páginas web que más se asemejan o coinciden con las palabras que el usuario escribe a través de una consulta en el motor, esta herramienta devuelve una lista de aquellos sitios que aparentemente tienen una mejor coincidencia.



Existen aplicaciones web que utilizan Internet como un medio de comunicación, pero no en tiempo real; estas herramientas son los **foros en línea**.

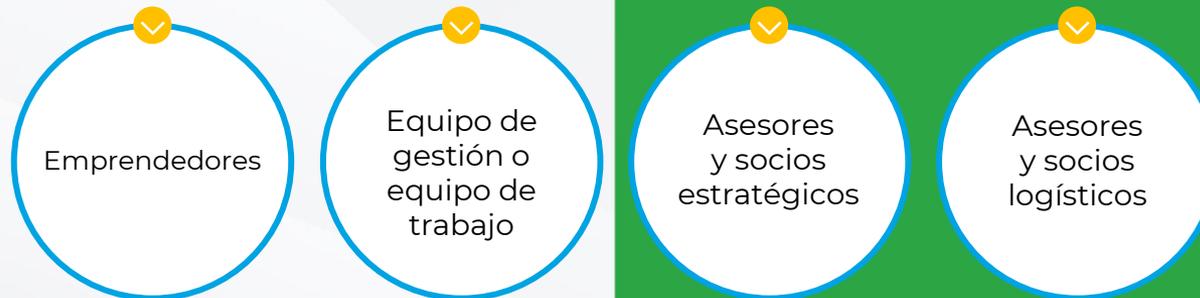
Concepto	Definición
<b>Streaming media</b>	Permite que los usuarios puedan ver videos o escuchar música en línea en tiempo real y sin interrupciones.
<b>Cookies</b>	Herramienta utilizada por los sitios web para almacenar información acerca de un usuario. Hacen que las páginas sean más rápidas las veces subsecuentes que el usuario las accede.
<b>Redes sociales</b>	Servicios en línea que soportan la comunicación dentro de redes de amigos, colegas, e incluso profesiones.
<b>Blogs</b>	Página web personal que es creada por un usuario o corporación para comunicarse con lectores a través de artículos de interés.
<b>Really Simple Syndication (RSS)</b>	Programa que permite a los usuarios obtener contenido digital como texto, artículos, blogs, y sean enviados automáticamente a través de Internet.
<b>Podcast</b>	Presentación de audio como un programa de radio o una presentación personal que se guarda en un archivo de audio y se publica en la web.
<b>Wiki</b>	Aplicación web que permite al usuario agregar y editar fácilmente el contenido de una página web.
<b>Telefonía IP</b>	Término general que utilizan las tecnologías basadas en VoIP que permiten la transmisión del audio a través de Internet.
<b>Voice over Internet protocol (VoIP)</b>	Protocolo que permite la transmisión de voz y otras formas de audio a través de Internet.
<b>Internet televisión</b>	Uso de conexiones de Internet de banda ancha para proveer programación televisiva en los hogares.



## Capital humano y financiero del comercio electrón

Mientras el capital humano se necesita para cualquier tipo de negocio, su intervención en el inicio de un comercio es crítica, pues por un tiempo es el único recurso disponible. Es el capital humano el que puede atraer a los inversionistas a fin de que inyecten capital financiero para llevar a cabo ideas de negocios.

Existen **cuatro categorías en las que pueden ordenarse los recursos de capital humano** (Rayport y Jaworsky, 2004):



Referencia: Rayport, J., y Jaworsky, B. (2003). *Introduction to e-commerce* (2ª. ed.). EE. UU.: McGraw-Hill.

Todos los **emprendedores** tienen en común las siguientes características:  
Son profundamente **observadores**, están **dispuestos a tomar riesgos**, son **apasionados**, son **flexibles**, **tienen visión**

Es necesario que en el equipo de gestión se satisfagan los siguientes roles:



## Especialista tecnológico



Mientras que un negocio se orienta a crear un producto, esta persona debe entender cómo trabaja el producto, cómo se manufactura y cómo podría ser utilizado. Para un negocio de comercio electrónico es quien determina las plataformas tecnológicas más factibles y entiende cómo desarrollar aquellas que no existen. A esta persona se le conoce como CIO (**Chief Information Officer**).



## Especialista en marketing y ventas



Debe **conocer profundamente a los clientes** potenciales del nuevo negocio. Su responsabilidad principal es la adquisición y retención del consumidor. Esta persona puede ser el **vicepresidente de ventas, marketing o desarrollo de negocios**.



## Especialista de ejecución



Responsable de llevar la visión a un negocio de la realidad. Se encarga de llevar a cabo el desarrollo del negocio, desde asegurar la conexión entre la tecnología y el mercado hasta obtener el financiamiento para la continuidad de las operaciones. A esta persona se le conoce típicamente como CEO (**Chief Executive Officer**).

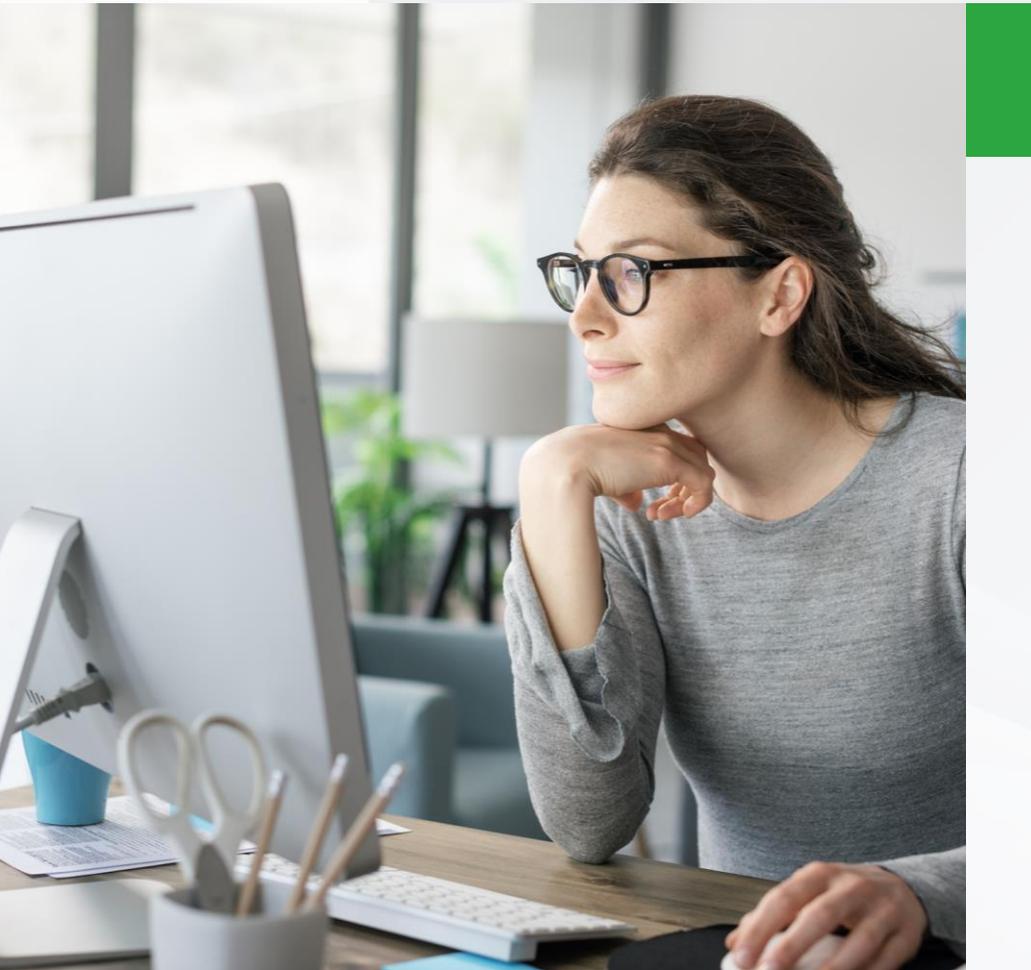


Referencia: Rayport, J., y Jaworsky, B. (2003). *Introduction to e-commerce* (2a. ed.). EE.UU.: McGraw-Hill.

## Computación en la nube p

Computación en la nube	Instalaciones físicas
No se necesita una inversión inicial.	Inversión inicial costosa.
Costos continuos bajos.	Ciclos de mantenimiento, actualización, etcétera.
Se enfoca en la innovación.	Se enfoca en la gestión de sistemas.
Capacidad flexible y escalable.	Capacidad fija (topada).
Rápida y ágil.	Ciclo largo de instalación y compra.
Alcance global bajo demanda.	Regiones geográficas limitadas.

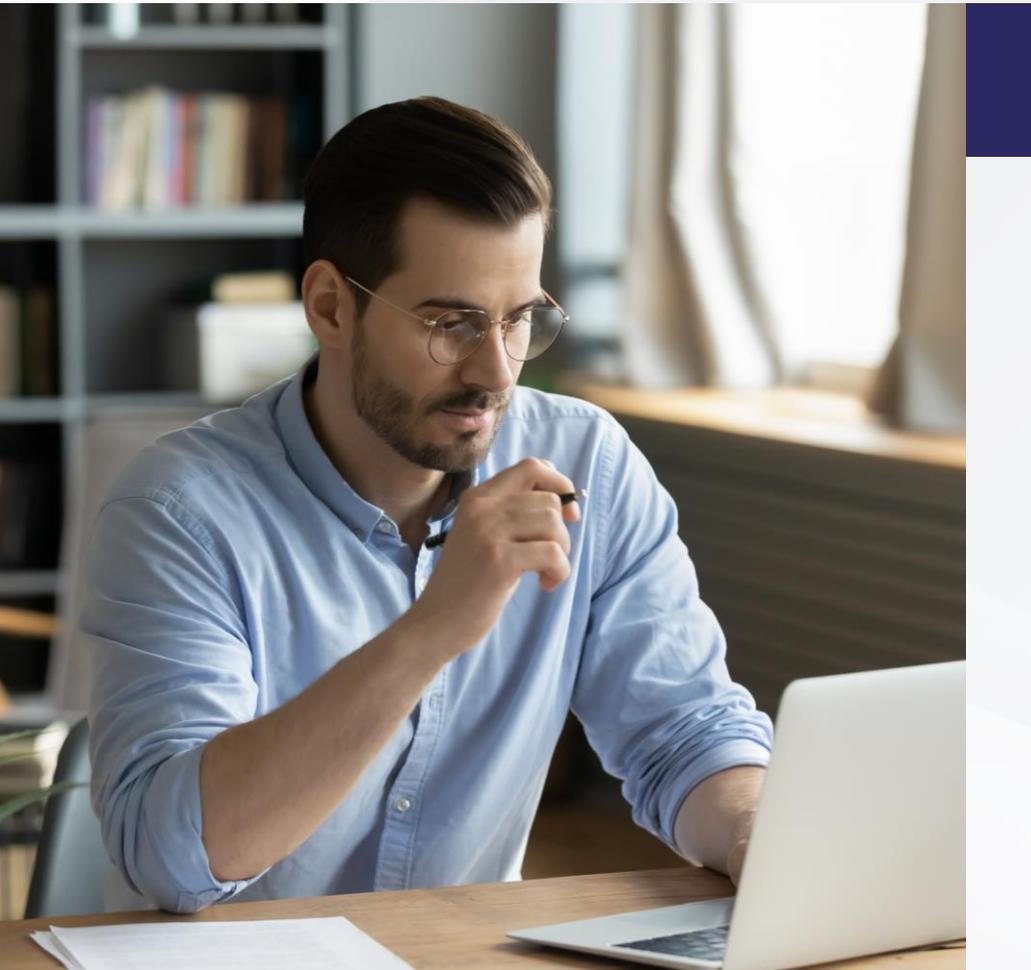




## Instrucciones

Investiga qué plataformas gratuitas te pueden servir para construir de una página web de un proyecto de emprendimiento.





Si bien no te convertirás en un experto en redes e infraestructura, es importante que tengas claro que los conocimientos teóricos del Internet, la web, sus servicios y características son de gran importancia para que selecciones las tecnologías adecuadas, para que realices una estrategia de comercio electrónico con el aprovechamiento de las herramientas que te permitan ejecutar la planeación estratégica y cumplir con tus objetivos de negocio.

Has logrado entender también la importancia de tomar en cuenta al capital humano y financiero para el desarrollo de un negocio que tenga fundamentos en las estrategias de comercio electrónico. El emprendedor que genera la idea para iniciar un negocio, el equipo de trabajo, así como las alianzas y asociados estratégicos y logísticos son los elementos que debes considerar para analizar el capital humano.

