



Comercio Electrónico en la PYME Centroamericana

“Casos de pymes de Centroamérica que han usado las TIC para sus procesos de internacionalización”

Por Leopoldo Rojas Moguel – lrojas@galileo.or.cr

Fundación Galileo, San José Costa Rica

www.galileo.or.cr

Septiembre, 2004



EL COMERCIO ELECTRÓNICO Y EL TEMA DE NEGOCIOS

www.galileo.or.cr

- Internet y el WWW: Una parte del Universo de las TIC
- El Comercio Electrónico: ¿es más COMERCIO ó es más ELECTRÓNICO? ¿Y la caída de las punto.com?
- Las TIC como fuente de ventajas competitivas
- El concepto de negocios o la propuesta de valor de un sistema de comercio electrónico
- Los 4 Modelos de Negocios de Comercio Electrónico B2C: Transaccional, Publicidad, Servicios y Suscripción.
- Internet como un medio natural de apoyo al proceso mercadológico del negocio: investigación, consumidor, estrategia mkt, ventas, servicio al cliente



www.galileo.or.cr

EL COMERCIO ELECTRÓNICO Y LA PYME

- Urgencia de integración de la PYME en el mercado internacional – Equidad empresarial
- Urgencia de integración de la PYME en el comercio electrónico – Reducción de la brecha digital
- Urgencia para que la PYME utilice las TIC: Transaccional, Gerencial y como Fuente de Ventajas Competitivas: CRM, SCM, BI, Call Center, etc.

Ventajas de la PYME:

- Agilidad y Tendencia a la Experimentación de nuevas prácticas
- Absorción y aplicación rápida de innovaciones
- Presiones competitivas
- Igualación competitiva en el espacio virtual (excepto por el posicionamiento de marca)



COMERCIO ELECTRÓNICO - AGENDA NACIONAL DE FOMENTO

www.galileo.or.cr

¿Cómo motivar la integración de la PYME en el comercio electrónico?

- E-gobierno
- Encadenamiento con empresas trasnacionales que la fuercen a utilizar Internet (B2B, SCM)
- Mostrar casos de éxito y sectores productivos de éxito
- Formar masa crítica de mercado local

Agenda nacional:

- Difusión y promoción de conocimiento
- Infraestructura: Telecomunicaciones y Conectividad
- Marcos jurídicos adecuados
- Formación de capital humano: Tecnología e Idioma
- Clima que favorezca y fomente el Espíritu Empresarial



www.galileo.or.cr

INTERNET - CASOS DE ÉXITO EN CENTROAMÉRICA

La internacionalización mediante el World Wide Web - ¿Cuál es su propuesta de valor en Internet ?:

- Galadia.com – Profesionalismo, CONVENIENCIA y seguridad
- CafeBritt.com – Posicionadamente exportable. El valor de marca
- Agramata.com – Un mercado cautivo de exportación
- Regalosyflores.com – Profesionalismo, CONVENIENCIA y seguridad



www.galileo.or.cr

INTERNET - CASOS DE ÉXITO EN CENTROAMÉRICA

La internacionalización mediante el World Wide Web - ¿Cuál es su propuesta de valor en Internet ?:

- Misuper.com – Ampliando mercados con un negocio conocido
- Mejorescompras.com – Los productos remesa
- La Pulpe – El Rincón de los Ticos
- LaCarretica.com – Productos 100% Ticos



LACARRETICA.COM - UN MODELO EXITOSO DE COMERCIO-E

www.galileo.or.cr

- Una corazonada bien sustentada. La carretica nace en el 2002
- 2 Jóvenes: Un administrador de negocios y un ingeniero en computación
- Un estudio de mercado y 3 meses de construcción del software
- Ventas de productos 100% costarricenses a ticos residentes en el extranjero
- Ventas al menudeo directo a clientes. Sin bodegas. Bajos costos fijos
- Sitio Web: únicamente en español





LACARRETICA.COM - UN MODELO EXITOSO DE COMERCIO-E

www.galileo.or.cr

- Otros: servicios y remesas
- 99% de sus ventas son de exportación
- 95% de sus ventas son a Estados Unidos (45% a tres Estados: Nueva York, Florida y California)
- Promoción: Electrónica y “Boca-a-Boca”
- 2 Nuevas Experiencias
 - Costaricacoffeeshop.com (100% Exportación pero a mercado norteamericano y europeo)
 - Radiotica.com (Publicidad)





LACARRETICA.COM - NO TODO ES “MIEL SOBRE HOJUELAS”

www.galileo.or.cr

- ¿Cuál es el volumen real de negocios? Medición del Tamaño del Mercado
- Sistemas de Pago: Deben ser confiables y baratos
- Logística de Entrega: Relación costo de entrega vs. Costo de Producto
- Productos estacionales y en ocasiones de entrega delicada
- Endurecimiento de las barreras no arancelarias en Estados Unidos (FDA)





¿PORQUÉ HA TENIDO ÉXITO LACARRETICA.COM?

www.galileo.or.cr

- Cubre una necesidad muy específica: la añoranza de las personas por productos de su país de origen
- Se tiene una mezcla de “expertise” idónea: negocios y tecnología
- Se ha logrado solucionar la logística de pago y entrega de manera confiable, creando a su vez entregas confiables

“Enfoque y Especialización”





¿CÓMO USAR EL WWW PARA MI NEGOCIO?

www.galileo.or.cr

Si ya se tiene un negocio en funcionamiento:

- Ver y explorar Internet como un canal de distribución más
- Apoyarse en Internet para el proceso mercadológico:
 - Para realizar investigación de mercado
 - Para posicionar la marca y la imagen corporativa
 - Para realizar promociones y campañas de publicidad
 - Para levantar pedidos o concretar ventas
 - Para operaciones de servicio al cliente y asistencia técnica
- Si no se tiene una estrategia y operaciones de internacionalización, Internet difícilmente la proporcionará.



¿CÓMO USAR EL WWW PARA MI NEGOCIO?

www.galileo.or.cr

Si se quiere explorar un negocio de “Sólo-Internet”:

- Medir el volumen de negocios esperado. No sobrevalorar el negocio
- Tener asegurada la capacidad operativa, de inventarios y de producción
- Definir su concepto de valor y de enfoque/especialización
- Desarrollar medios seguros de pago y entrega
- Los productos a vender deben ser conocidos o estar posicionados
- Que sea difícil de copiar por negocios que no tengan una estrategia de Internet, o que al menos éstos no sean tan eficientes como un negocio de “Sólo-Internet”. Por tanto, ideales para negocios centrados en la internacionalización



¿CÓMO USAR EL WWW PARA MI NEGOCIO?

www.galileo.or.cr

Si se quiere explorar un negocio de “Sólo-Internet”:

- Aprovechar la “ubicuidad” del Internet
- Definir si mis ingresos serán por:
 - Transacciones de venta: Marca y Participación de Mercado
 - Publicidad: Incrementar la cantidad de visitantes Web
 - Suscripción: Información valiosa y estratégica
 - Servicios: Proporciono servicios en línea



GALILEO - INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA PARA EL DESARROLLO

www.galileo.or.cr

“Organización de servicios profesionales dedicada a desarrollar, implantar y administrar sistemas y servicios de información para Internet de gran innovación y utilizando las últimas tecnologías de información existentes, en beneficio de instituciones y entidades nacionales e internacionales de Desarrollo”

Algunos productos y servicios:

- Sistemas de Información para el Web – Portales Web
- Administración de la Información de Portales Web
- Sistemas de Información en CD-ROM – Producción CD-ROMs
- Tecnología de Recuperación de la Información en Internet – Yuloki
- Consultoría e Investigación

“Cuanto más grande es el mercado, más especializados debemos ser para tener éxito”

Al Ries & Jack Trout

¡Muchas Gracias!