

# **E-commerce: Negocio global con menos costos fijos**

El comercio electrónico ha tenido un crecimiento a pasos agigantados y su auge se vivió durante y después de los meses de confinamiento por la pandemia del Covid-19. En el 2020, **el sector del e-commerce experimentó un crecimiento del 11% semanal.**

Según los expertos reunidos en el conversatorio 'Cómo diseñar y desarrollar un e-commerce de manera exitosa' organizado por EAE Business School; este acelerado aumento no tendrá reversa. **Las empresas que quieran permanecer y crecer en el mercado deben consolidar sus procesos de comercialización en línea.**

El e-commerce es una importante fuente de ingresos para las medianas y grandes compañías ya que, a través de esta, minimizan sus costos y establecen una relación directa con sus usuarios.

## **Negocio global**

El gerente de Asuntos Corporativos de la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico (CCCE), Álvaro Umaña Poveda, señaló que **el e-commerce tiene menos costos fijos y esa es la ventaja más grande de este ecosistema.**

**Igualmente, al ser un canal sin restricción de horarios se convierte en un negocio global que es de fácil acceso para todo el mundo.**

“Hoy vemos como las redes sociales se convirtieron en canales transaccionales. Se puede hacer una digitalización y abrir un canal de ventas que va escalando, entendiendo que hay distintos modelos de negocio que necesitan un mayor entendimiento, mayor dedicación y van avanzando con el tiempo, puntualizó.

«Se puede tener una tienda virtual propia, establecerse dentro de un marketplace o ser parte de una economía colaborativa, hay que ir analizando los pasos para ir evolucionando desde cada negocio”, agregó **Umaña**.

La vicepresidenta e-commerce de Inter Rapidísimo, Alejandra Garavito, aseguró que el Covid-19 hizo que los estilos de vida cambiaran a la hora de hacer compras.

«Esto permitió a las empresas potencializar estrategias donde al ofrecer unos contenidos claros, sencillos y explicando realmente qué es lo que brindan a los clientes, pudieran crecer en el mundo del comercio digital y hacer que los consumidores migraran a ir y comprar en plataformas digitales”, comentó.

Asimismo, el director Comercial de Platanitos Perú, Pedro Mont, manifestó que uno de los desafíos a los que se enfrentan, aquellos que van a entrar al mundo del e-commerce

es conseguir la atención del cliente; debido a la competencia con los generadores de contenido como: youtubers, tiktokers, etc. **«Por esta razón es fundamental estudiar bien a la audiencia antes de plantear una tienda online».**

Por su lado, **COO de Juntoz.com Perú, Rodrigo Murata**, señaló que la tecnología que se va a utilizar es importante, pero, aún más, es contar con un equipo robusto de personas capacitadas para desarrollar dicha estrategia.

*“Las empresas creen que se trata solamente de tecnología y no es así; hay que contar con un equipo de operaciones, de fraude, servicio al cliente, marketing, encargados del tema digital, comercio, finanzas y operaciones, entre otros”,* enfatizó **Murata**.

## **Beneficios del e-commerce**

Según los expertos, los beneficios del comercio en línea son muchos como: menos costos fijos, operación desde cualquier lugar del mundo, llegar a nuevos clientes en otros países, no hay restricciones de horario para ventas.

Igualmente, otra de las grandes ventajas es el poder recopilar información, datos que antes algunos negocios como el *retail* tradicional no podían recoger o no les interesaba hacerlo, ahora hay la capacidad de conocer qué le gusta y qué no a un cliente, en qué momentos del día o del mes compra.

Se pueden tomar decisiones sobre lo que hace realmente el consumidor y no sobre lo que dice porque son dos cosas totalmente distintas y eso se establece con la data.

“Algo que hay por trabajar es el entendimiento del comercio electrónico como la capacidad de su alcance global. En Colombia tan solo el 2% de las empresas tienen estrategias de internacionalización, es decir, el 98% de las empresas colombianas solo se dedican a venderle a clientes colombianos, pero el comercio electrónico permite llegar a otros países de manera más fácil que el tradicional”, aseguró Álvaro Umaña de la CCCE.