

## **Comercio Electrónico**

---

El Internet ha ido evolucionando a pasos gigantes, realmente hace no muchos años, no imaginábamos todas las cosas que hoy en día nos ofrece la red mundial, una de ellas es el comercio electrónico. Me parece impresionante el alcance que ha conseguido el Internet en la sociedad, son muchas las empresas, por no decir, que prácticamente todas, e infinidad de usuarios los que día a día consultan la web. Ello se ve reflejado en la gran cantidad de publicidad que vemos en todas o en la gran mayoría de las paginas de Internet, y es que es un gran numero de empresas que eligen el Internet como el medio de publicidad y marketing para sus negocios, me atrevería a decir que es a un nivel muy cercano al de la televisión. Si bien, podríamos pensar que nunca va a ser igual el alcance que tiene la TV, porque se tiene la idea de que son mas las personas que cuentan con un televisor que el numero de personas que tienen computadora, sin embargo, cada vez más crece la cifra de personas que utilizan los ordenadores, éstos usuarios representan un mercado muy interesante para las empresas mundiales, aunado a esto, el Internet presenta ventajas considerables sobre la televisión ya que se le puede considerar el único medio de comunicación capaz de anunciar, publicar e inclusive, vender mercancías. El costo de un spot en televisión es altísimo y no te asegura demasiado, un lugar en algún sitio importante de Internet, de un costo más bajo, sin duda, garantiza que la persona que ingrese al sitio, tenga presente y de una forma más directa la publicidad de los productos y servicios dicha empresa.

En la actualidad, nadie puede ignorar al Internet ni a todas sus capacidades. Es hora de sumarse a esta gran revolución. Sin importar el tamaño de la organización, los recursos que posea, su mercado, industria o nivel de tecnificación, es posible aprovechar la red para nuestro beneficio como empresarios. Lo importante aquí creo, es tener una empresa visionaria, emprendedora y que esté dispuesta a aprender y a evolucionar, ya que el Internet puede generar grandes cambios en las organizaciones que se involucran en la red mundial. El Internet es unos de los elementos que las empresas deben comenzar a utilizar para tener éxito en este mundo que va a pasos muy rápidos. La red mundial, ofrece miles de nuevas oportunidades de negocios para las empresas, que encuentran en la red de redes una nueva forma para comunicarse, ganar clientes e incluso vender en forma electrónica. La mayoría de los proyectos de Internet se inician con un sitio web, el paso inicial para que la empresa esté presente en todo el mundo.

En base a esto, podemos dimensionar y comprender el poder de difusión que tiene el Internet, sin embargo, no todo se reduce a publicidad, sino que es todo un conjunto, una esfera integral y compleja dentro del mundo de los negocios y de la actividad comercial. Es ahí donde encontramos al comercio electrónico, el cual se refiere a un amplio rango de actividades comerciales en línea relativas a productos y servicios. Entendiendo, cualquier forma de transacción comercial en la cual, las partes, interactúan electrónicamente en lugar de un intercambio físico o contacto directamente personal. Sin duda es un fenómeno revolucionario en el mundo de los negocios. Si en el presente vemos qué impacto está teniendo el Internet en la sociedad, imaginemos como será en el

futuro mediato e inmediato, prácticamente es un hecho que aumentará ésta nueva forma de comercio. Muchas ocasiones, pensamos que comercio electrónico es solamente comprar y vender en Internet, pero no es suficiente tal percepción. El comercio electrónico va más allá, debido a que es el uso de comunicaciones electrónicas y tecnologías digitales de procesamiento de información es participe en el mundo de transacciones comerciales a nivel global.

La interacción del comercio electrónico involucra más que una simple transmisión de datos. El proceso del comercio electrónico implica la activación de procesos de negocio, el intercambio de información entre varios equipos, la participación del personal de diversas áreas y varias etapas de procesamiento. Todo esto utilizado, manual o automáticamente, por un usuario en Internet o por una organización. Se mencionan varios procesos, por ello, el comercio electrónico es mas que simplemente ordenar productos de un catalogo en línea. Involucra todos los aspectos electrónicos de una organización. Incluye actividades tales como la de establecer una pagina web que apoye las relaciones y comunicación electrónicamente, no solo con los consumidores y clientes, sino también con los administradores, gerentes y demás empleados de la empresa. El comercio electrónico converge el uso de tecnología en la información para afinar y apuntalar las comunicaciones y transacciones con todos los elementos del comercio electrónico, tales como consumidores, clientes, proveedores, distribuidores, instituciones financieras, gerentes, empleados, gobierno y publico en general.

Me parece que el Internet es el mejor y más claro ejemplo del mundo globalizado en el que vivimos: para que viajar o desplazarnos, si podemos obtener los productos y servicios que necesitamos, en unos cuantos pasos y en unos cuantos clicks, inclusive con la posibilidad de ahorrar no solo dinero, sino también tiempo, algo más que valioso en nuestra época. Y son muchos los ejemplos que podría mencionar, comprar boletos de autobuses, aviones, conciertos, eventos, pagar una y mil cosas, comprar igualmente infinidad de productos que están cerca de nosotros, gracias al comercio electrónico por medio del Internet. Las empresas no pueden estar ausentes de esto, es de suma importancia que tengan en cuenta que la sociedad ha evolucionado y cambia constantemente. Cada organización y empresa necesita considerar tener presencia en Internet, ya que sólo deben ponerse a pensar ¿cuántos consumidores potenciales usan Internet? Millones y millones, lo cual representa un mercado muy amplio y rico para la venta de productos, bienes y servicios. El impacto que tiene una empresa a través del comercio electrónico, es un impacto mundial, así de simple.

El Internet es una fuente de información agradable y extremadamente conveniente para muchos consumidores. Si una empresa no tiene un sitio web, corre el riesgo de que los consumidores potenciales, que utilizan la web, elijan a la competencia que sí tiene presencia en Internet.

Si bien, el boom del Internet se dio en años anteriores, la revolución comercial electrónica la estamos viviendo en la actualidad, sin embargo, de cara al futuro, lo que vivimos hoy, va a ser nada, comparado con lo que vendrá en años siguientes. Además, de que la gente se acostumbra cada día más al uso de la

computadora, lo comienzan a ver no sólo como un lujo, sino como una necesidad, por lo que las personas que decían unos años atrás, que nunca usarían un ordenador, apostarían lo de mi alcancía, que hoy en día, prácticamente son usuarios de algún servicio en Internet. Me parece que el comercio electrónico es el futuro, literalmente, del mundo de los negocios y del comercio, las empresas se deberán adecuarse al futuro al que sus negocios se están encaminando. Seguramente, por más mínimo que sea el servicio y el producto, estoy convencido, que lo veremos en Internet, no solo para analizar sus características y funciones, sino también claro, para comprarlo. Hasta las hamburguesas de McDonalds, las podremos pedir en línea. Espero, y no terminemos todos como el aburridísimo juego de todo niño nerd: The Sims, donde todo es, una autentica realidad virtual.

Entendiendo que los riesgos más grandes para las empresas son los riesgos de demanda, de innovación y de ineficacia. El Internet puede ayudar a disminuir esos riesgos. Si se coloca bien nuestro producto o servicio, tendremos un aumento sustancial y notorio en la demanda de aquello que estamos ofreciendo; por parte de la innovación, el ser una empresa que cuenta con el servicio de comercio electrónico, es más que innovador, siendo también una condición muy fácil de utilizar para el cliente y consumidor, y el riesgo de ineficacia también se puede ver reducido en probabilidad, ya que para que exista comercio electrónico en nuestra empresa, se debe de tener, sí o sí, un control, un orden y un registro de todos los movimientos realizados dentro de nuestros activos, así como también, el beneficio de poder manejar la información de las labores que realiza cada una de las personas que trabaja con nosotros. Otro de los factores por los que ha crecido el comercio electrónico es porque con éste, desaparecen los intermediarios en un negocio, que si bien la empresa debe tener un convenio con una compañía bancaria, para que ésta le asigne una cuenta bancaria activa donde se produzcan las transacciones a favor de la empresa, el desarrollo de las actividades de la empresa no requiere de la figura de un intermediario, dándose un trato, que si bien no es personal, lo podemos ver como un trato directo, sí, por Internet y como se quiera ver, pero en base a la seguridad y confiabilidad que ofrezca la empresa, con lo cual, el cliente se sentirá seguro de poder comprar o adquirir un bien, un producto o un servicio en línea.

Si bien, la gente puede pensar que el comercio electrónico sólo es posible si se tiene o se adquiere una tarjeta de crédito, y todos sabemos que esos pequeños rectángulos de plástico tienen al mundo al revés, ya que las mujeres casi no gastan, y hablar de tarjetas de crédito causa pavor en muchas personas. Sin embargo, el crecimiento del comercio virtual permite nuevas tecnologías de pago, y encontramos entonces el dinero electrónico, las transferencias electrónicas, los depósitos bancarios y claro, las ya mencionadas y favoritas de las mujeres, tarjetas de crédito. Todas estas formas de pago (exceptuando la última) son posibles para cualquier consumidor, y si hablamos de comercio electrónico, el pago por los bienes y servicios también es algo electrónico. Seguramente todas estas formas de pago irán también expandiéndose y mejorando paulatinamente a la par del comercio electrónico, algo se le ocurrirá

a alguien para que esto se de, o sino, aparecerá Don Bill Gates, para sacar las papas del fuego.

La tendencia para el comercio virtual, se presenta entonces, muy positiva, favoreciéndose de que el mundo se encuentra literalmente de rodillas a las nuevas y mejores tecnologías y avances en los medios informáticos. Siempre he dicho que desgraciadamente, el dinero mueve al mundo, en lugar de cosas más importantes como los valores humanos o el bienestar social, y si no vamos estar ausentes de esto, procuremos todos los empresarios e informáticos, los primeros como conocedores del mundo del negocio, y los segundos, como expertos en los sistemas de información, que el comercio electrónico sea no solo para beneficio de nosotros mismos y nuestras compañías, sino que sea para beneficio de la sociedad, impulsando servicios de gran calidad y productos que tengan una repercusión positiva en todos y cada uno de nuestros consumidores y clientes. Esto lo vemos muy claramente, debido a que las empresas que además de ofrecer servicios y productos de calidad y primera línea, agregan un sentido humano en su desempeño, tienen éxito casi asegurado. Muchas de las piezas necesarias para que el comercio electrónico se dé son las tecnologías probadas y en el futuro estamos por ver avances muy significativos para que el mismo comercio electrónico tenga asegurado un crecimiento más rápido, con menos costo, más confiable y mucho más seguro, por lo que debemos proponernos, como futuros informáticos, estar ahí, ser líderes, y hacer las cosas como se deben de hacer.

Ulises Montelongo

## REFERENCIAS

<http://communication.howstuffworks.com/ecommerce2.htm>

<http://globaltext.terry.uga.edu/userfiles/pdf/electronic%20commerce.pdf>

<http://www.uazuay.edu.ec/bibliotecas/e-marketing/Internet%20y%20Comercio%20Electronico.pdf>

[http://www.educastur.princast.es/fp/hola/hola\\_bus/cursos/curso6/documentos/intro.pdf](http://www.educastur.princast.es/fp/hola/hola_bus/cursos/curso6/documentos/intro.pdf)

<http://homepage.mac.com/eravila/eCommercel.pdf>

<http://www.eumed.net/cursecon/ecoinet/comercio1/index.htm>

[http://profesores.ie.edu/enrique\\_dans/download/ecommerce.PDF](http://profesores.ie.edu/enrique_dans/download/ecommerce.PDF)

[https://www.paypal.com/en\\_US/pdf/PayPal\\_Safety.pdf](https://www.paypal.com/en_US/pdf/PayPal_Safety.pdf)

[http://www.southaustralia.biz/library/Electronic\\_Commerce.pdf](http://www.southaustralia.biz/library/Electronic_Commerce.pdf)

<http://www.apdip.net/publications/iespprimers/eprimer-ecom.pdf>