

# Comercio electrónico y negocios en línea

Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea. Esta publicación refleja únicamente las opiniones del autor, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en ella.

Nº de proyecto 2021-1-ES01-KA220-ADU-000033439

# Objetivos de la lección

El módulo de comercio electrónico y negocios en línea sirve para responder y proporcionar información sobre lo siguiente:

- Introducción al comercio electrónico y a los negocios en línea
- Tipos de comercio electrónico
- Herramientas útiles en línea para crear un negocio en línea
- Ventajas de un negocio de comercio electrónico
- Retos de un negocio de comercio electrónico
- Cómo crear un negocio de comercio electrónico exitoso
- Tendencias y estadísticas del comercio electrónico

# Digital: comercio electrónico y negocios en línea

Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea. Esta publicación refleja únicamente las opiniones del autor, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en ella.

Nº de proyecto 2021-1-ES01-KA220-ADU-000033439

# ¿Qué es el comercio electrónico?

- El comercio electrónico es una transacción en línea de bienes, servicios, fondos o datos a través de Internet. Al comprar y vender bienes en línea, hay un intercambio de datos y/o dinero para completar las ventas y procesar la transacción.
- Un cliente puede realizar pedidos de bienes o servicios a través de la interfaz de usuario de la tienda, que luego se registrará en el sistema backend de la tienda en línea. Normalmente, el sistema backend puede:
  - Mantente al día con el stock de mercancías
  - Recibir pedidos
  - Procesar pagos en línea
  - Comunícate con el cliente

# Tipos de negocios de comercio electrónico(1/2)

Existen varios tipos de negocios de comercio electrónico que funcionan con varios métodos – dependiendo de su modelo de negocio y productos/servicios. Algunos de los tipos más comunes de negocios de comercio electrónico se pueden encontrar a continuación:

**De empresa a empresa(B2B):** Las empresas B2B se refieren a las empresas que venden bienes o servicios a otra empresa. Por ejemplo, una fábrica que fabrica papel que vende específicamente a otras empresas para su uso.

**De empresa a consumidor (B2C):** normalmente implica que una empresa venda sus bienes o servicios a un cliente. Por ejemplo, una cafetería local vende café y pasteles a sus clientes.

**Directo al consumidor (D2C):** que es un modelo de comercio electrónico muy popular que se utiliza hoy en día, que a menudo se ve a través de las tiendas de Instagram y las páginas de Facebook. A través de este tipo de Comercio electrónico, una marca puede vender directamente a su cliente sin tener que pasar por otro canal de atención.

**De consumidor a consumidor(C2C):** que impliquen la venta de bienes y servicios entre dos consumidores. Este tipo se ve típicamente cuando un consumidor desea vender artículos nuevos o usados a otro consumidor.

# Tipos de negocios de comercio electrónico(2/2)

**De consumidor a empresa (C2B):** Cuando un consumidor/individuo vende sus bienes o servicios a una empresa, lo que a menudo se ve entre autónomos y fotógrafos.

**De empresa a gobierno (B2G):** Cuando una empresa ofrece sus servicios a entidades gubernamentales, como cuando las empresas de seguridad profesional ofrecen sus servicios para proteger edificios/ubicaciones gubernamentales.

**Del consumidor al gobierno (C2G):** Esto se ve comúnmente cuando los consumidores realizan transacciones en sitios web gubernamentales, como pagar impuestos, multas y facturas.

# Digital: comercio electrónico y negocios en línea

Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea. Esta publicación refleja únicamente las opiniones del autor, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en ella.

Nº de proyecto 2021-1-ES01-KA220-ADU-000033439

# Herramientas útiles en línea para principiantes(1/4)

- Varias herramientas en línea para principiantes se crean y actualizan anualmente, lo que facilita la vida de los propietarios de negocios y varios tipos de consumidores.
- La mayoría de las herramientas de comercio electrónico en línea ayudan a las empresas a establecer un espacio profesional para mostrar sus productos y servicios, ofrecer comunicación bidireccional, permitir que se realicen transacciones financieras y ofrecer varias opciones de entrega según las preferencias del cliente.
- En función de las preferencias y necesidades del propietario del negocio, puede investigar la herramienta de comercio electrónico en línea más adecuada para satisfacer sus necesidades transaccionales y sus precios. Es importante tener en cuenta que varias herramientas de comercio electrónico en línea ofrecen versiones gratuitas a sus usuarios y, a menudo, requieren la compra de funciones adicionales cuando es necesario.

# Herramientas útiles en línea para principiantes(2/4)

Algunas de las herramientas de comercio electrónico en línea más fáciles de usar para empresas consisten en::

**1) Tienda de Instagram:** Al tener su propia cuenta de Facebook y/o Instagram, el usuario podrá configurar una cuenta especial de empresa/creador a través de la plataforma en línea para comenzar a configurar su tienda en línea.

Como una de las plataformas de redes sociales más utilizadas del mundo, Instagram recibe una gran cantidad de usuarios a diario en todo el mundo, lo que puede prestar atención a las características físicas del producto y aprovechar los elementos visuales del artículo.

Lo más importante es que las transacciones financieras no se realizarán a través de la aplicación Instagram, sino a través del dominio del sitio web de la empresa en la que la empresa planea vender. Instagram simplemente ayudará a crear un seguimiento de consumidores para la marca al darle exposición al público objetivo de la marca.

# Herramientas útiles en línea para principiantes(3/4)

## 2) Shopify :

Como se mencionó en este módulo, cada negocio en línea debe tener su propio sistema de backend para realizar un seguimiento de las existencias, realizar transacciones de venta, ayudar al cliente con las opciones de entrega y comunicarse con sus clientes cuando sea necesario.

Shopify es una de las plataformas de comercio electrónico más populares que se utilizan hoy en día para que las pequeñas empresas ayuden a crear una tienda en línea y vender a través de un panel de control dedicado.

Una plataforma de comercio electrónico similar a Shopify es necesaria para las pequeñas empresas, ya que ofrece una base de datos centralizada de los productos del negocio y proporciona la máxima profesionalidad durante las transacciones.

Plataformas como Shopify ofrecen varios planes de pago con precios asequibles basados en las necesidades de la pequeña empresa.

# Herramientas útiles en línea para principiantes(4/4)

- Como se mencionó en este módulo, la fusión de las interfaces de redes sociales con el sistema de backend a menudo se considera obligatoria, con el fin de realizar un seguimiento de las ventas, las transacciones y promover una imagen de profesionalismo.
- Afortunadamente, estas plataformas de comercio electrónico pueden fusionarse para completar las transacciones de la pequeña empresa con sus clientes.
- Por el bien de las plataformas de comercio electrónico sugeridas anteriormente, la tienda de Instagram y Shopify de una pequeña empresa se pueden vincular para brindar facilidad a la pequeña empresa.
- Varios tutoriales sobre cómo vincular las dos plataformas de comercio electrónico están disponibles en línea, similares al siguiente video en YouTube:  
<https://www.youtube.com/watch?v=K1tjKfJqXQs>

# Digital: Comercio electrónico y negocios en línea

Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea. Esta publicación refleja únicamente las opiniones del autor, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en ella.

Nº de proyecto 2021-1-ES01-KA220-ADU-000033439

# Ventajas de un negocio de comercio electrónico

**Rápido crecimiento:** en las empresas de comercio electrónico, como Amazon, se registró en 2021 que las pequeñas empresas alcanzaron ventas internacionales de 2.000 millones de dólares, con aproximadamente la compra de 7.500 productos por minuto.

**Alcance global:** como la pequeña empresa se puede exhibir en línea, esto no limita la interacción de un cliente con la marca a solo una tienda física. Con los negocios en línea, se puede llegar a los clientes en todo el mundo.

**Facilita a los clientes la posibilidad de pedir productos en línea:** con los distintos tipos de comercio electrónico disponibles, cualquier cliente puede realizar un pedido con unos pocos clics y comparar precios con otros minoristas.

**Menores costos operativos en la pequeña empresa:** en lugar de invertir en una tienda física con alquiler, empleados y un almacén, el propietario de la pequeña empresa podrá invertir pequeñas cantidades de dinero en la construcción de un sitio web y/o suscribirse a un software de backend.

**Permite una conexión perfecta entre los productos de la pequeña empresa y el cliente**

# Desafíos de un negocio de comercio electrónico

**Interacción física mínima entre la pequeña empresa y sus clientes:** dependiendo del producto y/o servicio ofrecido por la pequeña empresa, la empresa puede enfrentarse a retos a la hora de explicar los detalles del producto/servicio. Este desafío se puede combatir teniendo una historia de marca clara, especificaciones detalladas en la plataforma de comercio electrónico y promoviendo que el cliente se comuniquen con el propietario del negocio cuando sea necesario.

**Posibilidad de dificultades técnicas:** que pueden ocurrir con las plataformas y el software de comercio electrónico, que normalmente necesitan unos días para resolverse.

**La protección y la seguridad de los datos:** un reto común en la era digital, que puede aclararse con más detalle en el módulo de Regulación y etiqueta digital.

**Posibles problemas de envío y entrega:** que pueden surgir debido a circunstancias imprevistas. Tal desafío depende del propietario del negocio para solicitar las medidas estándar de la empresa de entrega/envío en caso de robo, pérdida de un artículo y desastres naturales.

# Digital: Comercio electrónico y negocios en línea

Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea. Esta publicación refleja únicamente las opiniones del autor, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en ella.

Nº de proyecto 2021-1-ES01-KA220-ADU-000033439

# Consejos para crear un negocio exitoso

**Productos y/o servicios de alta calidad:** perfeccionar el producto/servicio ofrecido es una parte esencial de la creación de un negocio exitoso al que los clientes no renunciarán por otras marcas

**Una experiencia en línea fácil de usar:** con las muchas ventajas que tienen los negocios en línea, crear una experiencia en línea simple y positiva para los clientes es esencial para construir una lista de clientes recurrentes.

**Una historia de marca única:** junto con la estrategia de marca de la pequeña empresa, es importante resaltar por qué la marca es diferente de otras opciones en el mercado. Por ejemplo, si la creación de una pequeña empresa tiene una historia inspiradora detrás, sería recomendable mencionar esta historia dentro de las publicaciones de la marca en las redes sociales.

**Saber lo que quiere el público objetivo:** algunas de las mejores maneras de comprender las necesidades de su público objetivo incluyen la investigación de mercado en línea, el lanzamiento de encuestas públicas y la organización de entrevistas individuales o grupos focales con miembros que considere parte de su público objetivo.

**Entrega rápida y eficiente:** formar asociaciones o acuerdos con servicios de mensajería confiables es muy importante incluso después de que se haya finalizado la transacción. Las opciones de entrega de menor costo, como hacer que el propietario de la empresa entregue los productos/servicios por sí mismo, también son opciones viables cuando la empresa se está recuperando lentamente.

# Tendencias y estadísticas del comercio electrónico

Amazon, al ser una de las plataformas de comercio electrónico más populares para las pequeñas empresas, es un ejemplo importante de la representación de las principales tendencias dentro de la industria del comercio electrónico. Algunas de las tendencias notables mencionadas por Amazon entre los años 2021 y 2022 consisten en:

**Ventas de temporada:** Amazon había marcado ventas de \$ 1 mil millones solo durante las ventas navideñas, específicamente el Día de Acción de Gracias y el Cyber Monday en los Estados Unidos.

**Rápido crecimiento del comercio electrónico:** Según Amazon, la empresa de comercio electrónico notó un crecimiento del 3% de las ventas de comercio electrónico en los Estados Unidos entre el 2º y el 3º trimestre de 2022, alcanzando un máximo de \$ 265 mil millones en ventas en línea.

**M-commerce:** Amazon también ha notado una cantidad excepcional de ventas que se realizan a través de teléfonos móviles, lo que lleva a que un total del 43% de las ventas en línea se realicen desde un teléfono móvil. Por lo tanto, al crear un negocio en línea, es importante prestar atención a cómo funciona el sitio web y/o la aplicación del negocio en un teléfono móvil.

**Comercio electrónico en redes sociales:** la presencia en línea a través de las redes sociales de una marca también es una tendencia notable que se utiliza para atraer nuevos miembros de su público objetivo, crear conciencia de marca e impulsar las ventas en línea.