



Universidad Tecnológica de Panamá

Facultad de Ingeniería de Sistemas Computacionales

Licenciatura en Desarrollo de Software

Desarrollo de software IX

Generalidades del Negocio Electrónico

Integrantes:	Patrick Delgado	8-956-1736
	Gabriela González	8-995-2352

Profesor: Erick Agrazal

Salón: 1LS241

Fecha: 19-04-2025

ÍNDICE

ÍNDICE.....	2
1. GENERALIDADES DEL NEGOCIO ELECTRÓNICO.....	3
1.1. INTRODUCCIÓN AL NEGOCIO ELECTRÓNICO.....	3
1.2. DEFINICIÓN DE NEGOCIO ELECTRÓNICO	4
1.3. MOTIVOS PARA INICIAR UN NEGOCIO ELECTRÓNICO	5
1.3.1. AMPLIACIÓN DEL MERCADO	5
1.3.2. VISIBILIDAD.....	6
1.3.3. RELACIONES.....	7
1.3.4. CAPACIDAD DE RESPUESTAS.....	7
1.3.5. NUEVOS SERVICIOS	9
1.3.6. REDUCCIÓN DE COSTOS	10
1.3.7. OTROS.....	11
CONCLUSIONES	13
REFERENCIAS	14

1.2. DEFINICIÓN DE NEGOCIO ELECTRÓNICO

El negocio electrónico se refiere a la gestión de actividades comerciales y procesos empresariales mediante tecnologías digitales, como internet, redes y sistemas informáticos. Este representa una evolución de los negocios tradicionales hacia uno más dinámico y eficiente, basado en el uso de la tecnología para optimizar cada aspecto de la operación empresarial.

Tipos de Negocio Electrónico:

- 1) **B2B (Business-to-Business):** Transacciones entre empresas (proveedores y fabricantes).
- 2) **B2C (Business-to-Consumer):** Ventas directas a consumidores (Amazon o Mercado Libre).
- 3) **C2C (Consumer-to-Consumer):** Plataformas donde usuarios venden a otros usuarios (eBay).
- 4) **B2G (Business-to-Government):** Empresas que ofrecen productos/servicios a entidades gubernamentales.

Beneficios y desafíos del negocio electrónico

Beneficios	Desafíos
Alcance global: Llegar a clientes en cualquier lugar.	Ciberseguridad: Riesgos de fraudes o hackeos.
Reducción de costos: Menos gastos en infraestructura física.	Competencia global: Mercado saturado y en constante cambio.
Automatización: Procesos más rápidos y eficientes.	Adaptación tecnológica: Necesidad de actualizarse rápidamente.

1.3. MOTIVOS PARA INICIAR UN NEGOCIO ELECTRÓNICO

La existencia del negocio en línea ha cambiado fundamentalmente la forma en que las empresas operan y se conectan con sus clientes. Incorporar este modelo trae consigo numerosos beneficios que pueden facilitar la expansión y la capacidad de competir en el entorno digital actual. Iniciar un negocio en línea tiene varias ventajas que se adaptan a las demandas del mercado actual. Las empresas que eligen este camino pueden obtener beneficios significativos en diversas áreas, tales como:

1.3.1. AMPLIACIÓN DEL MERCADO

A diferencia de un negocio tradicional, que tiene una ubicación física, las tecnologías digitales permiten ofrecer productos y servicios a clientes de distintas partes del mundo, esto elimina muchas de las limitaciones que suelen tener los negocios físicos.

Ventajas de expandir el mercado

- **Presencia internacional:** Con un negocio en línea, es posible vender a cualquier persona, sin necesidad de tener sucursales físicas en cada país.
- **Crecimiento más ágil:** Es más sencillo escalar el negocio en línea que abrir nuevos locales físicos, y tiene como resultado la reducción de costos.
- **Menores barreras para ingresar a nuevos mercados:** No se requiere una gran infraestructura, solo una buena estrategia digital.

¿Cómo ampliar el mercado?

- 1) **Vender en plataformas internacionales:** Publicar productos en sitios como Amazon, eBay, Mercado Libre permite que llegues a compradores que están fuera del país.
- 2) **Aprovechar el marketing digital:** Usar herramientas como la publicidad en línea y las redes sociales para mejorar la visibilidad del negocio y atraer más clientes.
- 3) **Adaptar el sitio web al público extranjero:** Incluir versiones del sitio en distintos idiomas, aceptar diferentes métodos de pago y ofrecer envíos internacionales puede hacer que más personas se animen a comprar.
- 4) **Buscar alianzas locales:** Colaborar con personas o distribuidores de otros países para ganar confianza y posicionarse mejor en nuevos mercados.

1.3.2. VISIBILIDAD

La visibilidad se refiere a qué tan fácilmente los clientes pueden encontrar tu negocio en internet, sirve para atraer clientes y destacar contra las competencias.

- **Atracción de clientes:** Tener una alta visibilidad significa que más personas pueden encontrar tu negocio en línea.
- **Construcción de marca:** La visibilidad constante ayuda a que los consumidores tengan un reconocimiento de la marca, y así nos recuerden.
- **Aumento de ventas:** Cuanto más visible sea el negocio, mayores serán las oportunidades de vender.
- **Ventaja competitiva:** Una buena visibilidad permite destacar entre los demás negocios y atraer a los clientes hacia tu negocio y no hacia los otros.

Estrategias para Mejorar la Visibilidad

- 1) **Marketing de contenidos:** Crear publicaciones de blog, videos, infografías y otros formatos para los clientes.
- 2) **Marketing en redes sociales:** Utilizar redes sociales para promocionar el negocio e interactuar con los clientes.
- 3) **Publicidad en línea:** Utilizar anuncios pagados en redes sociales para llegar a un público más amplio.
- 4) **Email marketing:** Enviarles correos electrónicos a clientes con promociones u ofertas.
- 5) **Colaboraciones con influencers:** Colaborar con personas que sean conocidos en las redes sociales, para que promocionen los productos o servicios.
- 6) **Contenido de calidad:** Crear contenido que sea relevante, valioso y atractivo para llegar a una audiencia más amplia.
- 7) **Interacción con el cliente:** Responder a los comentarios y preguntas de los clientes en línea.
- 8) **Análisis de datos:** Utilizar herramientas de análisis para medir el rendimiento de tus estrategias de visibilidad.

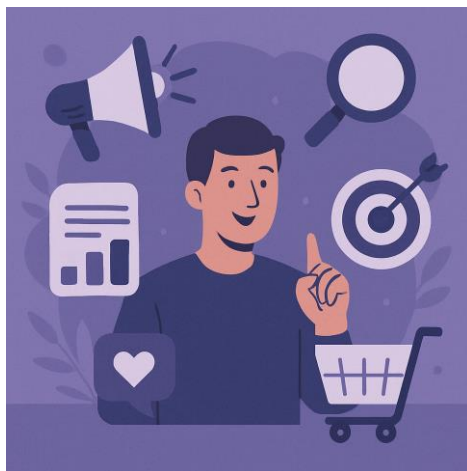


Imagen N°2 (Imagen Creada con IA).

1.3.3. RELACIONES

Las conexiones que una empresa establece en el mundo digital son importantes para su crecimiento y éxito. Mantener relaciones sólidas con clientes, proveedores y socios estratégicos permite optimizar procesos, mejorar la reputación y fidelizar a los clientes. Principales tipos de relaciones dentro del negocio electrónico:

- **Vínculo con los clientes:** Una empresa digital debe construir confianza y lealtad entre sus clientes. Es fundamental ofrecer un servicio rápido y eficiente, utilizando estrategias de marketing personalizadas, y manteniendo una comunicación constante por medio de correos electrónicos, redes sociales y otras plataformas.
- **Interacción con proveedores:** Establecer acuerdos con los proveedores permite garantizar la calidad y la eficiencia en los servicios y productos ofrecidos.
- **Alianzas estratégicas:** Asociarse con influencers, distribuidores o plataformas digitales facilita la expansión del negocio y la captación de nuevos clientes.
- **Participación en comunidades digitales:** Interactuar con los usuarios, compartir contenido valioso y responder inquietudes fortalece la credibilidad de la marca y mejora la conexión con la audiencia.

1.3.4. CAPACIDAD DE RESPUESTAS

Cuando una empresa responde con rapidez y precisión a sus clientes, pueden marcar la diferencia en su éxito. Cuando ofrecen respuestas ágiles y soluciones efectivas, genera confianza, mejora la experiencia del usuario y fortalece su reputación en el mercado.

Lo que causa una buena capacidad de respuestas:

- **Satisfacción del cliente:** Una atención rápida y eficaz aumenta la confianza y la fidelización.
- **Menos abandono de compras:** Los clientes suelen desistir si no obtienen respuestas oportunas.
- **Imagen positiva del negocio:** Un buen servicio refuerza la reputación y la recomendación por parte de los usuarios.

Maneras de mejorar la rapidez en la respuestas:

- 1) **Automatización de respuestas:** Uso de chatbots para gestionar consultas básicas sin intervención humana.
- 2) **Atención en múltiples canales:** Ofrecer soporte a través de correo electrónico, chat en vivo, redes sociales y llamadas.
- 3) **Creación de una sección de preguntas frecuentes:** Implementar una base de conocimientos con respuestas a dudas recurrentes.
- 4) **Optimización de tiempos de respuesta:** Priorización de solicitudes urgentes para evitar demoras innecesarias y capacitación del equipo de servicio al cliente para brindar respuestas eficientes.



Imagen N°3 (<https://blog.qservus.com/capacidad-de-respuesta-al-cliente/>).

1.3.5. NUEVOS SERVICIOS

A diferencia del comercio electrónico, que se enfoca en la venta de productos, un negocio electrónico puede expandirse a una variedad de servicios digitales y tecnológicos. Nuevos servicios que pueden ser un motivo para iniciar un negocio en línea:

1) Servicios Apoyados en la Tecnología

Herramientas tecnológicas:

- **Desarrollo de software:** Diseño de aplicaciones, plataformas y herramientas digitales para diversos sectores.
- **Soluciones en la nube:** Oferta de almacenamiento, procesamiento de datos y servicios de infraestructura digital.
- **Ciberseguridad:** Protección de información, análisis de vulnerabilidades y gestión de seguridad en entornos digitales.

2) Consultoría y Estrategia Digital

Orientación para que las empresas se adapten y mejoren su presencia digital:

- **Transformación digital:** Asesoramiento para la adopción de tecnologías y digitalización de procesos internos.
- **Marketing digital:** Creación y gestión de campañas en redes sociales, publicidad online y estrategias de posicionamiento web.
- **Análisis de datos:** Interpretación de información para tomar decisiones estratégicas basadas en datos.

3) Desarrollo de Plataformas y Espacios Digitales

Creación de plataformas que conecten usuarios o faciliten transacciones:

- **Marketplaces en línea:** Espacios donde vendedores pueden ofrecer productos o servicios.
- **Herramientas de colaboración:** Soluciones para trabajo remoto y gestión de proyectos.
- **Servicios de intermediación:** Sistemas que vinculan clientes con proveedores en sectores como logística o consultoría.

4) Educación y Formación Digital

La educación con el desarrollo de nuevas oportunidades:

- **Cursos en línea:** Plataformas de aprendizaje virtual con contenido especializado.
- **Capacitación en habilidades digitales:** Programas para mejorar el manejo de herramientas tecnológicas.

5) Optimización y Automatización de Procesos

El uso de tecnología para mejorar la eficiencia empresarial:

- **Automatización de tareas:** Implementación de sistemas para optimizar procesos repetitivos como facturación y gestión de inventarios.
- **Sistemas de gestión empresarial (ERP):** Herramientas integradas para mejorar la administración y operación de negocios.

1.3.6. REDUCCIÓN DE COSTOS

Uno de los mayores beneficios de operar un negocio electrónico es la posibilidad de reducir costos de manera significativa, permitiendo a las empresas funcionar con mayor eficiencia y rentabilidad.

Áreas de Reducción de Costos

- 1) **Menos Gastos en Infraestructura Física:** Al operar de manera digital, se elimina la necesidad de alquilar o mantener un local comercial, lo que disminuye costos fijos asociados a la renta y los servicios públicos.
- 2) **Optimización del Inventario:** Las herramientas digitales permiten gestionar inventarios en tiempo real, evitando pérdidas por exceso de stock o faltantes.
- 3) **Menos Costos de Personal:** La automatización de procesos mediante chatbots, sistemas de facturación y plataformas de gestión minimiza la necesidad de personal administrativo, también el trabajo remoto permite contratar personas de distintas partes del mundo sin los costos adicionales de mantener oficinas físicas.
- 4) **Marketing Digital Más Económico:** Las estrategias de publicidad en línea, redes sociales y email marketing, son mucho más accesibles que los métodos tradicionales.
- 5) **Gastos Operativos Reducidos:** La comunicación mediante correos electrónicos, videollamadas y chats en línea disminuye los costos en comparación con llamadas telefónicas o reuniones presenciales.

- 6) **Escalabilidad sin Grandes Inversiones:** Los negocios electrónicos pueden expandirse rápidamente sin requerir una gran infraestructura o una plantilla más amplia.
- 7) **Costos Logísticos Optimizados:** El modelo de dropshipping permite vender productos sin almacenarlos ni gestionar envíos, ya que el proveedor se encarga directamente de la logística.
- 8) **Ahorro en Mantenimiento y Operación:** Los costos asociados a mantenimiento de espacios físicos, equipos y servicios generales se eliminan o reducen significativamente en un negocio digital.



Imagen N°4 (Imagen hecha con IA).

1.3.7. OTROS

Otros motivos para iniciar un negocio electrónico:

- **Menor riesgo financiero inicial:** Comparado con un negocio físico, los costos de arranque son más bajos.
- **Posibilidad de trabajar desde cualquier lugar:** Se eliminan las barreras geográficas tanto para el emprendedor como para su equipo.
- **Personalización a gran escala:** Gracias a la tecnología, se pueden crear experiencias únicas para distintos tipos de clientes.

- **Flexibilidad para escalar:** Es más sencillo expandir operaciones, productos o servicios sin cambiar toda la estructura del negocio.



Imagen N°5 (Imagen Creada con IA).

CONCLUSIONES

Patrick Delgado: El negocio electrónico nos ayuda a impulsar a las empresas, eliminando barreras geográficas, y permitiendo que nuestros productos o servicios lleguen a lugares que antes eran incluso imposibles de alcanzar utilizando los modelos de negocios tradicionales. Esta capacidad de expandirse globalmente hace que el entorno digital sea una herramienta poderosa para aumentar el conocimiento de la marca, ingresar a nuevos mercados y variar su base de clientes. Además, pasar las operaciones físicas a Internet no sólo puede mejorar la competitividad, sino también abrir oportunidades de crecimiento tanto a nivel nacional como internacional. Con la ayuda de plataformas en línea y marketing digital, cualquier empresa puede entrar en el mercado internacional, adaptarse rápidamente a las nuevas demandas de los consumidores y mantenerse en un entorno empresarial en constante cambio.

Gabriela González: El negocio electrónico ha cambiado la manera en que se desarrollan los negocios en la actualidad, marcando una diferencia a comparación de los negocios del pasado, gracias a las tecnologías digitales ahora podemos optimizar muchos procesos que antes eran lentos, manuales y costosos, como la atención al cliente, la gestión de inventario, la facturación y el marketing. También, ahora podemos iniciar un negocio electrónico sin necesidad de gastar en infraestructura física reduciendo así los gastos operativos ya que, no hay necesidad de alquilar un local, de pagar mantenimiento y personal administrativo, ahorrándonos muchos otros gastos, y esta evolución de los negocios no solo ha facilitado que más personas puedan iniciar sus propios negocios con menos barreras, sino que también ha impulsado la eficiencia, la innovación y la competitividad en el entorno digital actual.

REFERENCIAS

Laudon, K. C., & Traver, C. G. (2020). *E-commerce: Business, Technology, Society*. Pearson.

Chaffey, D. (2019). *Digital Business and E-Commerce Management*. Pearson.

Turban, E., Outland, J., King, D., & Lee, J. K. (2018). *Electronic Commerce 2018: A Managerial and Social Networks Perspective*. Springer.

De Expertos En Empresa, E. (2024, 15 noviembre). Qué es el e-business, beneficios y tipos de negocios electrónicos. *VIU Universidad Online*.
<https://www.universidadviu.com/ec/actualidad/nuestros-expertos/que-es-el-e-business-beneficios-y-tipos-de-negocios-electronicos>

Equipo editorial de IONOS. (2018, 14 septiembre). *EBusiness*. IONOS Digital Guide.
<https://www.ionos.com/es-us/digitalguide/online-marketing/vender-en-internet/ebusiness/>

Informatica. (2024, 9 octubre). *¿Cuáles son las ventajas de los negocios electrónicos?* Esneca.
<https://www.esneca.lat/blog/como-funcionan-negocios-electronicos/>

Sydle. (2024, 12 diciembre). *E-business: ¿Qué es y para qué sirve?* Blog SYDLE.
<https://www.sydle.com/es/blog/que-es-e-business-61676092830b254194e0eb1f>

Prieto, E. (2023, 7 marzo). *¿Qué es e-business? Clasificación y ejemplos - Southern New Hampshire University*. SNHU. <https://es.snhu.edu/blog/que-es-ebusiness>

E-Business. (s. f.). FUNIBER. <https://www.funiber.org/e-business>