Trabajo Práctico Individual

Planificación estratégica

Buceta Sbrizza, Ian Manuel

2021

1. En las últimas dos décadas, la internet creció exponencialmente y se ha vuelto una parte integral en la vida de la mayoría de las personas, al punto que la mayoría de los dispositivos electrónicos cuentan con una forma de poder conectarse a este. Esto ha llevado a las compañías a empezar a desarrollar sus negocios por este medio, debido a los varios beneficios que este medio conlleva, tales como:

* Poder alcanzar a un público mucho más amplio.
* Menores costos.
* Aumento de la eficiencia debido a la automatización y mejores formas de recolección de datos.

Si bien todos estos beneficios son bastante atractivos, esto implico un cambio cultural en las empresas tan extenso que en muchas de estas se generó bastante resistencia interna y terminaron cerrando sus puertas.

Sin embargo, las compañías privadas no son las únicas que se han adaptado al cambio tecnológico, sino que además los gobiernos a lo largo del mundo han estado desarrollando sistemas gubernamentales para acceso externo como interno para poder facilitar el acceso a distintos aspectos del estado, como el acceso a trámites e información general de interés.

En conclusión, el aumento en la eficiencia generada por la internet con la digitalización de procesos y negocios se ha vuelto tan masiva que las empresas no lo pueden obviar, y se ha vuelto el medio más importante para poder alcanzar al consumidor tanto en el ámbito público como privado.

* 1. Tipos de E-Business:
     1. Business to Business (B2B), en donde dos empresas (proveedor y comprador) buscan hacer negocios entre ellos o por medio de un intermediario.
     2. Consumer to Business (C2B), es cuando un consumidor vende sus servicios a una empresa (ej. Un empleado freelance)
     3. Business to Consumer (B2C), negocio en el cual una empresa le vende sus productos a un individuo.
     4. Consumer to Consumer (C2C), este negocio se da entre dos individuos sin la intervención de una empresa.
     5. Business to Employee (B2E), en donde una empresa les ofrece productos y servicios a sus empleados.
     6. Government to Consumer (G2C), es cuando un gobierno les provee plataformas a sus ciudadanos para poder realizar y/o pagar tramites.
  2. La diferencia entre el comercio electrónico directo e indirecto es que en el primero el bien a adquirir es intangible, mientras que en el último si lo es. Esto implica a su vez que el proceso de pedido, pago y envío ocurren totalmente en línea en el directo, mientras que en el indirecto requieren ser enviados físicamente.

1. Descripción de la idea de negocio:
   * Es un servicio de autenticación de transacciones por el cual se puede obtener un registro permanente de que una transacción fue realizada de forma exitosa, evitando que ninguna de las partes sea estafada en el proceso. Este viene a su vez viene integrado un sistema de verificación entre usuarios que utiliza NFC para conectar los celulares de tanto el encargado de entregar el producto como el encargado de recibirlo y, por medio de la tecnología de Blockchain, se crea un registro inmutable del intercambio. Cuando un usuario crea una cuenta, se le pide además una imagen de su rostro, así cuando se va a concretar la transacción se utilicé a su vez una verificación facial por medio de inteligencia artificial para comprobar que el dueño de la cuenta y el portador del celular son quien dicen ser. Finalmente, para abarcar casos como los envíos, se le podría ofrecer a ambas partes poder designar a una persona encargada de entregar o retirar el producto, quienes tendrían una cuenta para poder ser también sometidos a los mismos filtros.
   * El NFC (Near Field Comunication) o comunicación de campo cercano, es un protocolo de comunicación que utiliza una tecnología inalámbrica de alta frecuencia para comunicar a dos dispositivos. Esta ocurre cuando los dispositivos se encuentran a una distancia de entre unos pocos centímetros y, por medio de un campo electromagnético, se pueden enviar información a una tasa de transferencia entre 106 y 424 kilobits por segundo.
     1. Debido a esto, los dispositivos con NFC pueden ser utilizados como tarjetas identificadoras de los mismos, ya que además de adecuarse a la baja velocidad de transferencia, la corta distancia entre dispositivos asegura la transparencia de comunicación.
   * Blockchain es un formato de almacenamiento de transacciones que utiliza el encriptado por hash para validar la veracidad de está. Los datos que posee un bloque son:
     1. El hash del bloque anterior.
     2. La fecha de creación del bloque.
     3. Información de la versión.
     4. Nonce (Number only used once), que es un número agregado al hash del bloque para generar un hash más seguro.
     5. Árbol de Merkle, que es un hash formado por la combinación de todos los hashes dentro del bloque.
     6. Lista de los hashes de transacción del bloque.

Además, cada transacción es firmada por una clave privada y verificada con una clave pública. Con estos datos, uno se asegura que ninguna transacción pueda ser alterada, ya que cualquier modificación dentro de un bloque modificaría su hash, invalidándolo.

* 1. Justificación:
  + Estadísticas del CAECE1 apuntan que en 2020 el comercio electrónico aumento un 124% y se vendieron 250 millones de productos. A su vez, detalla que el 90% de los adultos argentinos conectados al menos compraron una vez en línea.
  + El objetivo de este proceso es el de poder evitar las estafas de ambos lados, ya que queda una forma de verificar inequívocamente que la entrega del bien fue realizada.
    1. Como se puede ver en un reporte realizado por visa2, el 82% de los comercios de América Latina realizan revisiones manuales, con Argentina teniendo la tasa más alta de revisión manual (37%).
  + Si bien uno de mis mayores competidores, MercadoLibre, posee un programa de protección de vendedores, este requiere que el vendedor tenga un comprobante de algún tipo de la entrega del producto. Si bien un vendedor experto o un local tiene forma de comprobarlo, un vendedor inexperto puede no estar al tanto de estos requisitos o sistemas hasta que lo estafen.
    1. Para añadir, ellos brindan una planilla de confirmación de entrega que se puede imprimir y debe llenar a mano el comprador3, lo cual no solo es bastante ineficiente, sino que un usuario promedio no lo encontraría fácilmente a menos que esté en la página de ayuda, en cuyo caso probablemente ya fue estafado.
  + Por lo tanto, una plataforma que utilizaría mi servicio se desligaría completamente de la obligación de sus usuarios de crear y mantener sus propios comprobantes.
  1. Tipo de e-commerce:
     1. Es un B2B, ya que este servicio se les ofrecería con un modelo de suscripción de licencia a plataformas de ventas en línea o de donaciones (C2C) que estén interesados en tener una mayor seguridad a la hora de realizar transacciones de productos o servicios.
  2. Ámbito geográfico:

1. Está aplicado dentro de la provincia de buenos aires, debido a la cantidad de usuarios posibles que utilizan servicios de venta de productos.
   * + 1. A su vez, un estudio de la AALCC4 del año 2021 informa que 17% de los crímenes informáticos en el país son fraudes, y de ellos. A su vez, otro estudio de ellos del mismo año5 indica un crecimiento del 65% en cantidad de reportes por fraude, siendo uno de los métodos más populares las compras de productos falsos.
   1. Perfil del consumidor:
2. Son las plataformas de ventas en producto en línea en la provincia de Buenos Aires (ámbito geográfico), para poder disminuir en gran medida la cantidad de estafas en ellas (ámbito conductual).
   * + 1. Por ejemplo: MercadoLibre es una plataforma que es utilizada por miles de tiendas a lo largo del país, y un reporte reciente de ellos6 indica que se ha triplicado la cantidad de tiendas que utilizan MercadoPago en los últimos 5 años.
       2. Al mismo tiempo, muchas tiendas empezaron a generar sus propias páginas de ventas en línea, y al no poseer el mismo capital y tecnología que MercadoLibre, son más susceptibles a sufrir de estafas.
3. A su vez, este servicio podría ser también ofrecido a caridades o similares para poder tener un mejor control de donaciones, ya que ellos poseen problemas similares con donaciones que desaparecen y nunca llegan a destino8
   1. Misión: Garantizar transacciones seguras en las ventas en línea para disminuir en gran medida las estafas en línea.
   2. Vision: Implementar tecnologías innovadoras en el mundo de la informática aplicadas al ámbito de la ciberseguridad, creando un sistema de validación infalible y fácil de utilizar.
4. .
   1. Microambiente:
      1. Consumidores: Sitios de venta de productos en línea B2C o C2C o de donaciones para ONGs, usuarios que consuman los servicios de estos sitios.
      2. Competidores: MercadoLibre con su servicio de mercadopago, Google Pay.
   2. Macroambiente:
      1. Económico: Si bien la mayoría de las personas poseen al menos un teléfono inteligente y las compras virtuales han aumentado considerablemente durante el año 2020, en ese año también se reportó una tasa de inflación del 42%, además de hay actualmente un 40% de pobreza9. Esto nos puede afectar debido a que la inestabilidad económica puede afectar la cantidad de ventas, lo cual puede llevar a un bajo nivel de interés por parte de nuestros consumidores a la hora de querer contratar nuestro servicio.
      2. Político-Legal:
         1. Político: La situación política actual es muy inestable, especialmente este año donde hay elecciones, donde se espera que el resultado afecte negativamente a la economía. Además, la relación del gobierno con la oposición es bastante mala, lo cual genera mucho conflicto a la hora de sancionar medidas.
         2. Legal: El sistema debería contemplar las siguientes leyes que respectan a la ciberseguridad:
            1. Ley 26.388 de Delito informático
            2. Ley 25.326 de Protección de Datos Personales
            3. Ley 25.506 de Firma Digital
      3. Tecnológico: Ya descrito en detalle en el punto 3
      4. Ecológico: hay mucha controversia en cuestión a una tecnología que utiliza Blockchain, las criptomonedas, por el daño ambiental que genera el “criptominado”.
   3. La idea de negocio esta principalmente dirigida al mercado del comercio en línea. A comienzos del 2021, la CACE público un artículo10 en donde, por medio de un estudio realizado por Kantar Insights, informó que este creció en la Argentina un 124% en 2020, con ganancias de 905 millones de pesos.  
      Esto es debido a que, durante la pandemia, la venta online se volvió el método más rápido y seguro a la hora de realizar compras.

El mercado se encuentra dominado por MercadoLibre, teniendo un 80% de este11. El conjunto de los negocios más chicos con presencia online no pasa del 6%, y es el segundo porcentaje más alto. Sin embargo, en los últimos tiempos ha habido muchas empresas que han estado empezando a crear sus propios servicios de venta de productos debido a las altas comisiones que MELI impone en los productos12.

Actualmente, la CACE (Cámara Argentina de Comercio Electronico es la cámara más importante en lo que respecta al mercado en cuestión. Se encarga de:

* Promover el crecimiento de la economía digital desde emprendedores hasta empresas a nivel nacional y regional.
* Generar Estudios Anuales del rubro.
* Capacitar a miles de profesionales en la venta online.

A su vez, la Direccion Nacional de Ciberseguridad y la Asociación Argentina de Lucha Contra el Cibercrimen (AALCC) se encargan de estudiar, concientizar, investigar y prevenir los delitos informáticos.

* + 1. Directos: ninguno
    2. Indirectos:
       1. Mercadolibre: Con su plataforma de mercadopago. Sin embargo, las validaciones se hacen del lado del vendedor, y luego este es responsable de validar al comprador.
    3. Potenciales
       1. Google: Con su aplicación Google Pay. Sin embargo, esta aplicación no se encuentra actualmente en Argentina.
  1. Mi mayor competidor local es MercadoLibre con su plataforma de MercadoPago. Sin embargo, en la sección de justificación entré más en detalle porque mi idea puede tener una ventaja por encima de éste.
     1. Además de MercadoLibre, otro de mis principales competidores, Google Pay, aún no se encuentra disponible en la región, lo cual me da una gran ventaja.
  2. Cruz de porter

Diagram

Description automatically generated with medium confidence

* 1. En síntesis:
     1. MercadoLibre domina el mercado con el 80% “market share”.
     2. Los negocios chicos forman el segundo porcentaje más alto del mercado y varios se encuentran disconformes con las comisiones de mercadolibre y su servicio de mercadopago
     3. El mercado se encuentra más redituable que nunca en su historia debido a que la pandemia forzó tanto a los negocios como a las personas a realizar sus negocios en línea para estar seguros del COVID.
     4. El mercado se encuentra regulado por la CACE y los crímenes de ciberseguridad por la Dirección Nacional de Ciberseguridad y la AALCC

1. FODA:
   1. Fortalezas:
      1. Sistema de verificación único en el mercado, especialmente en lo que respecta a donaciones.
      2. Adaptable a otros rubros como las donaciones de ONGs
   2. Oportunidades:
      1. Alianzas con negocios chicos que deseen no depender de servicios como mercadopago.
      2. Posibilidad de integrarse a sistemas de pago como mercadopago.
   3. Debilidades:
      1. Menor capital que la competencia.
      2. Falta de prestigio y reconocimiento.
      3. Puede resultar muy complejo para negocios que no estén familiarizados con las tecnologías usadas, y ahuyentarlos.
   4. Amenazas:
      1. Perdida de posibles o actuales clientes debido a la inestabilidad económica del país.
      2. La utilización de Blockchain puede llevar al público a pensar que el sistema es dañino para el medio ambiente.
      3. Llegada de imitaciones al mercado.
2. .
3. La organización se encuentra muy bien posicionada en términos competitivos, ya que:
   1. No poseo competidores directos
   2. Mi competencia más cercana es MercadoLibre con su sistema de Mercadopago, pero no solo no hace lo mismo que mi servicio, sino que varias tiendas están buscando dejar de depender del servicio debido a los intereses altos que ponen sobre los productos vendidos por ese medio. Esto me permitiría obtener una gran cantidad de clientela que desee tener algunos de los beneficios de esa aplicación sin tener que aumentar demasiado sus precios, debido a que con la situación económica actual podría afectar sus ventas en gran medida.
   3. Google Pay es bastante similar al sistema antes mencionado, pero al no encontrarse actualmente en la región en donde se lleva a cabo mi actividad, no me afecta actualmente.
4. .
5. .
6. **Nota: Este ejercicio no se realiza.**
7. **Reflexión final**:
   1. Realizar esta proposición de idea de negocio no ha sido fácil. Originalmente la propuesta era sobre un servicio de venta de productos en línea con el agregado del sistema anti-estafa, pero al presentarlo y después de recibir las criticas adecuadas, me di cuenta de que mi sistema no aportaba suficiente para que el consumidor me considere antes que las otras paginas de compra en línea, que a este punto del tiempo son titanes en el mercado. Es por esto que termine adaptando el modelo de seguridad a que sea un servicio que se integre a las páginas antes mencionadas. Además, esto me permitía alcanzar a un producto más amplio, ya que hay varias tiendas que están insatisfechas con los intereses que agregan los sitios grandes para poder vender los productos en ellos; y ahora me era posible ampliarme a otros lados como el control de las donaciones que reciben las ONG.
   2. La segunda gran traba que tuve en el camino fue poder justificar exitosamente mi idea de negocio. Originalmente pensé que encontrar estadísticas sobre este tema sería una tarea trivial, debido a lo usual que son las estafas en línea. Sin embargo, tuve que pasar varias horas investigando minuciosamente distintas páginas, ya que no podía encontrar datos verificables sobre el tema. Hay varias razones por esto:
      1. Los sitios de noticias que hablaban de datos, no proveían vínculos a las fuentes, sino que proveían una vaga idea de donde estos se encontraban.
      2. Algunas de las fuentes, especialmente las que provienen de MercadoLibre, estaban muy escondidas para el usuario promedio.
      3. Muchas de los informes que respondían a mis problemas, estaban detrás de una suscripción con un costo demasiado elevado para la persona promedio.

A pesar de todo, siento que pude encontrar fuentes lo suficientemente satisfactorias para mi caso.

* 1. La última traba fue a la hora de describir el macroambiente, debido a que el modelo de mi idea de negocio es algo peculiar a la hora de realizar un análisis con respecto al escenario económico y político legal para poder entrar en casos específicos. Es debido a esto que finalmente decidí optar por describir los casos más generales en esos tópicos.

1. Nota: No se ha utilizado material bibliográfico para la realización de este trabajo.
2. Anexos

1 [Estadísticas de Comercio Electrónico (cace.org.ar)](https://www.cace.org.ar/estadisticas)

2 [online-fraud-report-01.pdf (visa.com.ar)](https://www.visa.com.ar/dam/VCOM/regional/lac/SPA/Default/Documents/PDFs/online-fraud-report-01.pdf)

3 [Hacer entregas personales (mercadolibre.com.ar)](https://www.mercadolibre.com.ar/ayuda/Hacer-entregas-personales_828)

4 [Analisis-de-consultas-de-delitos-informáticos-covi19-II.pdf (cibercrimen.org.ar)](https://www.cibercrimen.org.ar/wp-content/uploads/2020/07/Analisis-de-consultas-de-delitos-inform%C3%A1ticos-covi19-II.pdf)

5 [El-fraude-informatico-en-2021.pdf (cibercrimen.org.ar)](https://www.cibercrimen.org.ar/wp-content/uploads/2021/06/El-fraude-informatico-en-2021.pdf)

6 [crece el cobro con tarjetas en Mercado Libre Argentina](https://www.mercadolibre.com.ar/institucional/comunicamos/noticias/crece-el-cobro-con-tarjetas#deal_print_id=30828360-256f-11ec-a37d-ed84d2f5933f&c_id=cardinstitutional-secondary&c_element_order=4&c_campaign=TRACKING&c_uid=30828360-256f-11ec-a37d-ed84d2f5933f)

7 [consejos para cuidar la seguridad de tus transacciones en Mercado Libre Argentina](https://www.mercadolibre.com.ar/institucional/comunicamos/noticias/consejos-para-cuidar-la-seguridad-de-tus-transacciones#deal_print_id=27d96310-20aa-11ec-a940-bfee5249911c&c_id=cardinstitutional-secondary&c_element_order=5&c_campaign=TRACKING&c_uid=27d96310-20aa-11ec-a940-bfee5249911c)

8 [Escándalo en Salta: detuvieron a una concejala por el desvío de donaciones a familias wichís - Infobae](https://www.infobae.com/politica/2021/02/09/escandalo-en-salta-detuvieron-a-una-concejala-por-el-desvio-de-donaciones-a-familias-wichis/)

9 [Incidencia de la pobreza y la indigencia en 31 aglomerados urbanos. Primer semestre de 2021 (indec.gob.ar)](https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/eph_pobreza_09_21324DD61468.pdf)

10 [Estudio Anual eCommerce: el canal creció un 124% y superó los novecientos mil millones de pesos en ventas - CACE](https://www.cace.org.ar/noticias-el-comercio-electronico-crecio-un-124-y-supero-los-novecientos-mil-millones-de-pesos-en-ventas)

11 [PowerPoint Presentation (mercadolibre.com)](https://investor.mercadolibre.com/static-files/5cb0d6df-3fbc-4d87-9cef-f1fca7fea00c)

12 [Costos de vender un producto (mercadolibre.com.ar)](https://www.mercadolibre.com.ar/ayuda/Costos-de-vender-un-producto_870)