**Proyecto Integrador Mercado Libre.**

Corporación Universitaria Adventista.

Contaduría Pública.



Hellen Margarita Castellar Castillo.

Ana Karina Mercado Pacheco.

Erika Liceth Espinosa.

Medellín, Colombia.

2022.

# **Introducción.**

El siguiente proyecto integrador tiene como finalidad integrar los aprendizajes de las unidades académicas del curso Fundamentos Administrativos a través de la realidad empresarial de Mercado Libre, una empresa multinacional de origen argentino dedicada al comercio electrónico en Latinoamérica, mientras se va comprendiendo y entendiendo mediante la práctica los temas vistos en clases.

Contenido

[**Introducción.** 2](#_Toc118809307)

[**Mercado Libre.** 5](#_Toc118809308)

[**Ambiente Interno.** 5](#_Toc118809309)

[Sede principal y sucursales. 6](#_Toc118809310)

[Directivos de la empresa. 7](#_Toc118809311)

[Breve historia de la empresa, logros alcanzados y proyectos o desafíos. 7](#_Toc118809312)

[Productos y servicios ofrecidos por Mercado Libre. 8](#_Toc118809313)

[Ranking de Mercado Libre. 9](#_Toc118809314)

[Niveles gerenciales de Mercado Libre. 10](#_Toc118809315)

[**Ambiente externo.** 11](#_Toc118809316)

[Tamaño (ingresos) de Mercado Libre. 11](#_Toc118809317)

[Sector económico de Mercado Libre. 11](#_Toc118809318)

[Clasificación de Mercado Libre según la conformación del capital. 12](#_Toc118809319)

[¿Mercado Libre le pertenece a algún grupo empresarial? 12](#_Toc118809320)

[Responsabilidad legal de Mercado Libre. 12](#_Toc118809321)

[Formación jurídica de Mercado Libre. 12](#_Toc118809322)

[Número de socios de Mercado Libre. 12](#_Toc118809323)

[Stakeholders de Mercado Libre. 12](#_Toc118809324)

[Macroentorno. 14](#_Toc118809325)

[**Cultura Organizacional.** 18](#_Toc118809326)

[Características de la cultura organizacional de Mercado Libre. 18](#_Toc118809327)

[Tipo de cultura organizacional de Mercado Libre. 19](#_Toc118809328)

[**Globalización.** 20](#_Toc118809329)

[Relaciones internacionales de Mercado Libre. 21](#_Toc118809330)

[Relaciones culturales de Mercado Libre. 22](#_Toc118809331)

[Efectos del Libre Comercio en Mercado Libre. 22](#_Toc118809332)

[Cifras económicas de Mercado Libre. 22](#_Toc118809333)

[Procesos de innovación de Mercado Libre. 23](#_Toc118809334)

[Organización digital de Mercado Libre. 23](#_Toc118809335)

[**Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de Mercado Libre.** 23](#_Toc118809336)

[Responsabilidad Social Empresarial de Mercado Libre (interna). 24](#_Toc118809337)

[Ejemplos de RSE (interna) en Mercado Libre. 24](#_Toc118809338)

[Responsabilidad Social Empresarial de Mercado Libre (externa). 25](#_Toc118809339)

[Ejemplos de RSE (externa) en Mercado Libre. 25](#_Toc118809340)

[Tipos de ética según Mercado Libre. 26](#_Toc118809341)

[Ética organizacional. 26](#_Toc118809342)

[Ética individual. 26](#_Toc118809343)

[Ética ocupacional. 26](#_Toc118809344)

[Ética social. 27](#_Toc118809345)

[Conclusiones. 27](#_Toc118809346)

[**Bibliografía.** 28](#_Toc118809347)

[Bibliografía de imágenes. 30](#_Toc118809348)

# **Mercado Libre.**

# **Ambiente Interno.**

«Codo a codo en las dificiles hasta que llegue lo mejor»

*Logo de Mercado Libre.*



*Nota.* Adaptado de *Mercado Libre Colombia* (Fotografía), por Mercado Libre, 2022, <https://www.mercadolibre.com.co/l/codo-a-codo>

*Nosotras somos muy creyentes de que el éxito, los logros, el status y el buen nombre que tiene una empresa, son el resultado de todos y cada uno de sus esfuerzos. Empresas líderes como Mercado Libre son un claro ejemplo de que el empeño, la disciplina, el trabajo en grupo y la persistencia hacen posible que los sueños y las metas se cumplan.*

*Es, para nosotras, una responsabilidad de gran respeto y admiración la que tienen los directivos a cargo de la empresa Mercado Libre; entender que en ellos cae la total responsabilidad del éxito de la empresa es algo muy de admirar. Ser una empresa líder a nivel del continente Latinoamericano conlleva una gran responsabilidad, especialmente porque empresas como estas tienen como objetivo lograr un impacto positivo y buscan resolver desde sus metas cada una de las problemáticas más latentes de su comunidad.*

# Sede principal y sucursales.

Mercado Libre es actualmente la empresa de tecnología líder en comercio electrónico de América Latina; su página web oficial la encontramos en <https://www.mercadolibre.com.co/>. La sede principal de Mercado Libre está ubicada en Buenos Aires, Argentina y, hoy por hoy, cuenta con 18 sucursales en los siguientes países: Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela (Barnett, Mekikian & Johnson, 2020).

# Directivos de la empresa.

Actualmente, Stelleo Passos Tolda, Marcos Galperín, Hernán Kazah y Pedro Arnt, figuran como presidentes, cofundadores, directores ejecutivos, directores financieros y empresarios de Mercado Libre (Central de fondos, 2022).

# Breve historia de la empresa, logros alcanzados y proyectos o desafíos.

Hace poco más de dos décadas, cuatro emprendedores empezaron a amasar un sueño mientras hablaban de la importancia del sector privado en el desarrollo de productos y servicios, en la innovación, en la generación de trabajo genuino y en la inclusión en múltiples planos. Así, en 1999, mientras Marcos Galperín y otros emprendedores estudiaban en la Universidad de Stanford, Estados Unidos pusieron en marcha el proyecto de revolucionar el comercio en América Latina a través de la tecnología y de esa forma nació Mercado Libre (Mercado Libre, s.f).

Mercado Libre ha recibido tres premios en los últimos años, en octubre del 201, ganó el premio eCommerce AWARDs por segundo año consecutivo en la categoría de “Mejorproveedor de servicios IT y soluciones de Comercio Electrónico*”*, como la empresa con mayor tráfico en América Latina según comScore, y donde cada día millones de usuarios compran y venden diferentes tipos de productos. Este nuevo reconocimiento le otorga a la empresa Mercado Libre el derecho de participar en el concurso que premia a los mejores de América Latina en comercio electrónico, el eCommerce AWARDs LATAM (ACIS, 2015).

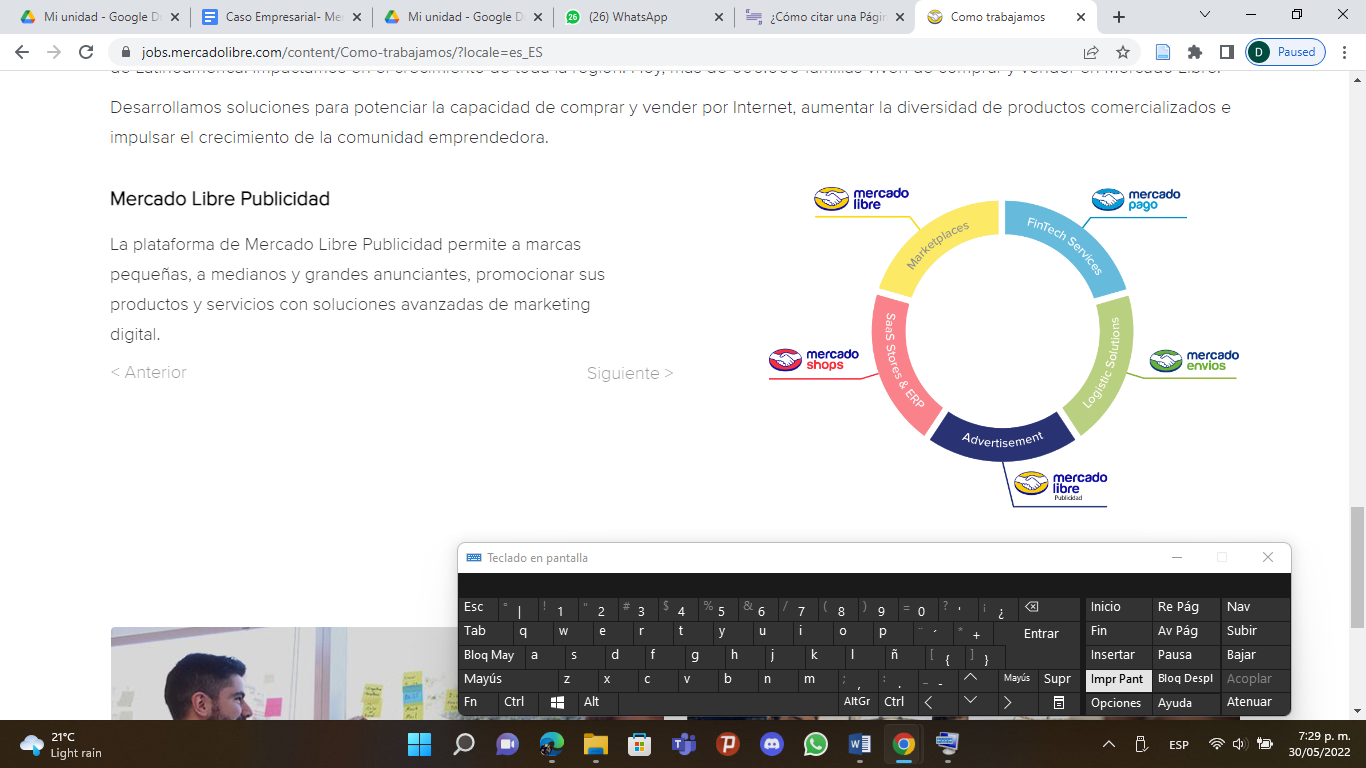
En el 2017 ‘‘en el marco de la decimosegunda edición de los premios Effie Awards 2017 que tuvo lugar en el Tattersall de Palermo, Buenos Aires, el marketplace recibió el premio de Gran Marca Nacional’’ (Piasek, 2017). También se encontró que fue elegida como la compañía más innovadora de América Latina 2022 y reconocida por Nasdaq, en un ranking hecho por Fast Company, en el cual tuvieron en cuenta varios aspectos tales como haber facilitado los pagos electrónicos, el funcionamiento de Mercadopago y la posibilidad de utilizar criptomonedas.

Uno de sus desafíos para el año 2022 es lograr, a través de su programa Regenera América, el financiamiento de nuevos proyectos de restauración y conservación de biomas en América Latina por un valor de U$18 millones y generar alrededor de 14.000 puestos de trabajo en Latinoamérica (Mercado Libre, s.f).

# Productos y servicios ofrecidos por Mercado Libre.

El Marketplace de Mercado Libre gira en torno a un ecosistema de productos y servicios que brindan soluciones, estos ecosistemas son: Mercado Pago, Mercado Envíos, Mercado Crédito, Mercado Shops, Ads (Publicidad) y VIS (Vehículos, Inmuebles y Servicios) (Mercado Libre, s.f).

*Ecosistema de oportunidades de Mercado Libre.*



*Nota.* Adaptado de *La experiencia de trabajar en Mercado Libre hoy* (Fotografía), por Mercado Libre, (s.f) <https://jobs.mercadolibre.com/content/Como-trabajamos/?locale=es_ES>

* **Mercado Libre:** la plataforma de comercio electrónico Nro. 1 de la región en la que compradores y vendedores encuentran la más amplia gama de productos y servicios.
* **Mercado Pago:** una solución de pagos que no solo puede ser utilizada en cualquier tienda electrónica o física para pagar la adquisición de bienes y servicios, sino que además ofrece -en mercados específicos- préstamos para emprendedores y rendimientos sobre sus saldos.
* **Mercado Envíos:** plataforma de servicios personalizados de entregas que está transformando la logística del eCommerce en Latinoamérica, a través de soluciones integrales de Cross-Dickens, Fullfillment y Drop-shipping.
* **Mercado Libre Publicidad:** la plataforma de Mercado Libre Publicidad permite a marcas pequeñas, a medianos y grandes anunciantes, promocionar sus productos y servicios con soluciones avanzadas de marketing digital.
* **Mercado Shops:** Una solución ágil e innovadora, que ofrece a empresas, Pymes y emprendedores la posibilidad de contar con sus propias tiendas de e-commerce, integradas con el marketplace de Mercado Libre.

# Ranking de Mercado Libre.

En el año 2020, Mercado Libre recibió por tercer año consecutivo, un premio Great Place To Work por ser la compañía de comercio electrónico más importante de América Latina y una de las 10 mejores empresas para trabajar a nivel mundial (Mercado Libre, s.f).

# Niveles gerenciales de Mercado Libre.

Mercado Libre funciona con un Gobierno Corporativo que está estructurado en un Directorio y un Consejo de Administración. El Directorio actúa con autonomía del equipo ejecutivo. Está conformado por ocho miembros, seis de los cuales son independientes. Sus integrantes son propuestos por el Comité de Nominaciones, y Gobierno Corporativo y luego aprobados por la Asamblea de Accionistas (Mercado Libre, s.f).

Los miembros que no son colaboradores reciben una compensación anual, estas compensaciones son definidas por el Comité de Compensaciones durante el año, así como los principales planes y objetivos de las distintas áreas.

A nivel ejecutivo, las responsabilidades sobre los aspectos económicos, ambientales y sociales recaen sobre el Chief Financial Officer (CFO). Cuatro veces al año, los responsables de cada unidad de negocio le informan los resultados económicos, el contexto social de las operaciones y los avances de la estrategia del negocio.

Entre las funciones del Directivo y el Gobierno Corporativo se encuentran las siguientes:

* Establecer los principios de comportamiento esperados para todas las personas que forman parte de la organización, en todos los niveles.
* Supervisar la administración del negocio y actuar como un fiduciario de los accionistas.
* Revisar y aprobar los objetivos financieros, planes operativos y actividades, manteniéndose informado de los negocios de la compañía y supervisando los procedimientos de control y reporte.
* Vigilar y controlar la identificación y evaluación de riesgos, así como la eficacia de los procesos para su gestión.

# **Ambiente externo.**

*El ambiente externo que maneja una empresa como Mercado Libre es movido por muchos factores. Uno de los factores que, a nuestro parecer es muy influyente, es la globalización. La globalización permite que la empresa pueda competir dentro del mercado, así como acceder a muchas otras ventajas del Libre Comercio.*

*Por otra parte, es muy interesante resaltar la gran labor que hace Mercado Libre en cuanto al manejo de los grupos de interés de la empresa, es decir, diseñar diversos modelos tecnológicos o ecosistemas electrónicos para satisfacer cada una de las necesidades de los interesados de una manera dinámica y completa, da mucho de que hablar de esa empresa.*

# Tamaño (ingresos) de Mercado Libre.

En el segundo trimestre del año 2021, en Mercado Libre se vendieron 244,6 millones de artículos, lo que implicó un crecimiento interanual del 37,0%. El valor total de los artículos transaccionados del trimestre fue de **USD 7,0 mil millones**, lo que representa un crecimiento interanual del 39,2% (Mercado Libre, s.f). Teniendo en cuenta los porcentajes dados, el ingreso anual en pesos colombianos de Mercado Libre es de **31.046.400.000.000**, es decir, **64.273.730 UVT**, por lo que Mercado Libre se considera una gran empresa.

# Sector económico de Mercado Libre.

Mercado Libre es la empresa de tecnología líder en **servicio** de comercio electrónico y soluciones Fintech de América Latina que tiene como fin democratizar el comercio y los servicios financieros para transformar la vida de millones de personas en la región.

# Clasificación de Mercado Libre según la conformación del capital.

Mercado Libre es una empresa multinacional que tiene sucursales en 18 países alrededor de América Latina, es decir, es **extrajera**.

# ¿Mercado Libre le pertenece a algún grupo empresarial?

No, Mercado Libre es una multinacional que trabaja de forma individual, siguiendo sus propios lineamientos y directivas.

# Responsabilidad legal de Mercado Libre.

Mercado Libre conforma una Sociedad de Responsabilidad Limitada (SRL- LTDA).

# Formación jurídica de Mercado Libre.

Mercado Libre es una empresa de formación jurídica, es decir, es un ente diferente a los socios, usa nombre propio y actúa de manera individual a las personas que lo conforman.

# Número de socios de Mercado Libre.

No se encuentra disponible.

# Stakeholders de Mercado Libre.

|  |  |
| --- | --- |
| Empleados | Se busca atraer empleados talentosos para co-crear, basándose en una cultura que promueva la diversidad e inclusión y genere experiencias únicas y memorables. |
| Clientes | Se busca que los clientes vivan una excelente experiencia desde el primer día, mientras se suplen sus necesidades a través de la página. |
| Proveedores | A través de marketplace de Mercado Libre, los proveedores que también son vendedores, abren un mundo enorme de oportunidades. |
| Competidores | Amazon, Linio y Dafiti son los tres competidores que cuentan con posicionamiento más fuerte en e-commerce. |
| Inversionistas | La empresa Mercado Libre ha empezado ha realizar compras de bitcoin, y Marcos Galperín, cofundador y director ejecutivo, se encuentra entre los que han hablado sobre el potencial de oportunidades en torno a las criptomonedas. |
| Sindicato | No. |
| Gremio | No. |

# Macroentorno.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Variable del Macroentorno | ¿Qué se puede revisar? | Oportunidad  *Describa el estado actual y el comportamiento de algunos de los indicadores que se relacionan con la empresa, y por qué es una oportunidad* | | | Amenaza *Describa el estado actual y el*  *comportamiento de algunos indicadores que se relacionan con la empresa y por qué es*  *una amenaza* |
| Política y Legal  [Entorno político- Entorno Jurídico] | * La Ley Modelo sobre el Comercio Electrónico (MLEC) fue creada por la ONU y es la encargada de regular el comercio electrónico y determinar las legislaciones y normas que permitirán que el comercio electrónico se lleve a cabo de la mejor manera a nivel internacional. * La Alianza del Pacifico es la encargada de brindar la información acerca de la Ley de protección del consumidor en línea y brinda soluciones para conflictos ocasionados por las transacciones electrónicas. * Mercosur es la encargada de regular normas y decretos que tienen relación con la ciberseguridad de los clientes.   (Barrón, et al, 2020) | * A causa del gran auge del comercio electrónico por la pandemia por Coronavirus, Mercado Libre está más regulada por normas y leyes en los diferentes países que tienen sus sucursales. Estos diferentes mecanismos jurídicos y políticos le brindan a Mercado Libre la oportunidad de comercializar de forma más fluida, verificada y confiable (Barrón, et al, 2020). | | | * El auge del comercio electrónico es muy importante, pero también surgen amenazar para las empresas que prestan este servicio. Países como Brasil, Perú, Argentina y México están en busca de más políticas proteccionistas y restrictivas que regulen el comercio electrónico y graben los movimientos del mismo, esto podría generar una amenaza futura (Barrón, et al, 2020). |
| Económico [Entorno Económico] | * Actualmente Mercado Libre es la plataforma de comercio electrónico más importante de América Latina. El entorno económico de esta empresa es regulado mundialmente puesto que sus finanzas se mueven por la bolsa de valores estadounidense Nasdaq. * Mercado Libre, en el segundo trimestre de 2022, tuvo unos ingresos netos de US$2,6 millones, es decir, un aumento de 52,5% en dólares y de 56,5% en moneda constante con respecto al mismo periodo en 2021. | La | * El auge del comercio electronico a causa de la globalización ha sido un factor que aumentó de manera notable las ganancias netas de Mercado Libre. Las nuevas formas de comercio generan un sin fin de utilidades para estas empresas, es decir, este tipo de servicios generan nuevas oportunidades economicas para la empresa (Barrón, et al, 2020). |  | * Ante el notable incremento económico de Mercado Libre también surgen ciertas amenazas para la empresa, por ejemplo, la desaceleración económica producida por la pandemia   del Covid-19 causó un fuerte impacto en América Latina con una caída del 7.2% del PIB. Los anteriores factores han ocasionado una reducción de empleos promedio de 44.1 millones de personas y un aumento de la tasa de pobreza del 37.3% (Barrón, et al, 2020). |
|  | | |
| Sociocultural y Demográfica  [Entorno social, entorno cultural, entorno demográfico] | * El acceso a internet es cada vez mayor, sin embargo, en América   Latina la brecha de desigualdad es alta. En el año 2020, 40 millones de hogares  no contaban con acceso a internet.   * Otro factor muy importante para Mercado Libre son las nuevas tendencias y preferencias a la hora de comprar, estos permiten que se compren cada vez más diversos productos. * A su vez, Mercado Libre trabaja mucho en la construcción y realización de proyectos con responsabilidad social dirigidos al favorecimiento de su público, por ejemplo, Regenera América (Mercado Libre, s.f). | * Una de las oportunidades más latentes de Mercado Libre con respecto al entorno social de la empresa es el gran impacto que causa en el empleo de millones de personas, por ejemplo, durante 2020, Mercado Libre generó 6 nuevos empleos por hora en el contexto de pandemia y se consolidó como el principal sustento económico para cerca de 900.000 familias de Latinoamérica y el 84% de las 500.000 PYMES de la región lograron concretar ventas fuera de su ciudad y sumar nuevos clientes (Mercado Libre, s.f). | | | * Una de las amenazas predominantes para Mercado Libre con respecto al entorno social de su población es la falta de acceso a internet y el bajo acceso a los servicios bancarios puesto que es una empresa que trabaja de forma electrónica y es muy importante para ellos el acceso a internet (Mercado Libre, s.f). |
| Tecnológico [Entorno tecnológico] | * El área de tecnología (IT) es el núcleo de Mercado Libre pues es el motor que impulsa el crecimiento de su ecosistema. * La tecnología es la herramienta que le permite a Mercado Libre empatizar con las necesidades de sus usuarios y desarrollar soluciones escalables. * La tecnología es la herramienta que nos permite empatizar con las necesidades de nuestros usuarios y desarrollar soluciones escalables, capaces de generar el impacto necesario para democratizar el acceso al comercio y al dinero. * En Mercado Libre trabajan cada día con la tecnología para desarrollar proyectos de seguridad informática, business intelligence, machine learning, data science, infraestructura de aplicaciones, user experience y otras competencias que le permitan a más de utilizan más de 340 millones de usuarios en América Latina utilizar la plataforma (Mercado Libre, s.f). |  | * En Mercado Libre trabajan cada día con la tecnología para brindar oportunidades a través del desarrollo de proyectos de seguridad informática, business intelligence, machine learning, data science, infraestructura de aplicaciones, user experience y otras competencias que le permitan a más de 340 millones de usuarios en América Latina utilizar la plataforma (Mercado Libre, s.f). |  | * Una de las amenazas más inquietantes con respecto a la tecnología de Mercado Libre son el sinnúmero de ataques cibernéticos que van en aumento. Más de 570 empresas en Latinoamérica han sido atacadas a través de la modalidad “Web   Skimming”, esto es una amenaza ya que con el  alto cibercrimen la seguridad de la empresa peligra (Barrón, et al, 2020). |
|  | | |
| Medioambiental  [Entorno ambiental] | * La plataforma de Mercado Libre cuenta con un apartado que nos habla acerca de las iniciativas que tienen como empresa en pro del medio ambiente: * Promover la transición hacia una movilidad sustentable. * Impulsar el ecosistema emprendedor. * Facilitar el consumismo de impacto positivo.   (Mercado Libre, s.f). | * Mercado Libre es una empresa que se preocupa mucho por el cuidado y la preservación del medio ambiente a través de las siguientes iniciativas e impactos: * En el año 2022, Mercado Libre ha invertido más de 10 millones de dólares en la preservación y reconstrucción de los biomas de América Latina. * En el año 2022 más de 4.3 millones de usuarios de la plataforma compraron productos con impacto positivo para el medio ambiente. * Mercado Libre tomó la iniciativa de eliminar los empaques adicionales de sus envíos.   (Mercado Libre, s.f). | | | * Una amenaza muy latente del comercio electronico con respecto al medio ambiente es la contaminación que causan los empaques y envoltorios de los productos a la hora de ser enviados. En México, por ejemplo, en el año 2020, debido al auge del comercio electronico por la pandemia, los desechos en el país crecieron un 80% (Expansión, 2021). |

# **Cultura Organizacional.**

*Cuando el fundador de una empresa y la empresa en general tienen bases sólidas en cuanto a su cultura organizacional, las personas tienen un alto grado de aceptación y seguimiento hacia ellas. Cada uno de los valores, de las conductas, de los referentes, los diseños y las creencias que tiene una empresa hacen de ella lo que son. Mercado Libre, por ejemplo, se destaca por trabajar demasiado la parte humana, es decir, se preocupa por lograr un ambiente empresarial apto para sus trabajadores, así como un modelo que logre satisfacer todas y cada una de las expectativas de sus clientes.*

*Cuando observamos el grado de impacto que tienen cada uno de los premios otorgados a Mercado Libre, podemos reconocer el alto grado de compromiso que esta empresa tiene cimentada dentro de su cultura organizacional. Actualmente uno de los factores que más afecta a una empresa, culturalmente hablando, es la inclusión. Saber que Mercado Libre cuenta con la cultura de la inclusión dentro de sus empresas, es decir, que la sexualidad, la raza y los estereotipos sociales no son un determinante para ella, es de mucha importancia.*

# Características de la cultura organizacional de Mercado Libre.

* **Valores del fundador**: Los valores inculcados por el fundador de Mercado Libre para la empresa son la creación de valor, la competitividad, el trabajo en equipo, la excelencia y la diversión. Por medio de los valores anteriores, Mercado Libre busca darles valor a sus usuarios, sin dejar de lado a sus empleados en quienes fomentan el trabajo en equipo, la toma de riesgos para poder avanzar y la búsqueda de un alto rendimiento (Mercado Libre, s.f).
* **Socialización**: Según la pagina oficial Great Place to Work, el 96% de los empleados de Mercado Libre dicen que la empresa es un excelente lugar para trabajar por las siguientes razones: 1). A las personas se las trata con equidad cualquiera sea su orientación sexual, 2). Este es un lugar físicamente seguro para trabajar, 3). Cuando uno comienza a trabajar en la empresa, se te hace sentir bienvenido/a, 4). A la gente le gusta venir a trabajar aquí y 5). Los jefes conducen el negocio de forma honesta y ética (Great Place to Work, s. f).
* **Creencias y ritos**: Unas de las creencias y ritos que más se tienen en cuenta dentro de Mercado Libre son aquellas que engloban a los empleados, por ejemplo, celebrar logros alcanzados de manera individual o grupal, celebrar días importantes como los cumpleaños, días de familia, etc.
* **Uso del lenguaje**: El uso del lenguaje dentro de Mercado Libre está alineado con los procesos y prácticas comerciales que incorporan comportamientos, símbolos y sistemas de la empresa.

# Tipo de cultura organizacional de Mercado Libre.

Mercado libre tiene una cultura de rol y apoyo. Según el artículo de la revista Comunidad F, el proceso que ha desarrollado Mercado libre a través del esfuerzo de todos sus integrantes implicó diferentes factores determinantes como, por ejemplo:

**La arquitectura de la cultura**: Implica la planeación con objetivos basados en desarrollo cuantitativo y cualitativo (aplicación de objetivos), alineación cultural, diseño de una guía de desarrollo alineado con algunos de los principios culturales, desarmar en conductas observables el modelo 702010 (aprendizaje de un adulto 70% practica, 20% de otros y 10% en aula) (Comunidad F Inspyra, 2017).

**Rediseñar el plan de desarrollo**: Este se hace según la agilidad de aprendizaje y la revisión de talentos (5 dimensiones y 3 tipos de perfiles) de cada persona, esto, para asegurarse de que esté la persona adecuada en el cargo adecuado. Por otra parte, se implementa una metodología basada en la retroalimentación enfocada al desarrollo, el crecimiento colaborativo, la aplicación y réplica en todas las áreas de la empresa, en todos los países (Comunidad F Inspyra, 2017).

Según Great Place to Work, Mercado Libre reconoce que una cultura de alto rendimiento y confianza no es posible sin un liderazgo efectivo en todos los niveles. Todos los líderes son desarrollados y rinden cuentas de conductas y competencias de liderazgo muy claras. Los líderes son evaluados y las calibraciones de talento se realizan en base a los resultados y los principios culturales (Minott, 2019) afirmando aquí el tipo de cultura de rol y apoyo.

# **Globalización.**

*Para nosotras, la globalización es un factor complejo dentro de una empresa, teniendo en cuenta que puede ser de beneficio o de afectación para ella. Mercado Libre se ha catalogado como la empresa de comercio electrónico líder en América Latina, es de suma importancia que reconozcamos cuánto trabajo requiere catalogarse como líder de un sector a nivel continental.*

*Otro factor que destacamos de la empresa, es el gran manejo que le dan a sus relaciones internacionales, es decir, Mercado Libre cuenta con sucursales en 18 países donde, individualmente, existen competidores dentro del sector y, sin embargo, ha logrado ser líder en cada uno de ellos. Todos los procesos y el manejo que le dan a ciertos factores como el libre comercio dentro de la empresa, son resultados que se ven reflejados en las cifras económicas, rankings y premios de Mercado Libre.*

# Relaciones internacionales de Mercado Libre.

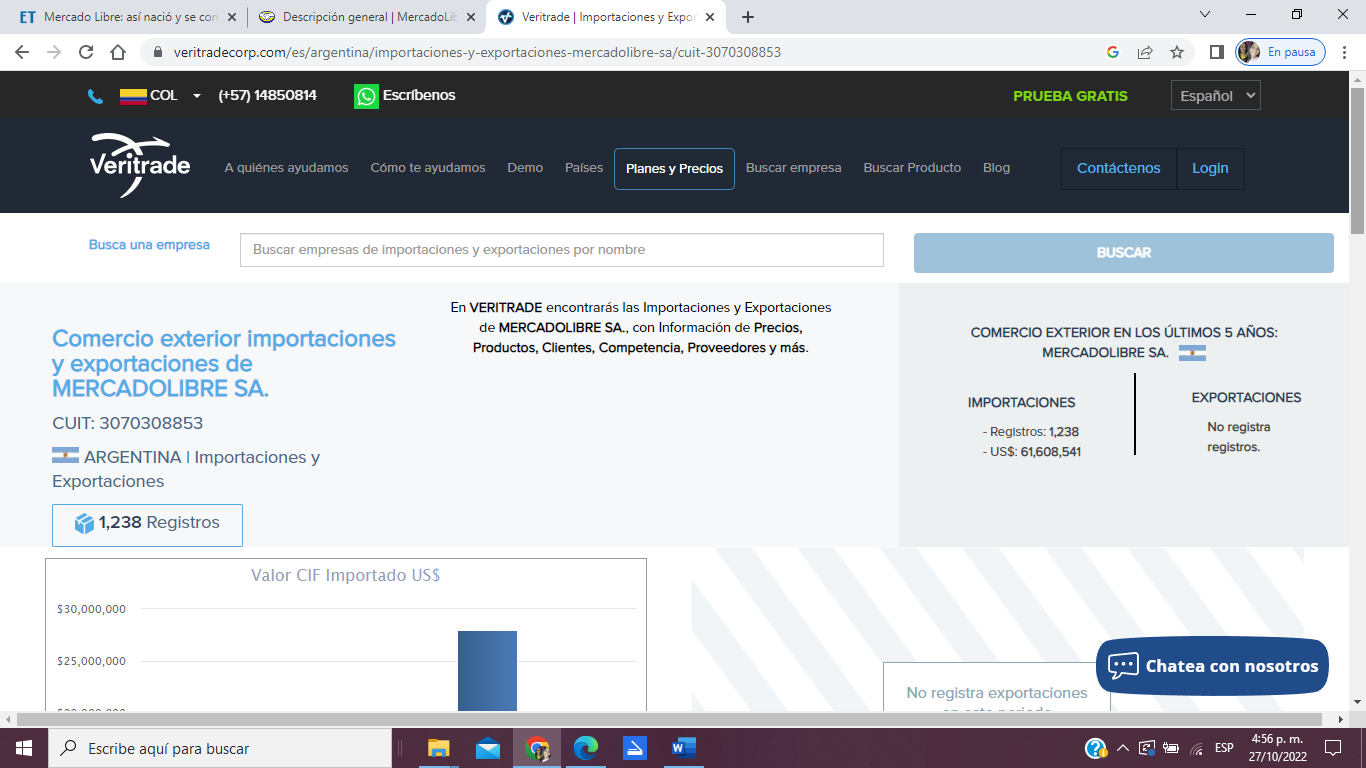
Mercado Libre cuenta con el ecosistema de comercio y pagos en línea más grande de América Latina, sus relaciones internacionales se evidencian en la presencia de 18 países a nivel mundial, incluyendo: Argentina, Brasil, México, Colombia, Chile, Venezuela y Perú, donde, según los visitantes únicos y las vistas de la página web, son líderes de mercado en cada uno de los países donde están presentes.

Sucursales de Mercado Libre en otros países.

Actualmente, Mercado Libre cuenta con 18 sucursales en los siguientes países: Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela (Barnett, Mekikian & Johnson, 2020). Esto significa que la empresa cuenta con una presencia internacional dentro del mercado.

Importaciones y exportaciones de Mercado Libre.

*Comercio exterior: importaciones y exportaciones de Mercado Libre S.A*



*Nota.* Adaptado de *Comercio exterior: importaciones y exportaciones de Mercado Libre S.A*

(Fotografía), por Veritrade, (s.f) <https://www.veritradecorp.com/es/argentina/importaciones-y-exportaciones-mercadolibre-sa/cuit-3070308853>

# Relaciones culturales de Mercado Libre.

Mercado Libre es una empresa que se preocupa mucho por brindar a sus usuarios bienestar y calidad, es decir, ofrecen soluciones tecnológicas y comerciales convincentes que abordan los principales desafíos culturales y geográficos de cada uno de los países de América Latina; esto con el fin de contribuir al desarrollo y crecimiento del continente, especialmente en el sector empresarial y la movilidad social.

# Efectos del Libre Comercio en Mercado Libre.

Mientras muchas empresas se han visto altamente afectadas por los Tratados de Libre Comercio, paradójicamente, muchas otras se han posicionado en el mercado global, por ejemplo, Mercado Libre.

Los Tratados de Libre Comercio lograron que empresas de comercio electrónico, como Mercado Libre, pudieran comprar, vender y anunciase por Internet a un nivel tan rápido de alrededor de 13 compras por segundos. Gracias a lo anterior, entre febrero y mayo del 2022, se incorporaron a Mercado Libre más de 5 millones de usuarios y se registró un aumento de la demanda en los principales países de América Latina.

# Cifras económicas de Mercado Libre.

Las cifras económicas de Mercado Libre se mantienen en crecimiento constante, es decir, en el tercer semestre del año 2022, los ingresos netos de la compañía fueron de USD 2,6 mil millones, un crecimiento del 56% en moneda constante, el volumen de ventas de Mercado Libre alcanza los USD 8,6 mil millones, un aumento interanual del 26% en moneda constante, el volumen total de pagos procesados por Mercado Pago fue de USD 30,2 mil millones, un aumento interanual del 84% en moneda constante y el resultado operativo fue de USD 250 millones, con un margen del 9% (Mercado Libre, s.f).

# Procesos de innovación de Mercado Libre.

Mercado Libre se caracteriza por generar procesos de innovación dentro de sus empresas que logren impactar a su comunidad, por ejemplo, se sumó a la Nueva edición de Entropía con el fin de generar habilidades STEM a más de 1.000 que podrán acceder a carreras de ingeniería. Otro proceso de innovación llevado a cabo por la empresa es una propuesta insurtech que funciona dentro de Mercado Pago y genera seguros de vida y de accidentes para los usuarios.

# Organización digital de Mercado Libre.

Mercado Libre es una empresa de comercio electrónico y de ahí la importancia que tiene la organización digital para la empresa. El área de IT (Tecnología de la Información) es el corazón de Mercado Libre, es decir, es la herramienta que les permite construir y escalonar sus productos y soluciones a sus diferentes usuarios.

Mercado Libre no sólo es la compañía líder en comercio electrónico, sino que también es una de las empresas de tecnología más importantes de América Latina pues sus equipos, distribuidos en distintos países, están fuertemente comprometidos con el objetivo de lograr que la creatividad y la innovación atraviesen por medio de la tecnología, todas las barrearas que separan a las personas del comercio electrónico.

# **Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de Mercado Libre.**

*En nuestro trabajo investigativo hemos podido notar el compromiso, entrega y responsabilidad social que tiene la empresa Mercado Libre para su comunidad en general. Cada uno de los puntos de su Código de Ética empresarial es un ejemplo de cuán responsables son dentro de la empresa y la importancia que tiene para ellos como organización un trabajo honesto, trasparente, empático y tolerante.*

*La Responsabilidad Social Empresarial de Mercado Libre, interna y externamente, creemos que es un factor determinante para el éxito de esta empresa; cada una de las actividades que se realizan en la empresa en pro de un mejor ambiente organizacional, personal y medioambiental es una muestra del compromiso y la entrega de esta empresa para con la sociedad.*

# Responsabilidad Social Empresarial de Mercado Libre (interna).

Uno de los objetivos prioritarios de Mercado Libre es buscar que en sus diferentes equipos se reflejen cada una de las personas tanto externas como internas. La diversidad, inclusión y ecología que está presente en el cuerpo interno de la empresa es una muestra de la responsabilidad social empresarial de Mercado Libre.

# Ejemplos de RSE (interna) en Mercado Libre.

* A principios de 2021, Mercado Libre invirtió USD 400 millones en bonos sustentables destinados a proyectos con impacto social y ambiental (reducción del impacto ambiental, inclusión financiera y desarrollo social) con vencimiento en 2026.
* Durante el año 2021, Mercado Libre incorporó a su ruta de reparto 46 vehículos impulsados por gas (biometano y gas natural vehicular), esto con el fin de minimizar el impacto ambiental de la red logística de la empresa.
* Actualmente, Mercado Libre cuenta con 548 vehículos eléctricos en operación en su flota de trasporte.
* Mercado Libre maneja una circularidad de materiales reciclables, reutilizables y de compostaje certificados con el sello FSC (Forest Stewardship Council), es decir, este sello asegura que el producto ha sido fabricado bajo procesos que involucran el manejo forestal responsable.
* Mercado Libre desarrolla Meli, un programa desarrollado para los consultores Platinum de la empresa, enseñen a los vendedores sobre las herramientas, prácticas y metodologías necesarias para potenciar el negocio en Mercado Libre.

# Responsabilidad Social Empresarial de Mercado Libre (externa).

Las cifras, rankings, premios y categorías alcanzadas por Mercado Libre a nivel mundial, continental y regional son una muestra de que la empresa tiene una gran responsabilidad social para la comunidad que le rodea. Empresas como estas que tienen una categoría tan grande y tan respetable en cuanto a responsabilidad social son un ejemplo a seguir para las demás.

# Ejemplos de RSE (externa) en Mercado Libre.

* Desde 2018, Mercado Libre se sumó a la alianza con Preta Hub para fortalecer los negocios liderados por afroemprendedores.
* Mercado Libre selecciona y capacita negocios de impacto positivo que contribuyen para generar ingresos y preservar los biomas latinoamericanos, por ejemplo, en 2021 apoyaron a emprendedores de la Amazonia, la Mata Atlántica y el Cerrado, en Brasil, y el Gran Chaco, en Argentina.
* Mercado Libre cuenta con el programa Regenera América, que apoya proyectos de conservación, regeneración y protección de los grandes biomas de los países en donde están presentes.
* El programa Redes al Futuro de Mercado Libre, promueve la formación profesional para jóvenes de entre 18 y 24 años que viven en las comunidades donde se ubican los Centros de Distribución de la empresa.

# Tipos de ética según Mercado Libre.

# Ética organizacional.

La base de la ética organizacional de Mercado Libre es la transparencia y la confianza. En Mercado Libre creen que la formalidad y la seguridad jurídica son los pilares de la inclusión y el desarrollo, además, como ciudadanos corporativos, se esfuerzan en evitar acciones u omisiones inadecuadas en sus plataformas digitales.

# Ética individual.

Mercado Libre privilegia dentro de sus colaboradores y su comunidad el respeto hacia las personas y los derechos humanos, la diversidad e inclusión, además busca que sus colaboradores se conduzcan de forma individual de manera íntegra y transparente.

# Ética ocupacional.

Mercado Libre busca que sus colaboradores tengan los más elevados estándares de honestidad, equidad, respeto e integridad, entendiendo que es su obligación como empresa cumplir con todas las leyes vigentes, evitar acciones u omisiones inadecuadas e impedir conflictos de intereses dentro de la misma y su comunidad.

# Ética social.

Mercado Libre es una de las empresas comprometidas con el medio ambiente, to con el fin de reducir la huella generada por la contaminación a nivel mundial; además de esto, la empresa cuenta con un compromiso de sustentabilidad ambiental, el cual desarrolla actividades como: arquitectura sustentable, el programa de las cuatro R y la medición de la huella de carbono.

# Conclusiones.

Al finalizar este proyecto integrador entendemos los motivos y características que posicionan a Mercado Libre como una de las principales empresas innovadoras y líderes de Latinoamérica y el mundo. Su estructurado ecosistema de oportunidades que va ligado a la experiencia y la cultura emprendedora, eleva y potencializa la empresa de tal manera que la posiciona como una de las mejores dentro del comercio electrónico.

Hoy, más de 600.000 familias viven de comprar y vender en Mercado Libre, estas cifras son una muestra de que el propósito principal de la empresa, que es “democratizar el comercio, el dinero y los pagos, para fortalecer e impulsar la vocación emprendedora de miles de personas de Latinoamérica”, se está cumpliendo.

Los desafíos, el trabajo, los aprendizajes, la flexibilidad y el emprendimiento son factores que guían las acciones de Mercado Libre y consolidan la base de diversidad e inclusión que maneja la empresa. Empresas como esta, que se destacan por su calidad, dedicación y prestación de servicios en pro de generar experiencias únicas y memorables, tanto para sus clientes como para sus trabajadores, son empresas que se necesitan, porque a través de ellas se transforman e impacta la sociedad de manera positiva.

# **Bibliografía.**

ACIS. (2015). Mercado Libre, ganador del eCommerce AWARDs Colombia 2015 como mejor proveedor de servicios IT y soluciones de comercio electrónico. Recuperado de: <https://acis.org.co/portal/content/mercadolibre-ganador-del-ecommerce-awards-colombia-2015-como-mejor-proveedor-de-servicios-it>

Barrón, A., Centurión, M., Iwaya, A., López, G. y Román, F. (2020). SUSTENTACIÓN DE CASO: ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE MERCADO LIBRE. Recuperado de <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/12559/Barron_Caso_Mercado_Libre.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Comunidad F Inspyra. (2017). ¿Cuál es la cultura organizacional de Mercado Libre? Recuperado de <https://www.inspyra.co/single-post/2017/11/21/cultura-mercado-libre-adn-meli>

Barnett, W., Mekikian, G. y Johnson, C. (2020). El Auge de Mercado Libre. [Stanford Graduate School of Business](https://www.gsb.stanford.edu/experience/about), Caso No. IB109. Recuperado de: <https://www.gsb.stanford.edu/faculty-research/case-studies/rise-mercado-libre>

Central, F. (2022). Marcos Galperín: quien es el dueño de Mercado Libre. Recuperado de <https://centraldefondos.com/quien-es-el-dueno-de-mercado-libre/>

Expansión. (2021). El auge del e-commerce generó más basura. Recuperado de <https://expansion.mx/tecnologia/2021/03/12/el-auge-del-e-commerce-genero-mas-basura>

Great Place to Work. (s. f). Mercad Libre. Recuperado de <https://www.greatplacetowork.com.uy/empresas-certificadas/mercado-libre>

Mercado Libre. (s.f). Directorio y Gobierno Corporativo: el desafío de agregar valor en forma sostenida. Recuperado de <https://www.mercadolibre.com.co/institucional/somos/gobierno-corporativo>

Mercado Libre. (s.f). Sustentabilidad Mercado Libre. Recuperado de <https://sustentabilidadmercadolibre.com/>

Mercado Libre. (s.f). GPTW 2020: Mercado Libre, entre las 10 mejores empresas del mundo donde trabajar. Recuperado de <https://www.mercadolibre.com.co/institucional/comunicamos/noticias/gptw-2020-mercado-libre-10-mejores-empresas-para-trabajar>

Mercado Libre. (s.f). Historia de Mercado Libre: nuestros primeros pasos, nuestro recorrido. Recuperado de <https://www.mercadolibre.com.co/institucional/somos/historia-de-mercado-libre>

Mercado Libre. (s.f). Ingresos de Mercado Libre aumentan en un 93,4%. Recuperado de <https://www.mercadolibre.com.co/institucional/comunicamos/noticias/ingresos-colombia-segundo-trimestre-2021>

Mercado Libre. (s.f). Mercado Libre registra ingresos netos y rentabilidad operativa récords en el segundo trimestre. Recuperado de <https://www.mercadolibre.com.ar/institucional/comunicamos/noticias/reporte-financiero-segundo-trimestre-2022>

Mercado Libre. (s.f). La experiencia de trabajar en Mercado Libre hoy. Recuperado de <https://jobs.mercadolibre.com/content/Como-trabajamos/?locale=es_ES>

Mercado Libre. (s.f). Mercado Libre generará 14.000 puestos de trabajo en Latinoamérica, Recuperado de <https://www.mercadolibre.com.co/institucional/comunicamos/noticias>

Mercado Libre. (s.f). Somos. Recuperado de <https://www.mercadolibre.com.co/institucional/somos>

Minott, L. (2019). Mercado Libre: La cultura como pilar de la estrategia | Great Place To Work Argentina. Recuperado de <http://blog.greatplacetowork.com.ar/blog/contenidos/articulos/blog-great-place-to-work-2>

Piasek, L. (2017). Mercado Libre recibe la distinción de Gran Marca Nacional. Fashion Network. Recuperado de

<https://pe.fashionnetwork.com/news/Mercado-libre-recibe-la-distincion-de-gran-marca-nacional,888627.html>

# Bibliografía de imágenes.

Mercado Libre. (s, f). *La experiencia de trabajar en Mercado Libre hoy* (Fotografía). Tomado de <https://jobs.mercadolibre.com/content/Como-trabajamos/?locale=es_ES>

Mercado Libre. (s, f). *Mercado Libre Colombia* (Fotografía). Tomado de <https://www.mercadolibre.com.co/l/codo-a-codo>

Veritradre. (s, f). *Comercio exterior: importaciones y exportaciones de Mercado Libre S.A*

(Fotografía). Tomado de <https://www.veritradecorp.com/es/argentina/importaciones-y-exportaciones-mercadolibre-sa/cuit-3070308853>