

Brandon Rios
Kevin Barona
Brahian Cortes

Pros, Contras y Dificultades de
Mantenimiento de un E-commerce y
un Marketplace

E-commerce

Pro:

- Total control al decidir cómo se ve tu tienda, los precios, promociones, experiencia del cliente y estrategias de venta. Además, no dependes de cambios en políticas de terceros, como cuando un marketplace sube comisiones o limita ciertas ventas.
- Menos costos por transacción como lo son no pagar comisiones por cada venta, solo los costos de mantenimiento del sitio (hosting, dominio, pasarelas de pago).
- Fidelización de clientes, puedes crear una base de clientes leales con estrategias como email marketing, descuentos exclusivos y programas de recompensas.
- Mayor margen de ganancia, como no pagas comisiones por venta, obtienes más beneficios. Además, puedes aplicar estrategias de upselling y cross-selling (ofrecer productos complementarios o premium), algo que en un marketplace es más difícil.
- Disponibilidad 24/7: Los clientes pueden comprar en cualquier momento y desde cualquier lugar.
- Escalabilidad: El sitio web y la tienda pueden crecer a medida que lo hace el negocio.
- Comodidad de compras: Los clientes pueden recibir sus compras a domicilio.
- Facilidad para mostrar más productos: No hay limitaciones de espacio físico, por lo que se puede mostrar un gran catálogo de productos.

Contras:

- Soporte técnico.
- Dependencia de proveedores externos.
- Responsabilidad por la seguridad.
- Mayor complejidad y tiempo de desarrollo.

Dificultades de mantenimiento:

- Hay que mantener el listado de stocks de productos actualizado.
- Agregar, modificar o eliminar productos de manera constante.
- Mantener la compatibilidad con los diferentes medios de pago.
- Garantizar la optimización del rendimiento para que no haya lentitud en la página.
- Proteger la página de vulnerabilidades garantizando la seguridad.
- Hacer constantes actualizaciones al software.
- Gestionar consultas, devoluciones y problemas técnicos a los clientes.
- Mantener una interfaz intuitiva para garantizar una buena experiencia al usuario.
- Hacer copias o backups periódicas y tener un plan de recuperación ante fallos.

Marketplace

Pros:

- Los marketplaces tienen millones de visitas diarias, lo que aumenta la posibilidad de que tus productos sean vistos y comprados sin necesidad de atraer tráfico por tu cuenta.

- No necesitas gastar en crear un sitio web, pagar hosting, diseñar la tienda o integrar métodos de pago.
- Ofrecen garantías, sistemas de pago seguros y políticas de devolución claras, lo que hace que más clientes se animen a comprar.
- Los marketplaces gestionan pagos, seguridad, envíos y en algunos casos incluso el almacenamiento (como "Fulfilled by Amazon" o "Mercado Envíos").
- No te preocupas por la logística, solo por vender y manejar stock.
- Puedes promocionar tus productos dentro del marketplace para aparecer en mejores posiciones de búsqueda.
- A diferencia de un e-commerce propio, donde debes invertir en anuncios externos (Google Ads, Facebook Ads), aquí todo se maneja dentro de la misma plataforma
- Atracción de múltiples vendedores y amplia oferta de productos.
- Los vendedores pueden mantener su imagen de marca, facilitar su internacionalización, redirigir a los compradores a su propia tienda online, acceder a recursos promocionales y analíticos y simplificar su operativa
- Mayor tráfico orgánico debido a la variedad de opciones.

Contras:

- Menor control sobre la experiencia del cliente limitando la capacidad de garantizar una experiencia uniforme.
- Dificultad para controlar la calidad postventa dada por los vendedores.
- Menor control sobre las publicaciones.
- Riesgo de publicaciones fraudulentas o engañosas.

Dificultad de mantenimiento:

- Coordinar y verificar la información de los vendedores así como también los productos, los precios y la disponibilidad.
- Asegurar que la página tenga escalabilidad sin problemas cuando haya un aumento de usuarios y vendedores.
- Mantener la calidad y coherencia en la presentación de los productos.
- Mediar en disputas entre compradores y vendedores (Devoluciones, reclamos).
- Gestionar un sistema de calificaciones y reseñas para mantener la confianza en la página.
- Actualizar frecuentemente la página para adaptarse a las necesidades de los vendedores y los compradores.
- Moderar el contenido, supervisando y eliminando contenido inadecuado o fraudulento publicado por los vendedores.