

Consultorio de Comercio Exterior



José R. Concha
Director de Icecomex

El Consultorio de Comercio Exterior de la Universidad Icesi – Icecomex, teniendo en cuenta la necesidad que tienen los empresarios colombianos para llegar a otros mercados por medios no tradicionales, quiere hoy informar sobre los negocios de importación y exportación utilizando como herramienta la red Internet. Para tener claridad acerca de este tema, es importante conocer los siguientes términos:

¿En qué consiste el-business y cuáles son sus beneficios?

Es un término amplio, que se refiere a todos los tipos de negocios y transacciones nacionales e internacionales realizados en la red. Estos procesos están apoyados y canalizados mediante Internet, lo cual hace necesario capacitarse en este tema. Al utilizar el e-business las empresas adquieren una ventaja competitiva ya que ofrecen un servicio más completo a sus clientes, ejecutando sus procesos por medio de Internet. Además, permite a la empresa hacer uso de la tecnología para el acceso y la manipulación de la información, sin importar el lugar del mundo en donde se encuentre.

¿De qué se trata el e-commerce y sus ventajas?

Este término hace referencia al comercio entre empresas y clientes que se lleva a cabo mediante Internet. En los procesos de exportación y de importación, el e-commerce se está convirtiendo en una herramienta de gran utilidad que hace más efectivos los negocios. Al utilizar el e-commerce las empresas pueden mercadear, comprar, vender y distribuir los productos mediante Internet, haciendo que los costos de publicidad y de mercadeo se reduzcan significativamente. Además, le da valor agregado a los servicios que ofrece la empresa, ya que los clientes tienen acceso a estos las 24 horas del día.

¿Qué actividades utilizan las empresas para comercializar sus productos?

Las empresas se relacionan en Internet, por medio de Business to Business (B2B), Business to Consumer (B2C), Business to Government (B2G) y Consumer to Consumer (C2C). B2B se refiere a la comercialización de productos entre dos empresas; B2C se refiere a la comercialización de productos entre la empresa y el consumidor; B2G se refiere a la venta de bienes y servicios al gobierno por parte de una empresa; y C2C se refiere a la relación comercial entre consumidores.

¿En qué momento los procesos de importación y exportación se ven beneficiados por el uso de Internet?

Una empresa exportadora o importadora puede incorporar en sus procesos la tecnología de Internet, al utilizar el correo electrónico como sustituto del fax y al utilizar la web como catálogo y punto de venta. Es importante tener en cuenta que las empresas que se dedican al comercio exterior, pueden realizar ciertos procesos como publicación de la información de la empresa y sus productos para que empresas de todo el mundo puedan acceder a ella, publicación del catálogo en línea, venta y distribución de productos on-line, recibo de la orden de compra y diligenciamiento de documentación, entre otros.

¿Porqué las empresas exportadoras e importadoras deben implementar Internet en sus procesos?

Las empresas deben implementar Internet con el objetivo de buscar nuevos clientes en otros países por un canal diferente al tradicional, generar un valor agregado en innovación, crear una cadena de valor desde el proveedor hasta el consumidor final, experimentar nuevas formas de hacer negocios con el mundo y desarrollar estrategias de mercadeo complementarias a las físicas en otros países.

¿Cómo influye Internet en las relaciones comerciales entre empresas de diferentes países?

Cuando las empresas se encuentran ubicadas en diferentes partes del mundo, Internet puede afectar negativa o positivamente las relaciones comerciales. Si un competidor aparece con mejor manejo de la información en la

red, puede poner en peligro la competitividad de las otras empresas. La clave es manejar bien la información, pues Internet es beneficioso para las relaciones comerciales al momento de eliminar intermediarios como agentes, representantes y distribuidores; al llegar directamente al consumidor, independientemente, del lugar del mundo en donde se encuentre, dado que los precios y los costos disminuyen significativamente.

¿Cuáles son los factores claves para tener éxito en las relaciones comerciales internacionales por medio de Internet?

Las empresas que llevan procesos de internacionalización deben tener en cuenta ciertos factores que ayudan a tener éxito en los negocios por Internet. Entre los factores más importantes están los siguientes: crear una página web que proyecte credibilidad a las personas de diferentes culturas; procurar que la página esté disponible en diferentes idiomas; ayudar a los consumidores a encontrar la información de una manera fácil; proporcionar una atención personalizada; presentar a la empresa con un alto valor agregado de información; estar alerta a los cambios en el entorno; entre otros.