

# SESIÓN III: Plataformas digitales y tecnologías para el acceso al mercado para la internacionalización de las pymes en América Latina y el Caribe

Cristina Collado  
International Trade Centre

Seminario “Perspectivas de la internacionalización de las pymes en América Latina y el Caribe”

Bogotá, 22 de noviembre de 2019

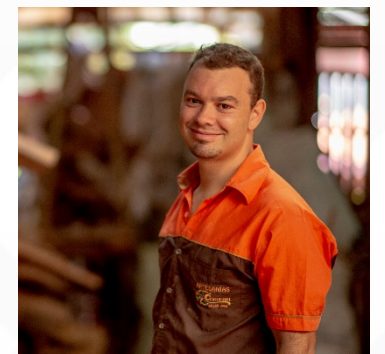
## Sobre el ITC

El ITC es la agencia conjunta de la ONU y la OMC.

Se dedica **íntegramente** a impulsar la internacionalización de las **pymes** en los **países en desarrollo**.

Ayuda a las pymes a:

- Acceder a inteligencia comercial y de mercado
- Aumentar el comercio y la inversión
- Ser competitivas
- Conectar con los mercados regionales e internacionales



## Algunos proyectos de e-commerce del ITC





El comercio electrónico es una de las formas más eficientes de ganar clientes. Antes de tener mi propio sitio web, dependía de ferias comerciales para conectar con compradores. Ahora, vendo artículos de decoración del hogar y accesorios de moda en línea a Estados Unidos a través de plataformas como Amazon Handmade, eBay o Etsy.

Trabajo con un grupo de artesanos, la mayoría de los cuales son mujeres.

Lucrecia de González, Fundadora de la Casa Cotzal, Guatemala







Estoy luchando con las exportaciones debido a los altos costos logísticos. Si los costos de envío duplican el precio del producto, ya no soy competitiva.

La consecuencia es que estamos obligadas a recurrir a revendedores de países vecinos que compren y revenden nuestros productos en lugar de comercializarlos nosotras mismas. Además, los altos costos logísticos hacen que sea imposible ofrecer devoluciones.

Juliette Ghatradyal, Fundadora de Om Juliette, Nicaragua





He aprendido que la confianza juega un papel importante en el comercio electrónico. Tuve que mejorar mi presencia en línea para cumplir con las expectativas de los clientes internacionales.

Las tarifas de PayPal por transacción son alrededor del 5%, casi el doble que en los EE. UU.

No he podido conectar mi cuenta bancaria local a mi cuenta PayPal. Necesitaría tener una cuenta bancaria en los Estados Unidos para hacerlo.

**Johanna Canahuati, Fundadora de Joe Canahuati, El Salvador**



# Encuesta de e-commerce del ITC de 2017

2262 encuestados  
111 países



## Establecimiento de un negocio en línea

- Visibilidad en línea
- Habilidades técnicas
- Costos de plataformas

## Pagos en línea internacionales

- Vínculo entre proveedores de pagos y bancos
- No disponibilidad de proveedores de pagos
- Controles de tipo de cambio

## Envíos internacionales

- Altos costos del servicio de envíos
- Búsqueda de almacenes y entrega en destino
- Procedimientos aduaneros

## Servicios post venta

- Entender los derechos de los consumidores
- Falta de retroalimentación de consumidores
- Tasas en los productos devueltos



+

Obstáculos

-

# Condiciones para el éxito en e-commerce

Para que las pymes participen con éxito en el e-commerce, se deben cumplir las siguientes condiciones:

## Productos demandados

Demanda existente de los bienes producidos por las pymes

## Ecosistema apto

Disponibilidad de sistemas de pago, soluciones de transporte y logística, acceso a mercados

## Madurez empresarial

Suficiente madurez de las pymes en prácticas comerciales y digitales



Modelo segmentado en 3 niveles (principiante, intermedio y avanzado) para obtener apoyo del ITC



# Metodología del Programa E-commerce Connect

## Diseno del proyecto y evaluación del ecosistema



**1**

**Inicio**

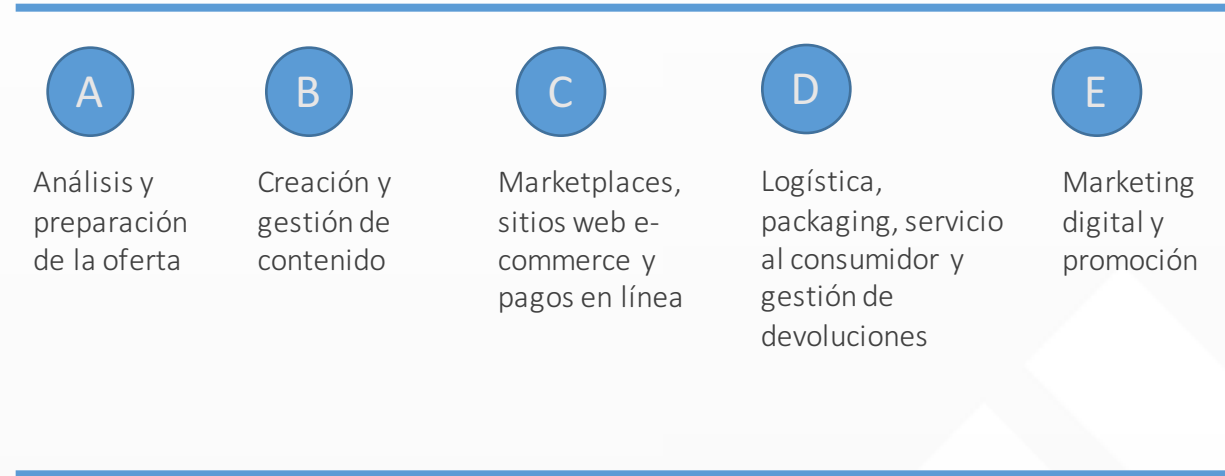
- Definición de objetivos y alcance

**2**

- E-estrategias
- Entorno comercial y legal
- Mapeo institucional
- Oportunidades y demanda de mercado
- Caracterización y segmentación de pymes

- Mapeo de habilidades y necesidades de pymes\*

## Desarrollo de capacidades de pymes



**A**

Análisis y preparación de la oferta

**B**

Creación y gestión de contenido

**C**

Marketplaces, sitios web e-commerce y pagos en línea

**D**

Logística, packaging, servicio al consumidor y gestión de devoluciones

**E**

Marketing digital y promoción



Actividades promocionales

## Mejora del ecosistema

**G**

Socios

- Asesoramiento sobre marketplaces
- Colaboraciones con socios logísticos
- Asesoramiento sobre instituciones promotoras del comercio\*

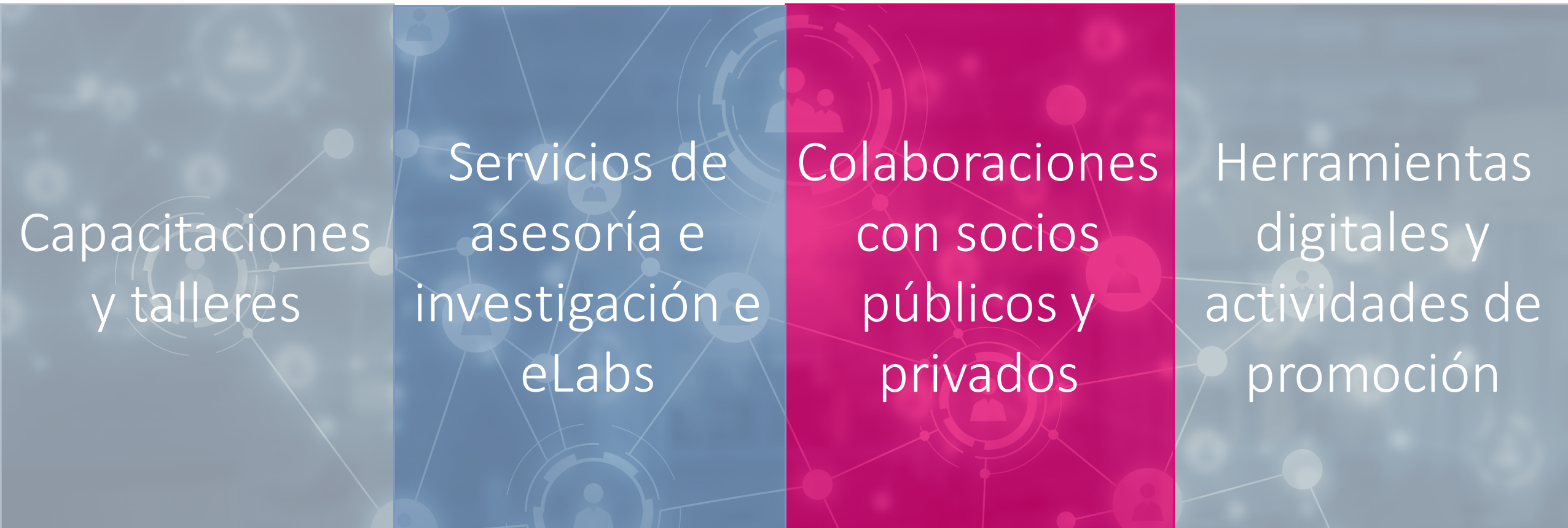
**H**

Soluciones

- Centro de servicios de e-commerce\*
- Marketplace nacional ("Made In")\*

\* Elementos opcionales

## Cómo implementamos el Programa E-commerce Connect





# Capacitación en e-commerce

A

Análisis y preparación de la oferta

B

Creación y gestión de contenido

C

Marketplaces, sitios web e-commerce y pagos en línea

D

Logística, packaging, servicio al consumidor y gestión de devoluciones

E

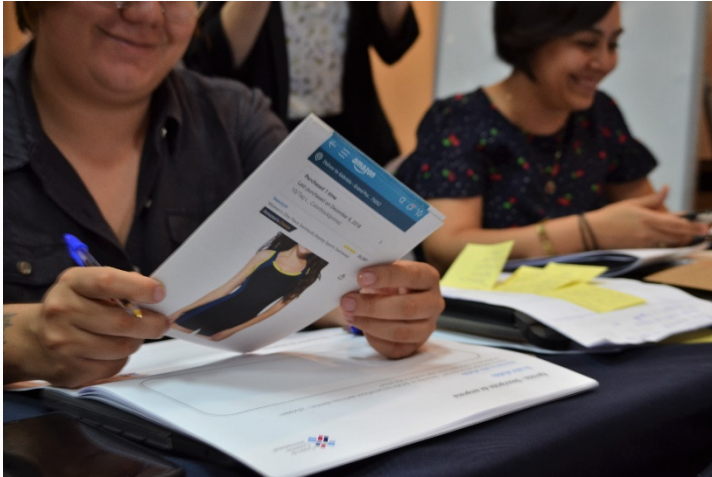
Marketing digital y promoción

**Canvas de contenido para e-commerce** 

<b>Empresaria</b>	<b>Situación actual:</b>		
	<b>Objetivos:</b>		
<b>Acciones</b>	<b>Contenido</b>	<b>Canales</b>	<b>Técnicas de generación de tráfico</b>
			SEO
			Redes sociales
			Otras técnicas



# Capacitación en e-commerce





## Servicios de asesoría e investigación de mercados

La investigación se lleva a cabo a nivel nacional e internacional para **identificar las barreras específicas** que enfrentan las pymes para adoptar el e-commerce

Se prueban e implementan **soluciones innovadoras** en cada país para mejorar el acceso a los servicios de pago y logística y reducir otras barreras

Los **e-Labs** brindan asistencia técnica específica a las pymes para ayudarles a acelerar su crecimiento y acceso a los mercados internacionales.

TALLERES

ELAB  
OPTIMIZACIÓN WEB

ELAB  
MARKETPLACES

ELAB REDES  
SOCIALES

ELAB CONTENIDO  
DIGITAL

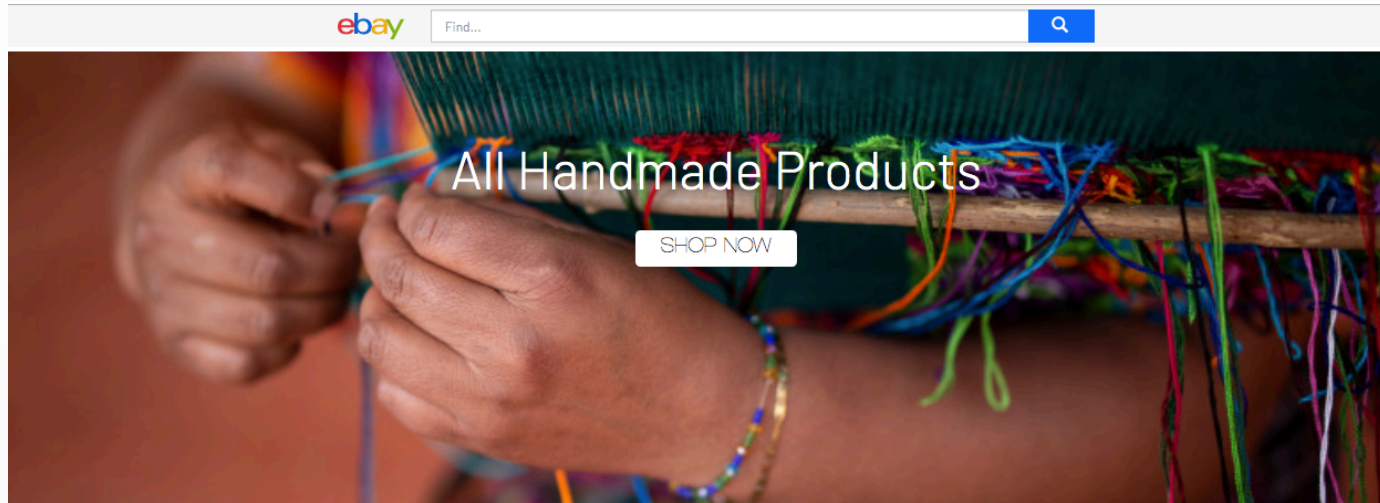


## Colaboraciones con socios privados

- El programa identifica a los socios más idóneos del sector privado global y local.
- El sector privado colabora ofreciendo los servicios que las pymes necesitan, desde [infraestructura](#) hasta capacitación específica.
- Las colaboraciones permiten que las pymes se beneficien de [tarifas preferenciales](#) y menores costos.



# Colaboraciones con socios privados



Categories | All Home & Garden Fashion Jewellery & Watches Collectibles & antiques



## La Casa De Los Gigantes Guatemala

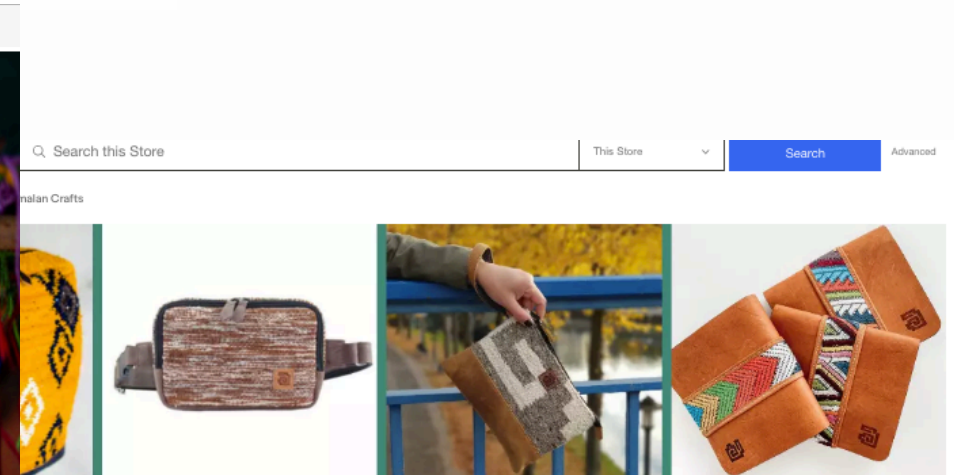
Our crafts bring warmth and humanity to the world while providing our artisans with a dignified way of making a living



## La Casa Cotzal Guatemala

Guatemala's largest formal handicrafts exporter creates opportunities for family workshops and artisan cooperatives across the country

Other



## Achiote Guatemalan Crafts

shopachiote (0) 0.0%

Every piece from Achiote Guatemalan Rugs is completely handmade, from the spinning of the yarns and the weaving on the loom, all the way to the manufacturing process. The result is a beautiful, functional, unique bag made just for you. By combining ancient handcrafting techniques from artisans with the innovation of our own created technology, we hope to boost incomes for the artisans and maintain the traditions that are essential...

[Save this seller](#)

All Listings Auction Buy It Now

Sort: Best Match View: [Grid Icon]

1-5 of 16 Results



Urban style handmade pouch natural wool Mayan design...

\$55.00



Urban style handmade backpack natural wool Mayan...

\$149.00



Small handmade woman cotton handbag tote Guatemala ethn...

\$55.00

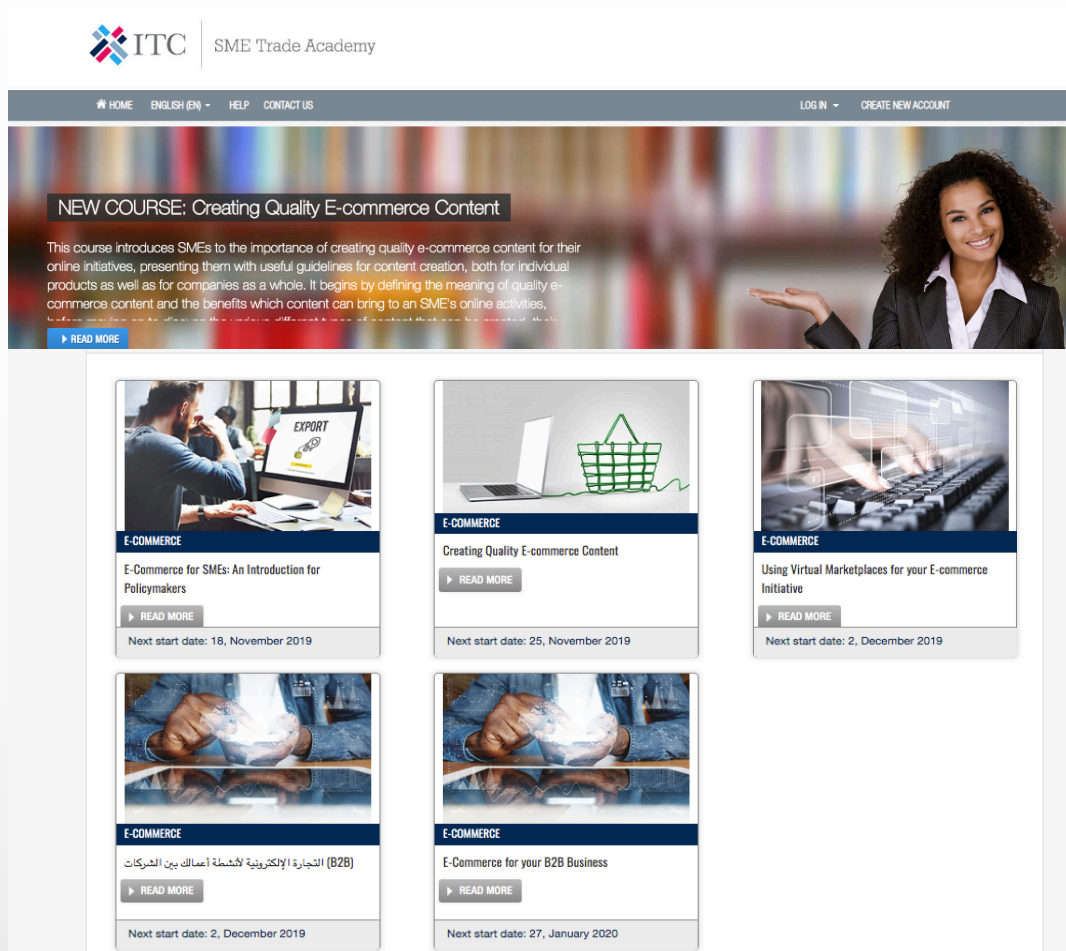


Urban handmade essential oil clutch ethnic Mayan handwea...

\$35.00

# Herramientas digitales y actividades de promoción

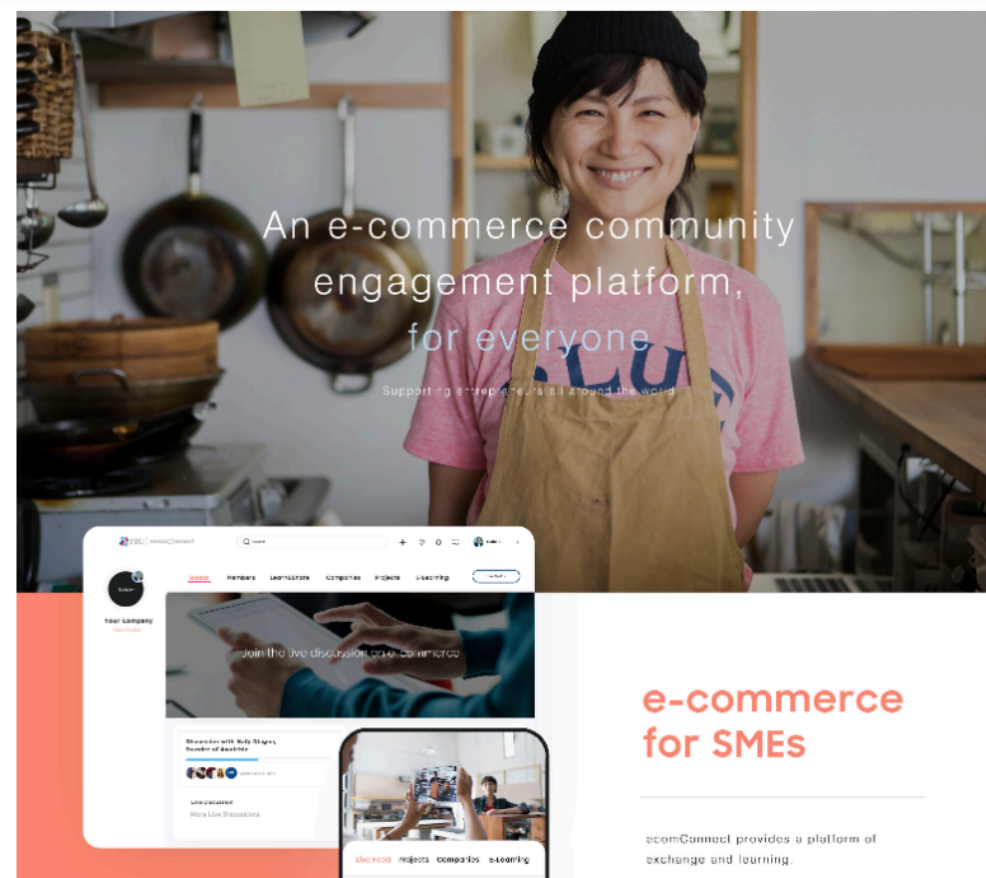
Cursos en línea en el portal  
ITC Trade Academy



The screenshot shows the ITC SME Trade Academy website. At the top, there is a navigation bar with 'HOME', 'ENGLISH (EN)', 'HELP', and 'CONTACT US' on the left, and 'LOG IN' and 'CREATE NEW ACCOUNT' on the right. Below the navigation bar is a banner for a 'NEW COURSE: Creating Quality E-commerce Content' featuring a woman in a business suit. Below the banner is a grid of course cards. Each card includes a title, a 'READ MORE' button, and a 'Next start date'.

Course Title	Next start date
E-Commerce for SMEs: An Introduction for Policymakers	18, November 2019
Creating Quality E-commerce Content	25, November 2019
Using Virtual Marketplaces for your E-commerce Initiative	2, December 2019
التجارة الإلكترونية لأصحاب أعمالك بين الشركات (B2B)	2, December 2019
E-Commerce for your B2B Business	27, January 2020

Comunidad en línea  
ecomConnect



The screenshot shows the ecomConnect website. At the top, there is a banner with a woman in a kitchen and the text 'An e-commerce community engagement platform, for everyone. Supporting entrepreneurs all around the world.' Below the banner is a screenshot of the website interface, which includes a search bar, navigation tabs, and a live discussion section titled 'Join the live discussion on e-commerce'. The interface also features a 'Your Company' section and a 'More Live Discussions' section.

**e-commerce for SMEs**

ecomConnect provides a platform of exchange and learning.





International  
Trade  
Centre

[ecomconnect@intracen.org](mailto:ecomconnect@intracen.org)

[www.intracen.org/ecommerceconnect](http://www.intracen.org/ecommerceconnect)