

APLICACIÓN DE LAS TIC'S EN LA VENTA DIRECTA EN EL ECUADOR

Harry Luna Aveiga
hluna@universidadecotec.edu.ec
Docente Universidad Ecotec

Resumen

Las TIC'S dentro del ámbito de ventas directas y ventas a distancias están jugando un papel muy importante en su desarrollo, Las TIC'S tienen las características de ser un medio de crecimiento económico dentro de esta actividad que viene condicionada al desarrollo de la misma, es por estos motivos que tienen una importancia creciente dentro de las ventas directas y ventas a distancias que terminarán funcionando los conceptos, que hoy es una fuente de trabajo para muchas personas de manera informal. Estos conocimientos sobre las TIC'S en este caso se da a un nivel intuitivo de los usuarios actuales, que encuentran en estos medios un desarrollo comunicativo, que logra mejorar y optimizar sus costos y la comercialización de sus productos a través de medios para ellos tan habituales como la mensajería instantánea, llamadas, redes sociales, los correos electrónicos o los móviles de última tecnología.

Las ventas directas que se espera llegar a ser de 800.000.000 de dólares en el 2013 en el Ecuador tendrá un mayor empuje una vez que las personas que se involucran en estas actividades optimicen la utilización de sus recursos tecnológicos.

Palabras Claves:

Tic, Tecnologías de la Información y la Comunicación, Ventas Directas, Ventas a distancias.

Abstract

TIC'S within the scope of direct sales and distances are playing a role in its development amount, TIC'S have the characteristics of being a means of economic growth within this activity is linked to the development of the same it is for these reasons that are increasingly important in the direct sales and sales at distances that will finish functioning concepts, which today is a source of employment for many people informally. This knowledge about TIC'S in this case occurs at an intuitive level of current users who find these means of communication development, it manages to improve and optimize their costs and marketing their products through them as means standard such as instant messaging, calls, social networks, emails or mobile latest technology. Direct sales is expected to reach 800 million dollars by 2013 in Ecuador it will have a major plus once the people involved in these professions optimize the use of technological resources.

Key Words:

Tic, Information Technology and Communications, Direct Sales, Sales distances

1. Las Tic's y las Ventas Directas

Antes de comenzar a tratar el uso de las Tic's en la venta directa en el Ecuador es importante definir qué significa que significa estos dos conceptos.

1.1 Las Tic's

Las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC's) son aquellas tecnologías utilizadas para gestionar¹ la información por medio de los diversos software y ordenadores logrando el correspondiente uso a realizar almacenamiento, lectura, modificación, protección y administración de la misma.

«Las tecnologías de la información y la comunicación no son ninguna panacea ni fórmula mágica, pero pueden mejorar la vida de todos los habitantes del planeta. Se dispone de herramientas para llegar a los Objetivos de Desarrollo del Milenio, de instrumentos que harán avanzar la causa de la libertad y la democracia y de los medios necesarios para propagar los conocimientos y facilitar la comprensión mutua»

Kofi Annan², discurso inaugural de la primera fase de la WSIS³ (Ginebra, 2003)

Las TIC's en el transcurso de los años se las ha utilizado para hacer parte de varias líneas de desarrollo e investigación sean estas medicina, empresarial, robótica, educación y más ramas de desarrollo. Se han ido caracterizando por la presencia de la comunicación, entre personas o grupos sin considerar distancias (comunicación bidireccional⁴). Esta comunicación se efectúa hoy en día por medio de las páginas web, redes sociales, blogs, correo electrónico, foros, aprovechando los recursos que estos ofrecen como mensajería instantánea, videoconferencias, ayudados con las Tablets, Telefonía móvil, Tecnología 4G, Redes sociales y empresas, Cloud Computing⁵..... y demás recursos que día a día se suman a la Tic's.

Los avances de estos recursos tecnológicos de las Tic's han sido muy prósperos mostrando grandes avances como en la comunicación logrando adaptaciones para que se puedan comunicar el mayor número de personas, otras series de herramientas que logran la más fácil transferencia de información y compartición de la misma llegando a lograr la integración total de la información sin importar su tamaño y para los diversos usuarios sin considerar su ubicación.

Las Tic's constituyen hoy en día un gran aporte en los cambios económicos, sociales y educativos en los diversos grupos sociales de desarrollo e investigación, tal cual lo veremos cómo ha fortalecido las ventas directas en el Ecuador el uso de las Tic's

1.2 Las Ventas Directas

Por otro lado tenemos lo que son las ventas directas las cuales no deben de confundirse con ventas a distancias. Las ventas directas son aquellas en las que existe una comunicación bidireccional en la cual el representante de una compañía⁶ da a conocer un

¹ Gestionar acción o trámite que hay que llevar a cabo para conseguir o resolver una cosa, operaciones que se realizan para dirigir y administrar un negocio o una empresa.

² Kofi Atta Annan fue el séptimo Secretario General de las Naciones Unidas, cargo que ocupó entre 1997 y 2006

³ Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información

⁴ La comunicación que se establece entre dos sujetos que actúan como emisores y receptores.

⁵ Tener todos nuestros archivos e información en Internet

⁶ Sociedad para fines comerciales o industriales

producto o servicios directamente al consumidor con quien interactúa paso a paso, comenzando primero por dar a conocer el producto y culminando con la negociación del mismo. En la venta directa de un producto se lo realiza de persona a persona, no se da en un lugar fijo, se puede dar en cualquier localización, indiferente a la ubicación de la compañía que oferta el producto. Estos productos o servicios que son vendidos a clientes por los representantes a los cuales se los pueden llegar a llamar de diversas formas como: vendedores independientes, vendedores, distribuidores, representantes, consultores, empresarias, líderes, o varios otros títulos.

La Venta Directa no debe confundirse con términos como Ventas a distancia o la Comercialización a Distancia que se pueden definir como sistemas que utilizan uno o más medios como Internet, correo, televisión, radio, teléfono, etc. para lograr la respuesta del consumidor ya sea por el mismo medio u otro diferente. En estos casos los términos de la transacción comercial se establecen en un contrato negociado sin la presencia física de las partes contratantes.

Hoy en día la presencia de las Tic's permite que en muchas ocasiones la compañías que aplican las ventas directas hagan uso de estas para optimizar su comercialización dando una combinación de ventas directas con ventas a distancias. Las nuevas tecnologías van logrando una mejorara en sus negocios, que acompañados con la atención personalizada dan un gran valor agregado a los servicios que ofrecen.

2. Las Tic's en el Ecuador

Según el estudio realizado por Hugo Carrión G⁷ se obtiene los siguientes datos basados en la encuestas de 31 preguntas realizadas a 148 empresas entre el 21 de Marzo y el 16 de Abril de 2103

Resultados Condensados del Estudio de Hugo Carrión G			
Interconectividad y Redes		Internet	
Si Tiene	87%	Si Tiene	97%
No Tiene	13%	No Tiene	3%
Ancho de Banda		Sitio Web	
Menos de 1 Mbps	17%	Si Tiene	35%
Entre 1 Mbps y 3.9 Mbps	75%	No Tiene	65%
Entre 4 Mbps y 9.9 Mbps	8%		
Más de 10 Mbps.	0%		
Usos de Sitio Web		Redes Sociales	
Información Gerencial	82%	Si Tiene	43%
Catálogo de Productos	73%	No Tiene	57%
Ventas Por internet	2%		
Software por Procesos		Software de Comercialización	
Gerencia	28%	No utiliza Sistemas	38%
Recursos Humanos	27%	Ventas	46%
Diseño y Manufactura	26%	Estudios de Mercado	26%
Logística	30%	E-Commerce	19%
Comercialización	26%	Comercio Exterior	12%

⁷ Situación de las TIC en las MIPYMES Abril 2013

Fuente: IMAGINAR Centro de Investigación para la Sociedad de la Información Abril 2013

Elaborado por: Ing. Harry Luna Aveiga Msig.

Este estudio concluye con:

- Las Empresas en el Ecuador si tienen acceso a tecnología básica: PC, Internet
- Solo el 65% de las empresas tienen sitio Web. Y solo el 2% lo utiliza para el comercio electrónico.
- Hay interés por parte de la gerencia de la empresas en el uso de las TIC
- El 87% de las empresas tienen sistemas contables informatizados
- El nivel de automatización y uso de software es bajo. En promedio solamente 1 de cada 4 empresas utiliza software especializado.
- El ancho de banda es limitado, el 76% de las empresas cuentan con una velocidad de entre 1-4 Mbps.
- Se hace uso “marginal” de la tecnología.

En el estudio realizado el 25% de las empresas encuestadas dirigen sus actividades a la parte Textil, Plástico, Cuero que es donde se encuentra la mayor parte de personas que se dedican a la venta directa o comercialización a distancia, es aquí donde podemos analizar cómo estos nuevos giro de negocios aprovechan el uso de las TIC's para optimizar su trabajo enfocados en varios aspectos entre los que podemos priorizar:

- Optimización de sus costos en promocionar su trabajo
- Optimización de sus costos en tomas de pedidos
- Optimización de sus costos en comunicación
- Optimización de sus costos en movilización

El concepto del uso de las TIC's para ellos se vuelve algo que en muchos casos técnicamente no lo relacionan pero sin embargo se vuelve una herramienta directa para ellos. Es una herramienta primordial en su trabajo el cual genera ingresos extras en algunos casos y en otros ingresos permanentes ya que lo convierten en su fuente de trabajo, entre las TIC's más utilizadas por ellos podemos encontrar:

- Uso de sistemas de mensajes masivos a celulares.
- Redes Sociales
- Uso del Wasap.
- Sistemas Web de los proveedores.
- Sistemas de control de inventario.
- Sistemas de cartera de clientes.
- Sistema de registro de clientes.

En el siguiente análisis parte de la encuesta de 8 preguntas realizada a 15 personas que se dedican a la venta directa o comercialización directa en una empresa de la ciudad de Guayaquil donde son categorizados como líder, directores, empresaria:

1	¿Qué tipo producto comercializa?	Textil	14
		Plástico	5
		Cuero	11
		cosméticos	6
		otros	3
2	¿Tiene internet?	Si tiene	15
		No Tiene	0
3	¿Tipo de Conectividad?	Alámbrica	0
		Inalámbrica	9
		Ambas	6
4	¿Qué tipo de comunicación utiliza para dar a conocer sus productos?	Llamadas	13
		Mensajes	15
		Redes sociales	8
		Email	3
		Visitas	4
5	¿Hace uso de Sitios Web para realizar su trabajo?	Si utiliza	11
		No utiliza	4
6	¿Utiliza las redes sociales como herramienta de trabajo?	Si utiliza	5
		No utiliza	10
7	¿Utiliza algún software de comercialización?	Si utiliza	5
		No utiliza	10
8	¿De qué manera sus clientes están en contacto con Ud.?	Llamadas	13
		Mensajes	13
		Redes sociales	4
		Email	4
		Visitas	12

Fuente y Elaboración Ing. Harry Luna Msig.

Como podremos observar del 100% de personas encuestadas el 100% utiliza algún tipo de TIC's, en su trabajo, también podemos observar que el uso del internet es del 100%, por lo cual la comunicación juega un papel primordial en ellos, donde las llamadas y mensajes son 65%, analizando el uso de algún software el 67% no lo utiliza mientras que el 33% restante si uno de los motivos es el volumen de ventas que realizan, Los conocidos como Directores son aquellos que lo aplican dado a que manejan mayor cantidad de información. Con respecto al uso de sitios web el 73% lo utiliza esto se debe a que en su gran mayoría de empresas que se dedican a la venta directa o comercialización a distancia hacen uso de este recurso es el me para gestionar sus pedidos.

Este pequeño estudio realizado nos permitió observar como personas han hecho del uso de las Tic's para sus trabajos, pero asimismo podemos observar que ellos todavía no aplican en una forma óptima los mismos, que si lo aplicaran le significaría a ellos un incremento de ingresos.

Otra realidad es que el concepto de venta directa "en el cual existe una comunicación bidireccional entre representante de una compañía al consumidor con quien interactúa paso a paso" junto con la Comercialización a Distancia "en la cual no se necesita la presencia física del

consumidor” se aplican en forma combinada de las encuestas realizada 9% visita ,35% mensaje a, 30% llama, 19% aplica redes sociales, 7% Email.

Con estos datos he podido encontrar una relación o mejor dicho una combinación con lo que es la venta directa y la venta a distancia esto es producto del uso de las TIC's por parte de las personas que cada día la involucran más en su negocio. Podemos llegar a entender que el manejo de las TIC's dentro de sus trabajos ha logrado contribuir al crecimiento económico y a la vez se han ido capacitando en el uso de las mismas. Pero por otro lado nos encontramos con otra realidad que es la falta de saber explotar en un mejor nivel el usos de las TIC's en un 35% no lo utilizan de forma correcta por lo cual encuentra una desventaja comercial. Desde este punto de vista se ve la necesidad de que se comiencen a capacitar en el uso de las TIC's para llegar a conseguir un mejor desempeño en el hábito profesional, personal, comercial de las personas dedicadas a la venta directa o ventas a distancias.

3. Conclusión

La participación de las Tic's en las ventas directas van camino a un crecimiento considerable en el Ecuador, sin embargo el desarrollo de las mismas van cada día en aumento en un grupo de personas que debe tenerse en cuenta que son aquellas sin empleo fijo que son la gran mayoría de generadores de esta actividad.

Como resultado de esta investigación, podemos encontrar puntos bastante reveladores sobre un sector en pleno crecimiento que en ventas directas represento⁸ en el 2010 \$ 606.969.534, en el 2011 \$682.194.886 y se espera que en el 2013 represente unos \$ 800.000.000. En Ecuador, unas 700.000 personas⁹ se dedican a la venta por catálogo o demostración de productos, según la Asociación Ecuatoriana de Venta Directa (AEVE), lo cual nos da un gran aporte al uso de las Tic's. Es por eso que se debe de comenzar a pensar y elaborar estrategias de comercialización en este campo de negocios por medio de capacitaciones de uso adecuado de las Tic's enfocada a la tecnología de punta ya que los usuarios están dispuestos a mejorar su rendimiento cada día.

4. Una propuesta sobre el alcance

Las Tecnología de punta en la parte de comunicación son unos de las herramientas más utilizadas por los involucrados en ventas directas y hay que impulsar las capacitaciones para que puedan aprovechar de mejor manera la tecnología logrando llegar a mejorar sus mercado de venta, en la mayoría de los casos tienen teléfonos inteligentes pero que no están siendo explotados dentro de su negocio como herramienta del mismo.

⁸ Datos Generales de la Asociación de Venta directa Ecuador

⁹ Diario El comercio Lunes 23/09/13

Llegar a crear un grupo entre ellos en el cual puedan intercambiar las experiencias entre el manejo de las Tic's y los grupos de ventas directas o venta a distancia sería un ambiente de continua capacitación para ellos.

Bibliografía

Wikipedia enciclopedia libre (29 septiembre 2013)
http://es.wikipedia.org/wiki/Tecnolog%C3%ADas_de_la_informaci%C3%B3n_y_la_comunicaci%C3%B3n

Wikipedia enciclopedia libre (15 Octubre 2013)
http://es.wikipedia.org/wiki/Venta_directa
Artículo de Sánchez Vega
http://gtea.uma.es/congresos/CDROM/comunicaciones/carpeta1/Comunicacion_SanchezVega_Elena-1.pdf

Asociación Ecuatoriana de Venta directa
http://www.aevd.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=60&Itemid=70

Hugo Carrión G. Abril del 2013
IMAGINAR Centro de Investigación para la Sociedad de la Información
<http://www.slideshare.net/hcarrión/encuesta-tic-en-la-empresas-2013>

Diario EL COMERCIO (23 de Septiembre 2013)
http://www.elcomercio.ec/negocios/FeriaExpoCatalogo-emprendedores-Guayaquil-ventas_0_998300208.html

Diario EL TELEGRAFO (7 NOVIEMBRE 2013)
<http://www.telegrafo.com.ec/economia/item/el-78-de-las-mipymes-en-ecuador-carece-de-un-departamento-de-tic.html>

Notas al Pie

- 1 Gestionar acción o trámite que hay que llevar a cabo para conseguir o resolver una cosa, operaciones que se realizan para dirigir y administrar un negocio o una empresa.
- 2 Kofi Atta Annan fue el séptimo Secretario General de las Naciones Unidas, cargo que ocupó entre 1997 y 2006
- 3 Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información
- 4 La comunicación que se establece entre dos sujetos que actúan como emisores y receptores.
- 5 Tener todos nuestros archivos e información en Internet
- 6 Sociedad para fines comerciales o industriales
- 7 Situación de las TIC en las MIPYMES Abril 2013
- 8 Datos Generales de la Asociación de Venta directa Ecuador
- 9 Diario El comercio Lunes 23/09/13