



**Consultores en Administración**  
**C.E.B.M. y Asociados S.C.P**

---

---

# Internet: negocio o quiebra

## La verdadera ventaja competitiva

---

Fecha: 22 Marzo 2005  
Editado por: Leobardo Cortes Manica



## La Actualización del Conocimiento

Desde el surgimiento del Internet, hace ya unos cuantos años, se ha venido dando un fenómeno en todos los aspectos que consiste en la “informatización” de nuestras actividades rutinarias, o lo que es lo mismo, llevar a cabo todas nuestras tareas a través de Internet. Los ejemplos que podemos observar son sin duda el uso de los mensajeros instantáneos los cuales nos sirven para comunicarnos en tiempo real con otra persona sin importar si es nuestro vecino de cubículo en la oficina o nuestro amigo que está en Japón; también podemos usar un navegador para consultar el periódico, ver los horarios de la película que iremos a disfrutar el fin de semana, revisar las acciones y el movimiento de la bolsa, escuchar radio e incluso, ver algunos programas de televisión; y sin duda, uno de los aspectos que ha revolucionado al Internet es poder adquirir libros, revistas, música, boletos de avión, reservar cuartos de hotel, hasta comprar una casa o un automóvil con tan sólo oprimir un botón.

No obstante, del lado de los que llevan a cabo todas estas maravillas no todo es miel sobre hojuelas como la mayoría de nosotros lo observa. Los negocios en Internet actualmente no son ni la mitad de lo que pudieron haber sido si en verdad se hubiera seguido una verdadera estrategia de negocios. Sin embargo, existen excepciones como sitios que se han hecho multimillonarios en un período muy corto de tiempo como son Amazon.com y Dell.com, los cuales venden millones de dólares en cantidades impresionantes de libros y equipos de cómputo respectivamente. Estas empresas cuentan con estrechas relaciones con sus proveedores, mantiene una logística impresionante y ofrecen un servicio al cliente excelente. Pero esto tampoco es una regla para hacerse rico a través de Internet. Pongamos por ejemplo a eBay.com un sitio de Internet que no cuenta ni siquiera con inventario ni bodegas, cuya actividad principal es anunciar aquellos artículos que las personas desean vender pero al modo de subastas, por ejemplo una sección de clasificados a subastar por



Internet con millones de productos. En muchos casos, a pesar de que estas empresas no cuentan con grandes oficinas ni un gran número de empleados, poseen un gran porcentaje en la bolsa de valores de empresas de nueva tecnología conocida como NASDAQ, aún sin tener más de 10 años de existencia.

Sin embargo, muchos negocios que decidieron buscar suerte (y dinero) utilizando Internet como su ventaja competitiva, descubrieron que no hay nada mejor pensar dos veces su plan de negocios antes de llevar a cabo dicho proyecto. Las empresas que venden algún producto, bien o servicio a través de Internet – conocidas en el medio como empresas “punto.com”- necesitan siempre de un buen soporte tanto tecnológico como humano si desean que las operaciones mantengan un ritmo creciente del negocio. Quizás muchos pensaron que el negocio electrónico vendría a substituir totalmente la manera tradicional de llevar a cabo las ventas pero personalmente siento que eso nunca sucederá. ¿Acaso es posible contar con el mismo sentimiento al cerrar un negocio en un prestigioso restaurante saboreando una rica cena o disfrutando un delicioso vino teniendo enfrente a un cliente importante en el monitor de una computadora personal? Muchos dirán que sí, y estoy de acuerdo; la tecnología lo permite, pero las relaciones personales, la interacción humana, los gestos, las señales, la actitud y en muchos casos el contacto físico como estrecharse las manos es necesario para demostrarle al cliente nuestra seguridad y responsabilidad del compromiso.

### **El Futuro de la Tecnología**

Como ya se ha hecho en la actualidad, es posible crear supercomputadoras capaces de derrotar al más grande jugador de ajedrez del mundo (Garry Kasparov vs Deep Blue), pero tendrán que pasar muchos años para que una computadora aprenda todas las habilidades de negociación de un humano; aún así las mismas computadoras tendrían que tomar decisiones por sí mismas que en muchos casos no tendrán algún sustento dentro de su programación.



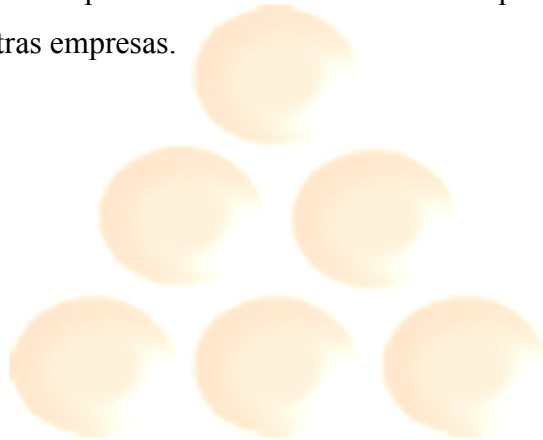
Igualmente, muchos dirán que la ciencia de la Inteligencia Artificial viene a cubrir este aspecto pero a pesar de lo avanzado de esta ciencia, todavía está en pañales para crear máquinas con pensamiento completamente autónomo.

Muchos negocios basados en Internet no tomaron en cuenta que las personas necesitan adaptarse gradualmente a este nuevo modelo de hacer negocios. Sin duda, tomará menos tiempo de aceptación que el teléfono, la televisión o incluso las tarjetas de crédito, pero será necesario aprovechar la ventaja que distingue a la empresa entre todas las competidoras. No hablemos de Internet como ella, pues en un futuro todas contarán con este potencial y dejará de ser una capacidad distintiva de la empresa. Se debe tomar en cuenta que una empresa necesita rentabilidad para subsistir, es decir un flujo de efectivo que les permita manejar sus operaciones de modo eficaz y quizás Internet no les ofrezca este flujo requerido. Muchas empresas se basaron en capital de riesgo, préstamos bancarios, o alianzas con otras pero a fin de cuentas no lograron mantenerse en pie ante los grandes costos que arroja soportar un negocio, incluso uno virtual, terminando en la quiebra inevitablemente.

Una recomendación es que Internet sea usado como una herramienta de la empresa misma, pero al mismo tiempo debe encontrarse la manera de aplicar su ventaja competitiva actual dentro del mismo campo. Por ejemplo, una empresa con una gran logística –la distribución de sus productos a través de una región- puede implementar un sitio de Internet donde ofrezca esa capacidad a empresas con menos recursos que también desean distribuir sus productos a esas mismas regiones cobrando ya sea una cuota de membresía o por servicio de entrega. De esta manera, la empresa llevará a cabo sus procedimientos de venta e incrementará sus activos circulantes a través de negocios con sus miembros. Se pueden mencionar muchos más ejemplos sin embargo cada empresa tiene necesidades muy específicas que requieren todo un estudio más completo de su situación de mercado.

## Conclusión

A fin de cuentas, las empresas se encuentran basadas en el esfuerzo y en la constancia de los que trabajan en ellas. Actualmente, aunque la tecnología es simplemente necesaria para salir adelante, los grandes fracasos de muchas empresas “punto.com” nos hacen reflexionar si el Internet es un buen lugar para iniciar con un negocio completamente virtual. Sin embargo, presiento que Internet crecerá mucho más todavía, llegará a latitudes que aún no conocemos, y estoy de acuerdo que se mejorarán muchos aspectos que hasta hoy son deficientes pero también es importante mantenerse firme en el pensamiento estratégico para mantener con vida nuestras empresas.



## Sobre CEBM y Asociados SCP

CEBM y Asociados SCP es una empresa dedicada a ofrecer servicios especializados en áreas como son capacitación centrada en la persona, consultoría integral, administración del capital intelectual, selección efectiva de personal, desarrollo de nuevos negocios, asesoría para el diseño educativo y optimización de tecnologías de información.

Creemos firmemente que las personas y sus habilidades son el motor de toda estrategia de negocios por ello es indispensable la participación conjunta para contribuir de manera sustancial en la productividad, rentabilidad y competitividad de la organización. Es por ello que nuestra misión está orientada a satisfacer con calidad las necesidades de su empresa.

En CEBM y Asociados contamos con veinte años de experiencia en nuestro ramo y tenemos el firme propósito de servir a las empresas, instituciones y asociaciones apoyándolas en la mejora continua empleando tecnología de punta con un equipo de profesionales altamente capacitados.

Llámanos, escríbenos o visita nuestra página en Internet para obtener mayor información de nuestros servicios. Estamos a tus órdenes para atender tus necesidades.

### **CEBM Y ASOCIADOS SCP**

Calle 15 # 189ª x 16

Col. García Ginerés

Mérida, Yucatán 97070



+52 (999) 9251829



+52 (999) 9203426



[info@cebm.com.mx](mailto:info@cebm.com.mx)