



Jack Ma

En exclusiva, y a manera de “calentamiento” para su esperada presentación en la Cumbre de PYME del APEC 2010, COMEXPERU conversó con Jack Ma, el genio del comercio electrónico y fundador del portal B2B más grande del mundo: **Alibaba.com**

Jack, tomando en cuenta que la crisis económica internacional todavía no ha terminado y en base a tu experiencia, ¿cómo deberían los negocios, en particular las PYME, ver a los mercados internacionales? ¿Qué les recomendarías?

Los mercados internacionales constituyen una enorme oportunidad para todo tipo de empresas. Ahora bien, con la reciente crisis mundial se ha dado un traslado de poder de los países desarrollados hacia los emergentes. Ante esto, las PYME de países en desarrollo como el Perú tienen en el comercio electrónico la herramienta ideal para promover sus productos en los mercados extranjeros y, así, explotar esta oportunidad. Y es que el e-commerce es una forma eficiente y relativamente barata de vender todo tipo de productos. De hecho, pronto veremos un gran incremento en los intercambios globales conducidos por las PYME, ya que el comercio electrónico ha ayudado a traspasar fronteras, reduciendo o eliminando los costos de transacción.

Sí, sin duda, el comercio electrónico es un poderoso instrumento para internacionalizarse. Sin embargo, hay muchas PYME que todavía no



se deciden por esta opción. ¿Qué les dirías para terminar de convencerlas?

Las dudas siempre son entendibles, más aún cuando se trata de innovar y adoptar tecnologías novedosas. No obstante, en mi experiencia, una vez que las PYME llegan a entender el valor del comercio electrónico, no vacilan en acoger con entusiasmo esta nueva forma de hacer negocios.

Para emprendedores y empresas con presupuestos limitados, plataformas de comercio electrónico como Alibaba.com son ideales para tener presencia en internet y, así, poder identificar a potenciales socios comerciales e interactuar con otros miembros de la comunidad empresarial. Además, hay un punto muy importante a tener en cuenta: el mercado virtual permite un acceso a fuentes de abastecimiento 24 horas al día, 7 días a la semana, los 365 días del año, y remueve las barreras geográficas.

Actualmente, empezar un negocio *online* (en internet) es más fácil que nunca gracias a los avances tecnológicos y aplicaciones en la web; solo se necesita una conexión a internet. Sin embargo, al igual que con un negocio tradi-

Aunque la tecnología ha traído muchos cambios en la forma de hacer negocios, hay un principio que siempre permanecerá vigente: hay que invertir tiempo y esfuerzo para alcanzar el éxito.

cional, es imprescindible mantener a los clientes felices. Aunque la tecnología ha traído muchos cambios en la forma de hacer negocios, hay un principio que siempre permanecerá vigente: hay que invertir tiempo y esfuerzo para alcanzar el éxito.

Y en tu opinión, ¿cuáles consideras que son los principales limitantes para el desarrollo de las PYME?

Sin duda, el reto más grande de una PYME es sobrevivir; esto es, recibir pedidos y vender de forma sostenida. Seguidamente, tenemos a su limitado desarrollo, relacionado con la falta de talento y acceso a tecnologías de la información. Por último, está el desafío de lograr producción y economías de escala, lo cual, en parte, se relaciona con la falta de financiamiento.



PERFIL DE UN EMPRENDEDOR DE ÉXITO

Nombre: Jack Ma

Edad: 45 años

Lugar de nacimiento: Hangzhou, China

Estado civil: Casado

Educación: Bachiller en Inglés del Instituto para Profesores de Hangzhou

Riqueza (valor neto al 2009): US\$ 1,200 millones

Origen de su fortuna: su espíritu emprendedor que lo llevó a fundar Alibaba.com en 1999

Ocupación actual: Presidente del Grupo Alibaba

El propósito principal del Grupo Alibaba es ayudar a las PYME a crecer y progresar a través del comercio electrónico. Hoy, con más de diez años en el mercado, proveemos servicios a millones de clientes alrededor de todo el mundo. Nuestro deber hacia el bienestar de las PYME ha crecido junto con el desarrollo de Alibaba, y se manifiesta en nuestra asesoría a estas empresas.

Siguiendo con los obstáculos para alcanzar el éxito, las trabas burocráticas son un gran problema en este difícil camino. ¿Qué deberían hacer las PYME para superarlas?

Aunque las PYME no son las únicas empresas que se enfrentan a las trabas burocráticas -todas lo hacen-, sí son las que más se perjudican con ellas, pues no tienen recursos para enfrentarlas. Por esta razón, siempre que puedo les pido a los Gobiernos que presten mayor atención a las necesidades de las PYME y les brinden más apoyo. Sin embargo, creo que en vez de esperar que el Gobierno cambie o los ayude, los pequeños empresarios deberían enfocarse en sus clientes y hacer de la satisfacción de estos su principal prioridad. Solo adoptando el principio de "clientes primero" se puede crear valor de verdad y tener éxito a largo plazo. Al final, esto es lo que importa... las trabas siempre se pueden superar.

Y ya que hablas de la relación con los clientes, ¿alguna recomendación?

Solo una. Háganlos su prioridad. Además, tengan en cuenta que, gracias a internet, los clientes están más

informados y son más exigentes que nunca. Ya no solo se conforman con productos simples y corrientes estandarizados para las masas, ahora buscan productos personalizados y originales. He ahí una enorme oportunidad para las PYME, que deben aprender a ser flexibles y adaptarse a las necesidades del mercado para sobrevivir.

Las PYME del Perú deben ser optimistas, en particular sobre la oportunidad que les brinda el comercio electrónico para competir globalmente. Nunca antes se había visto que las pequeñas empresas tuvieran una ventaja competitiva. La informática ha hecho esto posible.

Cambiando de tema, motivar e inspirar al personal es clave para alcanzar el éxito. ¿Tienes alguna receta?

En Alibaba los empleados son solo segundos después de los clientes. Esa es nuestra filosofía. Y es que tus trabajadores son los que te apoyan cuando estás iniciando tu negocio, los que te ayudan a realizar tu sueño emprendedor y los que te acompañan en los tiempos difíciles.

Asimismo, un factor clave para el crecimiento y éxito de largo plazo es tener un ambiente abierto, en donde el punto de vista de cada empleado sea respetado y tomado en serio. Esto, junto con un equipo que tenga claro y comparta la misión, visión y valores de la empresa, es fundamental. Así, no solo se creará un ambiente positivo y motivador para los empleados, sino también se proporcionará la energía necesaria para un desarrollo corporativo sostenible. ■