

**Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología**  
**ULACIT**

**Facultad de Ciencias Empresariales**  
**Centro de Investigación y Desarrollo Empresarial**

**Modalidad: caso**

**amm-collectibles: en búsqueda de más visitantes**

**Estudiante: Alfonso Molina Mainieri**

**Cédula 1-1217-334**

**Proyecto de Graduación para optar por el grado de**  
**Licenciatura en Mercadeo**

### **Dedicatoria**

A todas las personas que creyeron en mí mientras realicé este trabajo.

### **Agradecimiento**

A la profesora Kattia Chacón por su paciencia y apoyo.

## Indice

|   |    |
|---|----|
| Un acercamiento al negocio                  | 1  |
| Del pasatiempo al negocio                   | 3  |
| No era solo cuestión de aumentar el mercado | 5  |
| ¿Y que dice la gente?                       | 6  |
| ¿Qué pasa con la empresa?                   | 11 |
| Alternativas de solución                    | 14 |
| Selección de alternativa                    | 17 |
| Plan de Acción.                             | 18 |
| Conclusiones.                               | 20 |
| Recomendaciones                             | 21 |
| Bibliografía                                |    |
| Anexos                                      |    |

## Indice de Tablas y Gráficos

|  |    |
|--|----|
| <b>Tabla 1:</b> Lugar de donde se conecta principalmente para visitar la página <a href="http://www.subastasenInternet.com">www.subastasenInternet.com</a>                 | 7  |
| <b>Tabla 2:</b> Material filatélico que compran en la página <a href="http://www.subastasenInternet.com">www.subastasenInternet.com</a>                                    | 8  |
| <b>Tabla 3:</b> Métodos de búsqueda que utiliza para buscar el material filatélico en la página <a href="http://www.subastasenInternet.com">www.subastasenInternet.com</a> | 9  |
| <b>Tabla 4:</b> Aspectos del anuncio de la subasta que toma en cuenta para visitarla   | 10 |
| <b>Gráfico 1:</b> Métodos de pago que prefiere utilizar a la hora de pagar por el artículo ganado  | 11 |

## Introducción

Desde la estampilla emitida en 1843 hasta las emisiones actuales, todas se comercian, debido a que la “filatelia o coleccionismo de estampillas es uno de los pocos pasatiempos que genera tanta pasión entre las personas que lo practican” (O’Neill: 2006). Ya sea coleccionar estampillas, por su país de origen o por su tema (medios de transporte, fauna, deportes, entre otros), los filatelistas buscan árdamente mejorar sus colecciones, ya sea por satisfacción propia o para participar en exposiciones y así obtener renombre internacional.

No es de asombrarse, que por obtener una estampilla que rara vez se ofrece, un coleccionista llegue a pagar hasta miles de dólares. Por ejemplo la primera estampilla de Isla Mauricio “...ha obtenido un valor de hasta medio millón de dólares lo cual parece una fantasía por un simple pedacito de papel.” (Sáenz: 1984, p. 9). Posiblemente, luego de leer esto, muchas personas irán a revisar las estampillas que les regalaron y las guardaron sin mayor interés. Si usted encontró las estampillas de su abuelo, se preguntará: ¿Cómo las puedo vender sin acudir a reuniones de filatelistas?

En los últimos años, el comercio electrónico ha crecido notablemente y abarca muchos aspectos de la vida cotidiana; desde necesidades básicas, como la compra de alimentos, hasta aspectos tan complejos como fusiones de empresas. Las ventas de productos han surgido en Internet y ofrecen beneficios para ambas partes, ya que los comerciantes se ahorran todo el proceso de intermediario y los consumidores obtienen mayor variedad de productos y mejores precios “...el contacto es directo entre cliente y productor, lo que incrementa los beneficios.” (Media Sur Networks: 2003).

Un tipo importante de comercio electrónico que ha tomado fuerza son las subastas por Internet (también conocidas como subastas electrónicas), ya que algo que una persona considera que no tiene ninguna utilidad, para otra puede ser lo que ha buscado desde hace mucho tiempo. Las subastas por Internet ofrecen a los coleccionistas la posibilidad de obtener esos objetos tan preciados, más rápido y más barato que si lo hicieran por medio de intermediarios. Actualmente existen sitios de subastas electrónicas tanto regionales como mundiales, obviamente, que tienen mayor afluencia de gente los sitios globales, entre ellos: “ebay, Yahoo Auctions, Amazon”, entre otros (Steiner Associates: 2006) según la página especializada en sitios de subastas por Internet [www.auctionbytes.com](http://www.auctionbytes.com).

Aunque en la actualidad hay un bajo porcentaje de personas que se anima a realizar transacciones por medio de Internet, “32% de los 591 millones de usuarios de Internet” según la revista electrónica [www.mercadeo.com](http://www.mercadeo.com) con el paso del tiempo y el desarrollo de tecnologías de encriptación de información en la red, ese miedo a comprar en línea va a desaparecer poco a poco, lo que ocasionará que los coleccionistas que aún no se animan a navegar en la red, para hacer sus compras, dejen de buscar artículos de manera local y empiecen a participar en las subastas electrónica.

Si se toma en cuenta lo anterior, la respuesta a la pregunta de ¿cómo vender las estampillas de su abuelo? parece ya estar contestada: las puede vender en subastas por Internet.

## **Justificación**

Hoy se puede decir que es fundamental que un negocio tenga su espacio en Internet ya que ésta le otorga más ventajas que desventajas, “La infraestructura que posee Internet permite comunicación personalizada con

cualquier punto del mundo, la distribución de información de manera simultánea a varios centros de atención o la divulgación de información sobre productos o servicios desde un único punto que es accesible por un potencial de millones de usuarios.” (Durán: 2003). Esto ayuda al negocio a no perder de vista a sus clientes y tener una retroalimentación más rápida y efectiva que por otros medios.

Si bien es importante no descuidar a los clientes que no compran los productos por Internet, como se dijo anteriormente, se espera que las personas, poco a poco, perdan el miedo a comprar por Internet y como consecuencia, este mercado aumentará.

Aunque los usuarios que compran fuera de Internet son importantes, lo son mucho más los que compran por Internet, es aquí donde se comprueba que “cualquier empresa puede tener acceso a él y extender su ámbito de negocio a todo el planeta” (Media Sur Networks: 2003). Si se tiene presente lo anterior es porque se pretende que el negocio por Internet se convierta en la principal fuente de ingresos de la empresa amm-collectibles.

Otro factor importante en la utilización de Internet para las empresas, es que les permite dar un valor agregado a sus clientes: “permite crear un sistema / servicio de atención al cliente las 24 horas al día, enriquecido con la opción de varios idiomas, información especializada, atención personalizada” (Durán: 2003). Los clientes se sienten agradecidos e identificados con la empresa que mejor cumpla sus necesidades y que se preocupe por satisfacerlas.

Si bien en Internet en la actualidad existen varias páginas de subastas electrónicas para ofrecer los productos, es necesario escoger la mejor. Al tener varias opciones de páginas web de subastas donde ofrecer los productos, obviamente se escogerá la que más posibilidades le brinde al vendedor para

lograr un mejor precio de su producto. Se escogió la página de subastas en Internet [www.subastaseninternet.com](http://www.subastaseninternet.com) porque se puede “encontrar 50 millones de artículos en venta cada día” y “hacer transacciones con más de 147 millones de usuarios registrados en más de 33 países.” (Ebay Corporation: 2006). Por lo anterior la página [www.subastaseninternet.com](http://www.subastaseninternet.com) es considerada como el lugar de intercambio de bienes más grande de toda la red, por lo que se ha posicionado en los consumidores, de los cuales, la mayoría visitan la página para buscar ese objeto especial que quieren agregar a su colección o que simplemente lo han buscado en otros sitios y no lo han encontrado.

### **Objetivo General**

Investigar la situación actual de la empresa amm-collectibles en cuanto a las visitas realizadas a sus productos ofrecidos en subastas electrónicas por parte de los posibles compradores.

### **Objetivos específicos**

1. Identificar los factores que llaman la atención de las personas para entrar a las subastas en la página [www.subastaseninternet.com](http://www.subastaseninternet.com).
2. Identificar las diferentes posibilidades para hacer más atractivas a las subastas de los productos con las que cuenta la página [www.subastaseninternet.com](http://www.subastaseninternet.com).
3. Determinar los métodos de búsqueda de productos que utilizan los visitantes de la página [www.subastaseninternet.com](http://www.subastaseninternet.com).
4. Valorar qué tipo de métodos de pago prefieren utilizar los clientes de la empresa amm-collectibles en las subastas electrónicas, en la página [www.subastaseninternet.com](http://www.subastaseninternet.com).

## **Metodología**

Este trabajo de graduación se realizará de acuerdo con la modalidad de caso de estudio. El tipo de investigación que se utilizará para desarrollar el caso es de tipo exploratoria, “ésta se emplea en el presente estudio con el fin de averiguar los problemas que aquejan a los productos de la empresa.” (Méndez: 2001). También se considera exploratoria porque es el primer estudio que se hace en la empresa. Se pretende investigar el comportamiento de los visitantes a las subastas electrónicas, además de analizar su percepción de los productos de la empresa amm-collectibles.

Este trabajo tendrá enfoque, tanto cualitativo, porque “se destacan las cualidades del objeto de interés o de investigación; se señalan las cualidades de los componentes del proceso investigativo o las virtudes individuales de los sujetos” (Cruz: 1996), así como cuantitativo, porque “se procesa la información para identificar tendencias de mercado” (Day: 2004).

Los sujetos de investigación son las personas que han adquirido material filatélico de la empresa amm-collectibles mediante la página de subastas [www.subastaseninternet.com](http://www.subastaseninternet.com).

Este documento contará con fuentes de información primaria y secundaria. La información primaria se recolectará por medio de entrevistas a especialistas filatélicos y encuestas a los compradores de material filatélico de la empresa amm-collectibles, que se vende en la página de subastas [www.subastaseninternet.com](http://www.subastaseninternet.com). En cuanto a las fuentes secundarias se tiene literatura relacionada con el tema, así como la información de Internet.

En esta investigación se pretende utilizar el muestreo por conveniencia “cuando se usan resultados que están fácilmente disponibles” (Triola: 2001) en el

cual se pretende encuestar a la mayor cantidad posible de compradores de material filatélico (mínimo 15) de la empresa amm-collectibles que se vende en la página de subastas [www.subastaseninternet.com](http://www.subastaseninternet.com), hay que tener en cuenta que no todos los compradores mantienen el mismo email que utilizaron en su compra por lo que posiblemente no se va a encuestar a todos los compradores.

Los instrumentos de recolección de datos son dos: primero, una entrevista a un especialista filatélico, para obtener información filatélica que pueda servir en el caso y segundo, una encuesta a compradores de material filatélico de la empresa amm-collectibles, que se vende en la página de subastas [www.subastaseninternet.com](http://www.subastaseninternet.com). La confiabilidad de la recolección de datos se pretende alcanzar mediante la aplicación de una prueba piloto a sujetos que luego no serán incluidos en la encuesta final.

### **Alcances**

Este trabajo puede permitir a la empresa entender el comportamiento de los visitantes de la página de subastas por Internet [www.subastaseninternet.com](http://www.subastaseninternet.com) a la hora de buscar material filatélico; también puede servir de ejemplo o de motivación para personas interesadas en incursionar en las subastas electrónicas, como un medio de ingreso económico.

### **Limitaciones**

En este trabajo se considera al cambio de dirección de correo electrónico como la principal limitación, ya que un comprador puede tener valiosos aportes a la investigación. Si cambió de correo electrónico, va a ser imposible contactarlo. Otra limitación importante es la desconfianza desarrollada por parte de las personas a correos electrónicos no deseados porque temen que puede contener un virus o ser parte de una posible estafa.

## **amm-collectibles: en búsqueda de más visitantes**

### **amm-collectibles: in search of more visitors**

**Alfonso Molina Mainieri<sup>1</sup>**

**ULACIT**



#### **Resumen**

El comercio electrónico cada día toma más fuerza. En específico las subastas por Internet se están convirtiendo en una manera de encontrar esos artículos como material filatélico que son imposibles de adquirir localmente. Pero es importante que las subastas tengan la mayor cantidad de visitantes, así para lograr un precio de venta más alto. Para esto se realizó una entrevista a un especialista filatélico y una encuesta obteniendo como principal resultado, que se debe utilizar el nombre del país de procedencia en el anuncio de cada subasta.

#### **Abstract**

The electronic commerce is getting stronger every day. Specifically the auctions by Internet they are becoming a way to find those articles like philatelic material that is impossible to acquire locally. It is important that the auctions have the greater amount of visitors to obtain a high sale price. For this, an interview to a philatelic specialist and a survey were made, obtaining as main result that is due to use the name of the country of origin in the announcement of each auction.

## **Un acercamiento al negocio**

Si las personas no se interesan por llegar al local de un negocio a ver sus productos, éste no va a vender y perecerá en el voraz mundo de los negocios. Por otra parte, si muchas personas llegan al negocio, hay una alta posibilidad de que éste venda muchos productos y que obviamente tenga éxito, igualmente si en un centro comercial altamente visitado, una tienda no llama la atención de los visitantes y halla tiendas que sí lo hacen, esa venderá muy poco o del todo no venderá.

Pues se podría decir que en Internet es igual: si se tiene una página para vender productos, pero ésta no tiene visitantes, obviamente no se venderá. Al igual que si se realizan subastas en una página de Internet con “más de 4 millones de visitas por día” (Ebay Corporation: 2006)., si no se atrae a los visitantes o los otros subastadores los atraen más, no se tendrá el éxito deseado (los precios finales serán más bajos de los proyectados).

Lo anterior no se puede prestar para ser mal interpretado, ya que se requieren visitantes, pero éstos tienen que ser del mercado meta, por que no se obtiene ninguna ganancia si al subastar estampillas, los visitantes están interesados en otros objetos. Es por eso que se requiere llamar la atención de los visitantes adecuados, de los visitantes que estén realmente interesados en mi producto.

Entonces, ¿Cómo hacer para que el mercado meta que se encuentra entre más de cuatro millones de visitantes al día (y es una pequeña parte de ellos) visite mis subastas de productos que se encuentran entre más de cincuenta millones de subastas diarias?

Es importante definir lo que es una subasta, ya que es el proceso que se tratará en este y funciona del siguiente modo: “El vendedor oferta uno o más artículos y establece un precio de salida. Los compradores ven el anuncio y pujan por el artículo. Cuando finaliza el anuncio, el máximo pujador o pujadores, si son varios productos, compran el artículo al vendedor por la puja más alta.” (Ebay Corporation, 2006).

En la página [www.subastaseninternet.com](http://www.subastaseninternet.com) hay diversas opciones de búsqueda de artículos, entre ellas: por pujador, para ver una lista de artículos por los que un usuario ha pujado o comprado; por categoría, para buscar rápidamente artículos que se encuentran en una sección específica de la página; anuncios finalizados, para saber por qué cantidad se ha vendido un artículo; por país o región “para encontrar artículos que se encuentran en un país o región específica”; por tipo de moneda, para encontrar artículos puestos en venta en una divisa determinada, por ejemplo, euros, dólares estadounidenses o francos suizos; esto, según Ebay Corporation.

Una manera de llegarle a los posibles compradores para que visiten las subastas de la empresa amm-collectibles en la página de Internet [www.subastaseninternet.com](http://www.subastaseninternet.com), es la utilización de mercadeo directo, definido por la página especializada [www.mercadeo.com](http://www.mercadeo.com) como “Mercadeo desarrollado por medios que interactúan en forma directa con el consumidor, tales como: venta personal, telemercadeo, correo directo, publicidad tendiente a obtener respuesta directa del consumidor”. Si se puede establecer un contacto directo con los posibles compradores, será más fácil llevarlos a las subastas de la empresa amm-collectibles.

Según Ebay corporation, la página de subastas por Internet [www.subastaseninternet.com](http://www.subastaseninternet.com) ofrece varias opciones para hacer los anuncios de las subastas más llamativos y así llamar la atención de los visitantes, tales como

subtítulo: que permite agregar información importante que no cupo en el anuncio del producto; negrita: las letras del anuncio del producto son mas gruesas y llamativas que el resto; contorno: destaca el anuncio de la subasta con un marco color azul; resaltar: el fondo del anuncio de la subasta es resaltado de color morado; ¡las mejores oportunidades! El anuncio aparece en la portada de anuncios y búsquedas; en portada: aparece en la página de inicio.

### **Del pasatiempo al negocio**

El Internet que conocemos hoy, plagado de miles de páginas comerciales o de información personal, no era igual hace aproximadamente 20 años, cuando su uso era meramente militar por parte de Estados Unidos, esto para evitar que el enemigo interceptara las comunicaciones. “Internet fue creada a partir de un proyecto del Departamento de Defensa de los Estados Unidos llamado DARPANET (Defense Advanced Research Project Network)” (Computec, 2006). Hasta llegar en la actualidad a prácticamente ser parte de nuestras vidas “...su influencia alcanza no solamente al campo técnico de las comunicaciones computacionales sino también a toda la sociedad en la medida en que nos movemos hacia el incremento del uso de las herramientas online para llevar a cabo el comercio electrónico, la adquisición de información y la acción en comunidad.” (Leiner, Cerf y otros: 1998).

Al ampliar sus usos, además del militar, Internet, empezó a sufrir transformaciones y poco a poco surgieron sitios donde compartir información y dónde realizar negocios en línea; por ejemplo, Amazon y Yahoo Auctions. Es en el año 1995 cuando nace una empresa de subastas por Internet, llamada [www.subastaseninternet.com](http://www.subastaseninternet.com) la cual hoy cuenta con “...50 millones de artículos en venta cada día en todo el mundo y hace transacciones con más de 147 millones de usuarios registrados en más de 33 países.” (Ebay Corporation: 2006).

Transcurría el año 1993, luego de un lapso bastante amplio en que sentía atracción por la filatelia (coleccionismo de estampillas). El señor Juan Pérez, decidió iniciarse en este pasatiempo, primero con una colección temática de deportes y luego (aproximadamente 4 años), de acumular conocimiento filatélico, pasar a otra colección más seria, en este caso las sobrecargas y resellos de Costa Rica del período de 1925 a 1942, la cual ha fraccionado para participar en exposiciones filatélicas, habiendo obtenido varias medallas.

En el año 1999, luego de 6 años de ser coleccionista de estampillas, Juan Pérez decidió iniciar un nuevo proyecto e incursionar localmente en la venta de estampillas de Costa Rica (a coleccionistas residentes en el país). El señor Pérez contaba con material propio y el que otros filatelistas le daban en concesión para la venta, de la cual obtenía un porcentaje. Al poco tiempo de empezar y gracias a su reconocimiento en el ambiente filatélico, las ventas eran considerables, pero todavía se podían mejorar las cifras.

Luego de tomar en cuenta varias opciones para mejorar las ventas y por experiencia propia comprando material para sus colecciones, el señor Pérez decidió ofrecer parte de su material en subastas por Internet, mas específicamente en el sitio electrónico [www.subastaseninternet.com](http://www.subastaseninternet.com). Tomó la decisión anterior basándose principalmente en dos aspectos:

- 1- mediante esas subastas era como había logrado obtener el mejor material para su colección últimamente, eso si, siempre disputado con otros oferentes; y
- 2- que si ofrecía su material por ese medio, tendría un mercado más amplio y con mejores recursos, lo que sin duda aumentaría sus ventas.

Pero lo que sí no sabía, es que no iba a ser tan fácil ofrecer sus productos en subastas por Internet.

## **No era solo cuestión de aumentar el mercado**

En el período 2000-2005, del total de los productos ofrecidos, sólo un 39.5% se vendió según Andale Inc. una página que presta servicios de análisis de ventas y comportamiento del mercado de las subastas electrónicas. El dato anterior es preocupante, ya que del otro 60.5% de artículos no vendidos, siempre se tuvo que pagar una comisión por cada uno, la cual varía desde \$0.35 a \$5; esto depende del precio en que inicie el producto.

Debido a que la empresa amm-collectibles ofrece gran parte de sus productos en Internet – ya que como se dijo antes, de esta manera tiene un mercado más amplio y con mejores condiciones – es necesario que la mayor cantidad de posibles compradores visiten las subastas, para así tener la posibilidad de vender a mejores precios los productos ofrecidos. Para esto se debe atraer la atención de las personas que busquen material filatélico de Costa Rica en la página de subastas.

Si bien el objetivo principal es aumentar el número de visitas a las subastas, la empresa también pretende posicionarse en el mercado de ventas por Internet consistente material filatélico de Costa Rica, lo que se podría alcanzar como consecuencia de lo primero.

A la hora de buscar estampillas de Costa Rica aparecen aproximadamente 250 artículos, ya sean de vendedores amateur como de vendedores especializados. Un visitante, al obtener tal cantidad de resultados de búsqueda, elegirá los que le parezcan más atractivos, de ahí que se necesita que los títulos y descripciones de la empresa amm-collectibles sean los que atraigan más la atención de los visitantes.

Por experiencia propia de la empresa, la mayoría de los compradores en subastas electrónicas (por lo menos en el caso de estampillas de Costa Rica) son reincidentes (compran más veces luego de la primera vez), además de que entregan sus listas de material faltante a las empresas o personas que estén comprando en esa ocasión. En este caso, se comprueba que atraer más visitantes a las subastas tiene doble ganancia:

- 1- vender el producto.
- 2- conocer las necesidades del mercado.

Otro factor por el cual se podría creer necesario aumentar las visitas a las subastas electrónicas de la empresa amm-collectibles es porque al ofrecer cada producto, la página [www.subastaseninternet.com](http://www.subastaseninternet.com) cobra una comisión porcentual del precio del artículo, sin importar si éste se vende o no; de manera que si el producto no se vende, sería pérdida para la empresa.

Después de analizar atentamente lo anterior, la empresa amm-collectibles se planteó la siguiente pregunta: ¿Cómo se pueden atraer más visitantes a sus subastas electrónicas en la página [www.subastaseninternet.com](http://www.subastaseninternet.com) para aumentar las posibilidades de vender mas productos a un mayor precio?

### **¿Y qué dice la gente?**

Se procedió a realizar una encuesta para analizar las preferencias de los visitantes de la página de subastas por Internet [www.subastaseninternet.com](http://www.subastaseninternet.com) a la hora de buscar material filatélico. Los resultados obtenidos revelan una tendencia de búsqueda por parte de los visitantes, que podría ser aprovechada por la empresa amm-collectibles para obtener mas visitas a sus subastas en el futuro.

**Tabla 1**  
**Lugar de donde se conecta principalmente para visitar la página**  
**www.subastasenInternet.com**

| <i>Lugar</i> | <i>Frecuencia Absoluta</i> | <i>Frecuencia Relativa</i> |
|--------------|----------------------------|----------------------------|
| Casa         | 18                         | 75%                        |
| Trabajo      | 4                          | 17%                        |
| Otro         | 2                          | 8%                         |
| Total        | 24                         | 100%                       |

**Fuente:** Datos recolectados por el investigador, 2006.

**Nota:** Número de menciones.

De un total de 24 menciones, conectarse desde la casa para visitar la página de subastas [www.subastaseninternet.com](http://www.subastaseninternet.com), es lo que prefieren hacer los encuestados; mientras que conectarse desde el trabajo o de otro lugar (por ejemplo Café Internet) no se dan de manera convincente. Esto se puede dar debido a que la colección de estampillas o filatelia es un pasatiempo que requiere atención absoluta mientras se realice, por lo que conectarse desde el trabajo u otro lugar que no sea donde se tenga la colección para analizar el material, no garantiza la compra del material que realmente se necesite.

Todos los encuestados coincidieron en que la frecuencia de visita para buscar material filatélico es diaria. Esta frecuencia no es sorprendente ya que es sabido por los coleccionistas que en la página de subastas por Internet [www.subastaseninternet.com](http://www.subastaseninternet.com), todos los días aparece material filatélico, por lo que vale la pena visitarla diariamente para ver si hay algo de interés.

**Tabla 2**

**Material filatélico que compran en la página [www.subastasenInternet.com](http://www.subastasenInternet.com)**

| <i>Material</i> | <i>Frecuencia Absoluta</i> | <i>Frecuencia Relativa</i> |
|-----------------|----------------------------|----------------------------|
| Estampillas     | 20                         | 58%                        |
| Sobres          | 8                          | 22%                        |
| Timbres         | 4                          | 11%                        |
| Literatura      | 4                          | 11%                        |
| <b>Total</b>    | <b>36</b>                  | <b>100%</b>                |

**Fuente:** Datos recolectados por el investigador, 2006.

**Nota:** Número de menciones.

El material filatélico más buscado por los visitantes son las estampillas muy por encima del otro material que son los sobres y más abajo, con igual cantidad de menciones, están los timbres y la literatura. Estos resultados se pueden interpretar en que las estampillas son la base de la filatelia, mientras que los sobres son parte de una ramificación que se conoce como “historia postal”, que no es necesario cumplir para tener una colección, lo contrario pasa con las estampillas. Mientras que los timbres no tienen mucha afición entre los filatelistas y en cuanto a la literatura, se puede decir que muchos coleccionistas no le dan la importancia que ésta merece.

**Tabla 3**  
**Métodos de búsqueda que utiliza para buscar el material filatélico en la**  
**página [www.subastasenInternet.com](http://www.subastasenInternet.com)**

| <i>Material</i>        | <i>Frecuencia Absoluta</i> | <i>Frecuencia Relativa</i> |
|------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Por país               | 12                         | 50%                        |
| Por número de catálogo | 4                          | 16.66%                     |
| Estampillas            | 2                          | 8.34%                      |
| Por Vendedor           | 2                          | 8.34%                      |
| N/R                    | 4                          | 16.66%                     |
| <b>Total</b>           | <b>24</b>                  | <b>100%</b>                |

**Fuente:** Datos recolectados por el investigador, 2006.

**Nota:** Número de menciones.

La mayoría de los entrevistados prefieren buscar el material filatélico por país, como método principal de búsqueda, seguido por número de catálogo (esto porque algunos de los visitantes no van a buscar qué encuentran interesante, sino ya saben que estampillas son las que necesitan); mientras que un pequeño grupo busca por vendedor (posiblemente porque recibieron un buen servicio además del material que necesitaban, por lo que desarrollan cierta fidelidad al vendedor). Cuatro personas decidieron no responder a esta pregunta.

**Tabla 4**  
**Aspectos del anuncio de la subasta que toma en cuenta para visitarla**

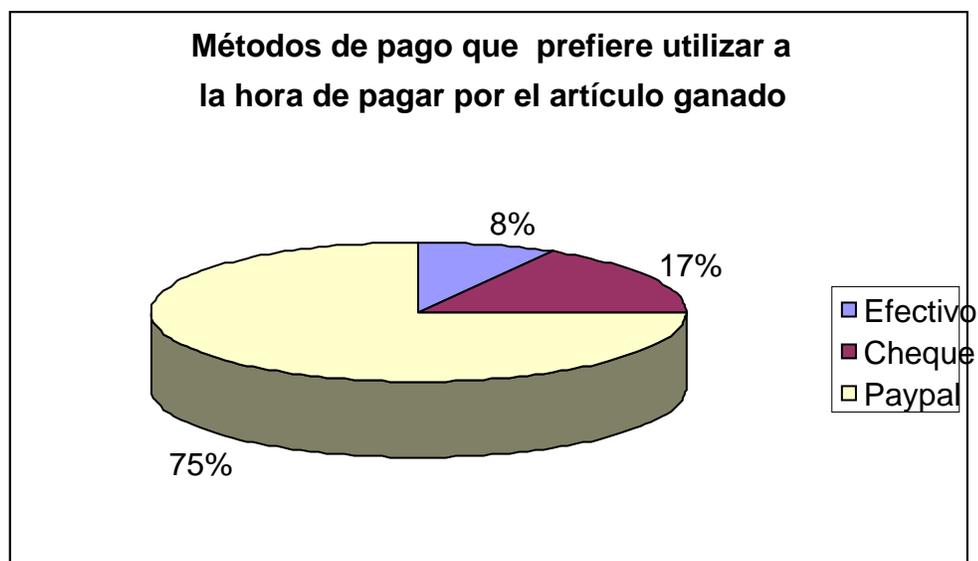
| <i>Material</i>    | <i>Frecuencia Absoluta</i> | <i>Frecuencia Relativa</i> |
|--------------------|----------------------------|----------------------------|
| País               | 8                          | 28.57                      |
| Año de emisión     | 6                          | 21.42                      |
| Número de catálogo | 4                          | 14.28                      |
| Galería            | 4                          | 14.28                      |
| Sobre              | 2                          | 7.14                       |
| Colección          | 2                          | 7.14                       |
| N/R                | 2                          | 7.14                       |
| <b>Total</b>       | <b>28</b>                  | <b>100%</b>                |

**Fuente:** Datos recolectados por el investigador, 2006.

**Nota:** Número de menciones.

Lo que más llama la atención de los títulos de la subasta a los visitantes son el país y el año de emisión; esto, porque una de las formas clásicas de coleccionar es por país y las personas relacionan las estampillas que necesitan o que les hacen falta, con el año en que fueron emitidas. El número de catálogo, al igual que el año de emisión, sirve para recordar a las estampillas. La galería que obtuvo cuatro menciones, éstas llaman la atención de los visitantes, porque es una pequeña foto de la estampilla o sobre que aparece junto al título, lo que permite ver el artículo, sin tener que entrar a la subasta. Con dos menciones se tiene a las palabras sobre y colección por las personas que hacen historia postal y las que compran colecciones de estampillas, ya que les hacen falta muchas estampillas para completar su colección. Dos personas no quisieron contestar esta pregunta.

Gráfico 1



**Fuente:** Datos recolectados por el investigador, 2006.

En cuanto a los métodos de pago, que son un factor importante en la decisión del visitante para comprar o no el artículo, vemos que una gran mayoría (el 75%) prefiere pagar mediante Paypal (sistema de tarjeta de crédito por Internet), lo cual lo convierte prácticamente en un requisito para tener éxito vendiendo en subastas por Internet. Un 17% prefiere pagar utilizando cheques y sólo un 7% paga en efectivo. El inconveniente con estos dos últimos métodos es que hay que enviarlos por correo y se podrían extraviar.

### ¿Qué pasa con la empresa?

#### Fortalezas

- La empresa, a pesar de tener poco tiempo en el mercado, cuenta con el reconocimiento de los clientes como una empresa seria, que se esfuerza por brindar el mejor servicio posible al cliente, ya que del total de 1073

ventas en subastas por Internet, ha recibido el mismo número de comentarios positivos.

- Cuenta con un amplio conocimiento del material filatélico de Costa Rica, lo que le permite distinguir características del material que otros vendedores pasarían por alto; esto, porque además de ser vendedor también es coleccionista, por lo que se podría decir que el conocimiento que debe adquirir para coleccionar, lo puede utilizar también para vender.
- Acceso a fuentes de material filatélico de alta calidad, de las cuales la competencia no tiene conocimiento, tales como vendedores en otros países que tienen venta de material filatélico de Costa Rica en páginas web personales.

### **Oportunidades**

- Internet es un mercado sumamente amplio (actualmente un aproximado de 181.120.000 personas realizan compras por Internet, según [www.mercadeo.com](http://www.mercadeo.com)) y con buen poder adquisitivo, al cual se puede ofrecer el producto.
- Además de ofrecer sus productos en la página de subastas por internet [www.subastaseninternet.com](http://www.subastaseninternet.com), la empresa podría tener su propia página en Internet con la dirección [www.amm-collectibles.com](http://www.amm-collectibles.com), para vender sus productos o para tener un mayor contacto con los clientes.
- La empresa tiene cercanía con grandes filatelistas quienes algún día pueden decidir vender su material.

## **Debilidades**

- La empresa sólo tiene conocimiento del material filatélico de Costa Rica, por lo que esta sin aprovechar un mercado que dejaría mas ganancias si tuviera conocimiento de material filatélico de otros países.
- Al ofrecer sus productos sólo por Internet, pierde el mercado en otros países, de personas que por diferentes razones no utilizan Internet para realizar sus compras de material filatélico.
- La empresa no cuenta con un capital lo suficientemente grande como para comprar todo el material que a veces aparece disponible.

## **Amenazas**

- Las huelgas y/o retrasos en el correo pueden comprometer el servicio y como consecuencia la imagen de la empresa. La disconformidad de los empleados de Correos de Costa Rica se podría traducir en huelgas de cese al trabajo que afectarían los envíos de material.
- Las fallas en los servicios de Internet comprometen la rapidez y eficiencia de la comunicación con los clientes y posibles clientes; si bien se sabe, el servicio de Internet se puede interrumpir debido a factores fuera del control de la compañía proveedora, tales como fallas en el fluido eléctrico o robo de los cables.
- Actualmente se esta dando un incremento de la oferta de material filatélico en la página de subastas por Internet [www.subastaseninternet.com](http://www.subastaseninternet.com), lo cual aumenta la competencia; cada vez, mas vendedores de material filatélico están utilizando Internet como medio para ofrecer su material.

## **Alternativas de solución**

Hasta aquí llega el resumen de la situación de la empresa, no se puede decir que ésta sea mala o preocupante, pero sí puede mejorar y obtener mejores resultados. Por eso, a continuación se presentan tres alternativas de solución que la empresa puede desarrollar:

### **Alternativa 1**

A la hora de hacer el anuncio de la subasta, para ofrecer el producto en la página de subastas por Internet [www.subastaseninternet.com](http://www.subastaseninternet.com), poner el nombre del país de la estampilla o sobre, ya que según los estudios hechos, es lo que más llama la atención de las personas que buscan material filatélico.

Ventajas:

- Las personas buscan las estampillas o sobres por el nombre del país, por lo que llegaría directamente al mercado deseado, asegurándose por este medio la visita de posibles compradores.
- Se evitaría que personas que vean el número de catálogo que sea de la estampilla que buscan, pero de otro país, entren y creen registros de visitas que no sean correctos o compren el material equivocado y haya que hacer devoluciones de dinero.
- Los coleccionistas de antigüedades, generalmente coleccionan por país o por zona, por lo que utilizar el nombre del país en el anuncio de la subasta, garantizaría que no sólo los filatelistas, sino los coleccionistas de antigüedades, puedan encontrar el material de un país o zona determinados.

**Desventajas:**

- Si se da el caso de que algunas personas buscaran por otros métodos aparte del país, éstas no encontrarían el material, aunque la búsqueda por país sea la más utilizada, no se descarta el uso de otros métodos de búsqueda que puedan afectar a la empresa si se toma esta decisión.
- Los nombres de algunos países varían dependiendo del idioma y por cuestión de espacio de caracteres en el anuncio (55 caracteres), no se podrían poner todos los posibles nombres o abreviaciones que utilizan los visitantes en la página para buscar.

**Alternativa 2**

A la hora de hacer el anuncio de la subasta, utilizar la galería (pequeña foto del artículo junto al anuncio de la subasta, de aproximadamente 2 cm. x 2 cm.), la cual ayuda a exhibir el material sin que las personas que están buscando algo determinado, tengan que entrar en la subasta; sería como ver un artículo desde la ventana de una tienda.

**Ventajas:**

- Esto permite ver el artículo sin tener que entrar en la subasta, lo cual le facilita al visitante ver si es o no lo que anda buscando o no, esto ayudaría a evitar que se generen visitas no deseadas que se dan por error.
- Por impacto visual, la galería llama más la atención del visitante que los anuncios que no la tienen, factor que ayudaría a que mayor número de personas visiten la subasta.

**Desventajas:**

- La utilización de la galería aumenta el costo de poner a la venta el material, que por el precio en que se ofrecen algunos de éstos, no sería rentable, por otro lado, si el material no se vende, aún así se cobra el costo de la galería.
- Si bien la galería en teoría permite ver el artículo sin tener que entrar a la subasta, su tamaño no es muy grande 100x100 pixeles (2 cm. x.2 cm.) por lo que si no se tiene buena visión, las características de algunos artículos no se podrían apreciar muy bien, confundiendo a los visitantes.

**Alternativa 3**

En vez de vender el material en la página de subastas por Internet [www.subastaseninternet.com](http://www.subastaseninternet.com), ofrecerlas en la página de la empresa [www.amm-collectibles.com](http://www.amm-collectibles.com), convirtiendo a esta última en una página especializada, primeramente en material filatélico de Costa Rica y posiblemente en el futuro, ampliarlo a otros países.

**Ventajas:**

- Se paga una anualidad de \$87 por año (cantidad que se pagaría en [www.subastaseninternet.com](http://www.subastaseninternet.com) en aproximadamente 2 meses), costo muchísimo menor.
- No hay restricciones del material a vender; por ejemplo, en la página [www.subastaseninternet.com](http://www.subastaseninternet.com) no se permite vender material de la época nazi, que a la vez es muy buscado por los coleccionistas.
- Tampoco hay restricciones en cuanto al tiempo en el que es ofrecido el material, o sea, no importa si se ofrece 1 o 100 días, no hay costo por el tiempo que se ofrezca.

#### Desventajas:

- La página de la empresa no contaría con un número respetable de visitantes, ya que primero debería generar publicidad para que la visiten y luego demostrar a los visitantes para que compren. que no es una página para estafas.
- El material que se ofrezca en la página de la empresa no podría ser por el método de subasta, ya que no se cuenta con la tecnología necesaria para ello y su costo sería muy elevado.

#### **Selección de alternativa**

La alternativa con mayor peso o factibilidad que se debería escoger es la alternativa número uno. Lo anterior, porque los visitantes en su mayoría, lo que más toman en cuenta para visitar las diferentes subastas o buscar material filatélico en la página de subastaseninternet.com, es el país de emisión (de donde son las estampillas). Si bien las otras dos razones no son del todo equívocas o poco viables, por los resultados de la investigación se determina que no darían tantos ni tan buenos resultados como la primera. Otro aspecto importante, es que la investigación determinó que el método de pago para los visitantes de las subastas por Internet de la página [www.subastaseninternet.com](http://www.subastaseninternet.com), es Paypal (tarjeta de crédito por Internet), por lo que se considera importante que la empresa lo ofrezca.

Con la aplicación de esta opción se debe ser constante (poner el país de emisión) en todas las subastas, no importa que sean de estampillas, sobres u otro material filatélico. También, si el material lo permite, se podría utilizar el tema (temática) del mismo y la galería si es una variedad o error muy evidente (se está claro que esto no es viable para absolutamente todo el material).

Si bien, ofrecer material en una página propia no es mala idea, por el momento no es la mejor alternativa porque para llevar a cabo esta opción se requiere de una imagen grande (más aún de la que tiene la empresa) que sólo se adquiere con el tiempo y el buen trato a los clientes, por lo que se considerará para el futuro.

### **Plan de Acción**

Una vez escogida la alternativa número uno, la empresa debe seguir el siguiente plan de acción:

- El objetivo de la empresa debe ser: “Procurar la mayor cantidad posible de visitantes en cada subasta que realice.” Esto, para aumentar las posibilidades de que las subastas finalicen con el mayor precio posible y así obtener más ingresos.
- A la hora de hacer los anuncios para las subastas, debe utilizar el nombre del país, y dependiendo de las características del material, utilizar en el anuncio de la subasta el tema del material (si es un tema ampliamente coleccionado) y/o galería si la característica de la estampilla lo permite (si son variedades o errores).
- Poner dentro de cada subasta un link o enlace a la lista de todas las subastas de amm-collectibles que se estén llevando a cabo, con lo cual se amplían así las posibilidades de más visitas que resulten en precios de venta más altos.
- A la hora de poner el material en subastas, habrá que tomar en cuenta los días festivos de otros países, o por lo menos, de los países que aporten la mayor cantidad de compradores, ya que si un material se vence en un día festivo, los posibles compradores pueden estar fuera de su hogar y sin acceso a Internet.

- Ofrecer Paypal dentro de los métodos de pago aceptados, ya que es el preferido por los visitantes, por su rapidez y confiabilidad, porque se sabe de visitantes que compran sólo los productos que ofrezcan este método de pago.
- Para tener un mejor control de los artículos vendidos y llevar un mejor orden en los artículos enviados, se debe establecer un cronograma para ofrecer y enviar el material. Una posible solución es ofrecer material lunes y martes; descansar miércoles; ofrecer material jueves y viernes y descansar sábado y domingo (ya que el correo no trabaja el domingo) y repetirlo todas las semanas (ver cuadro adjunto). Si bien la investigación demostró que las personas visitan la página en busca de material diariamente, es bueno no ofrecer material todos los días, ya que se podría saturar el mercado, además se pretende tener tiempo para lo que es empacar y enviar el material sin caer en errores y confusiones.

**Cuadro 1**  
**Cronograma Semanal**

| <b>Día</b>    | <b>Lunes</b> | <b>Martes</b> | <b>Miércoles</b> | <b>Jueves</b> | <b>Viernes</b> | <b>Sábado</b> |
|---------------|--------------|---------------|------------------|---------------|----------------|---------------|
| <b>Acción</b> | Ofrecer      | Ofrecer       | Descanso         | Ofrecer       | Ofrecer        | Descanso      |

- A la hora de enviar el material se puede dejar a petición del cliente el método a utilizar, eso sí recomendándole que utilice el correo certificado, ya que se rastrea durante todo el proceso hasta que llega a su destino. También el cliente puede decidir entre los otros servicios como correo aéreo ordinario o entrega inmediata; eso sí, haciéndole saber que como este tipo de correo no se rastrea, la empresa no se puede hacer responsable por pérdida del material.

- Realizar una base de datos con el nombre del cliente, correo electrónico y clase de material que colecciona, esto para contactarlo cuando se ofrezca material con las mismas características.

## Presupuesto

Una de las ventajas de esta solución, es que no afecta drásticamente el presupuesto con el que se ha venido trabajando, ya que lo que pretende es modificar la manera en que se utilizan los títulos de las subastas. Lo que si afectaría el presupuesto (aunque muy poco) es el uso de la galería, en unos \$10 mensuales. Si a esto le sumamos los otros gastos del mes que son aproximadamente: \$40 por costos de vender en la página de subastas [www.subastaseninternet.com](http://www.subastaseninternet.com) y \$7.25 por almacenaje de imágenes, tenemos un total mensual aproximado de \$57.25, costo que no tiene comparación con las ganancias que se obtienen.

## Conclusiones

- Los principales factores que llaman la atención de las personas para entrar a las subastas en la página [www.subastaseninternet.com](http://www.subastaseninternet.com), son el país de emisión, el número de catálogo y el año de emisión, esto porque la forma más común, o mejor dicho mas popular de coleccionar estampillas es por país.
- La página [www.subastaseninternet.com](http://www.subastaseninternet.com), cuenta con diferentes posibilidades para hacer más atractivas a las subastas de los productos tales como: subtítulo, negrita, contorno y resaltar, entre los más importantes, los cuales no fueron mencionados por las personas entrevistadas cuando se les pregunto lo que les llamaba la atención para visitar una subasta específica.

- Los métodos de búsqueda de productos que utilizan los visitantes de la página [www.subastaseninternet.com](http://www.subastaseninternet.com), son por país y por número de catálogo, por la misma razón citada en la primera conclusión.
- Los métodos de pago que prefieren utilizar los clientes de la empresa amm-collectibles en las subastas electrónicas en la página [www.subastaseninternet.com](http://www.subastaseninternet.com), son Paypal y cheque. El primero porque actualmente es la forma más segura de realizar pagos con tarjeta de crédito a través de Internet; y el segundo porque se puede cancelar o rastrear si así se requiere.

### **Recomendaciones**

- Los visitantes de la página de subastas por Internet [www.subastaseninternet.com](http://www.subastaseninternet.com), entran diariamente en busca de material filatélico, por lo que se recomienda no hacer todas las subastas en uno o dos días a la semana, sino dependiendo de la cantidad de material de que se disponga y ofrecer un la mayor cantidad de días de la semana, sin saturar el mercado.
- Es importante utilizar el nombre del país de emisión de la estampilla o bien, de procedencia del sobre, en todas los anuncios de las subastas, ya que la mayoría de las personas buscan el material utilizando ese aspecto, además que es lo principal que les llama la atención para visitar la subasta.
- Muchas personas se interesan en el material, pero si no se ofrecen los métodos de pago que ellos utilizan, no lo compran por lo que se recomienda ofrecer Paypal como método de pago, ya que es el método de pago más utilizado en las subastas de [www.subastaseninternet.com](http://www.subastaseninternet.com).
- Si bien la empresa tiene buena imagen, siempre debe estar en búsqueda de las maneras de mejorarla, innovando su servicio y siempre obligándose a ir un paso delante de la competencia.

## Bibliografía

- Entrevista realizada a Frederick O'Neill Gómez acerca de Filatelia, San José, Costa Rica. 15 de enero de 2006.
- Encuesta realizada via Internet a clientes de amm-collectibles, datos recopilados el 17 de marzo de 2006.
- Sáenz, C. (1984) Era de Oro de la Filatelia Costarricense. San José: Editorial Costa Rica.
- Media Sur Networks (2003). Comercio Electrónico. Recuperado el 01 de febrero de 2006 de [http://www.mediasur.com/gold/tiendas/intro\\_comercio.php?PHPSESSID=4d4fc652028c699b8e58696a3fbd93ee](http://www.mediasur.com/gold/tiendas/intro_comercio.php?PHPSESSID=4d4fc652028c699b8e58696a3fbd93ee)
- Steiner Associates (2006). Site Pricing. Recuperado el 29 de enero de 2006 de <http://www.auctionbytes.com/sitepricing/sitepricing.html>
- UNCTAD (2004). Informe sobre comercio electrónico y desarrollo 2003. Recuperado de Internet el 01 de febrero de 2005 de [http://www.mercadeo.com/43\\_comercio-e.htm](http://www.mercadeo.com/43_comercio-e.htm)
- Durán, F. (2003). Conferencia impartida en el Valencia Community College - West Campus - Orlando, Florida. Retomada de Internet el 17 de enero de 2006 de [http://www.colombialink.com/federicoduran\\_art03.html](http://www.colombialink.com/federicoduran_art03.html)
- Ebay Corporation (2006). Sala de Prensa. Recuperado el 15 de enero de 2006 de <http://pages.ebay.es/portada/?ssPageName=f:f:ES>
- Méndez, C (2001). Metodología: Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación. Colombia: McGraw Hill.
- Day, G. Cómo conocer mejor al cliente: ¿enfoque cuantitativo o cualitativo? Recuperado de Internet el 9 de marzo de 2006 de <http://www.wharton.universia.net/index.cfm?fa=viewArticle&id=772&language=spanish&specialId=>

- Tripla, M.F. (2001) Elementary Statistics. Recuperado de Internet el 09 de marzo de 2006 de <http://www.pucpr.edu/facultad/ejaviles/ED%20800%20PDF%20Files/ED%20800%20Definiciones%20importantes.pdf#search='que%20es%20muestreo%20por%20conveniencia%20addison'>
- Computec (2006) Historia de Internet. Recuperado de Internet el 12 de febrero de 2006 de <http://www.computec.net/html/hisint.html>

## Anexo 1

### Encuesta por parte de la empresa amm-collectibles a sus clientes

Esta encuesta pretende conocer las opiniones de los clientes de la empresa amm-collectibles para poder brindar una mejor atención.

1- ¿Desde dónde se conecta principalmente para visitar la página [www.subastasenInternet.com](http://www.subastasenInternet.com)?

Hogar                       Trabajo                       Otro (especifique\_\_\_\_\_)

2- ¿Cada cuanto visita la página [www.subastasenInternet.com](http://www.subastasenInternet.com) para comprar estampillas o sobres ¿

Diariamente                       Semanalmente                       Mensualmente

3- ¿Qué material filatélico de Costa Rica compra usted en la página [www.subastasenInternet.com](http://www.subastasenInternet.com)?

Estampillas                       Sobres                       Timbres                       Literatura

4- ¿Qué métodos de búsqueda utiliza para buscar el material filatélico en la página [www.subastasenInternet.com](http://www.subastasenInternet.com)?

---

5- ¿Qué aspectos del anuncio de la subasta toma en cuenta para visitarla?

---

6- ¿Cómo considera la atención brindada por al empresa amm-collectibles en todo el proceso de compras por subasta en la página [www.subastasenInternet.com](http://www.subastasenInternet.com)?

Excelente                       Muy buena                       Buena                       Regular

Mala                       Muy mala                       Pésima

7- ¿Qué métodos de pago prefiere utilizar a la hora de comprar en la página [www.subastasenInternet.com](http://www.subastasenInternet.com)?

Efectivo                       Cheque                       Paypal

Tarjeta de crédito (no paypal)                       Transferencia bancaria

**¡Muchas gracias!**

## Anexo 2

Encuesta realizada el 15 de enero de 2006 a Frederick O'Neill (número de teléfono 225-48-39), experto en filatelia costarricense.

| <b>Pregunta</b>  | <b>Respuesta</b>  |
|--|---|
| <b>¿Por qué las personas coleccionan estampillas?</b>                          | Porque es un entretenimiento que tiene por objeto recoger las señas que identifican el pago de correos. Hay personas que coleccionan billetes, monedas, campanas, entre otros y a diferencia de los anteriores, las estampillas muestran un proceso de uso, ya que empiezan en un país (de donde se envían) y terminan en otro (el destinatario de la carta). Además que se aprende de costumbres y cultura de otros países lo que enriquece la cultura del coleccionista. La filatelia o coleccionismo de estampillas es uno de los pocos pasatiempos que genera tanta pasión entre las personas que lo practican. Las estampillas se coleccionan prácticamente desde el año que fueron emitidas por primera vez, en el Caso de Costa Rica desde 1863. Al principio se coleccionaba solamente material usado ya que eran las estampillas que iban en los sobres o tarjetas, luego con el paso del tiempo también se empezó a coleccionar material nuevo. |
| <b>¿Qué aspectos hay que tomar en cuenta para comprar material filatélico?</b> | Si se colecciona de manera tradicional (por país o región) hay que tomar en cuenta la escasez del material, en este caso entre menos haya, más valioso es el material. Si se colecciona de forma temática hay que tomar en cuenta que el diseño del material concuerde con el tema seleccionado perros, gatos, carros, etc.   |
| <b>¿Qué hay que tomar en cuenta para vender material filatélico?</b>           | Lo más importante es dominar el tema, o sea saber del material que se vaya a vender, así como un joyero sabe de brillantes, un filatelista debe saber todas las características de las estampillas que vende. También el material debe tener buena presentación, ya que todo entra por la vista y al hablar de material que va desde \$1 hasta varios miles de dólares, es importante que esté bien presentado a la hora de ofrecerlo a los clientes.   |