

Programa de embajadores de Mercado pago.

María Camila Soto Ávila
Código: 2180615
CC: 1020821960

Universidad Santo Tomas

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá DC

Noviembre 2020-2

Programa de embajadores de Mercado pago.

Promover los pagos con condigo QR por medio de la plataforma de pagos Mercado Pago.

—

Trabajo de proyecto de grado: Plan de mejora

María Camila Soto Ávila
Código: 2180615
CC: 1020821960

Tutor: Andrés Ramírez Torres Samper

Universidad Santo Tomas

Facultad de Negocios Internacionales
Bogotá DC
Noviembre 2020-2

RESUMEN

Mercado pago es una plataforma muy robusta que permite ser muy versátil, pues dentro de ella se pueden realizar cobros, si se tiene algún establecimiento de comercio, con tasas cómodas para los vendedores, adicional a esto se pueden hacer pagos por medio de links, códigos Qr.

El siguiente proyecto tiene como objetivo promover y estimular la confianza en las personas en cuanto a los pagos con plataformas electrónicas como lo es Mercado pago , con esto se desea aprovechar la situación actual , para de esta manera estimular los pagos por medio de los códigos QR , un medio sencillo y fácil que no requiere de manipular nada más que un celular, con tan solo tener inscrita alguna tarjeta de crédito o débito con los nuevos códigos de verificación, un par de acciones en el celular y escanear los códigos QR que se encuentran en los establecimientos de comercio en donde se pueden realizar pagos de manera inmediata.

Por esta razón surgió la idea de apoyarse de la mano del grupo de CX para crear una campaña que impacte y nos permita dar reconocimiento de la plataforma en Bogotá y así mismo los comercios que Mercado Pago tiene como aliados y de esta manera generar más transacciones por la plataforma. En resumen cada equipo tuvo un cupón de descuento único en el cual se debió compartir con la mayor cantidad de personas para que de esta manera lograr que sean redimidos , entre más redenciones haya de cupones , más oportunidad de ganar dinero hay, pues este es el incentivo que se decidió usar para animar al equipo de CX a que participara en esta gran iniciativa y finalmente de este proyecto lograr encontrar los puntos fuertes y los puntos débiles que tiene la plataforma y tomar futuras decisiones para mejorar y tener mejores estrategias que brinden un mejor posicionamiento en el mercado.

AGRADECIMIENTOS

A todas las personas que apoyaron mi proyecto y confiaron en él. A Mercado Libre por brindarme el espacio para poder desarrollar esta gran idea y sobre todo apoyarme con un buen equipo de trabajo dentro del área de walet de Mercado Pago que me brindaron muchos conocimientos, tuvieron paciencia y me enseñaron con mucha claridad los procedimientos para lograr con el objetivo del mismo, brindarme toda la información y sobre todo estar en continuo seguimiento para que tanto el proyecto, como mi trabajo de mejora para la universidad estuviera siempre en orden que fue en definitiva indispensable para la consecución de los objetivos de este trabajo de grado.

Agradezco a la Universidad Santo Tomás por permitirme realizar mi proyecto de grado en Mercado libre empresa en la que tengo grandes aspiraciones para crecer y desarrollarme personal y profesionalmente. Sobre todo, por brindarme el espacio de seguimiento y orientación para poder desarrollar la idea con éxito y en un futuro poder seguir replicándolo.

Agradezco el completo apoyo, amor que mi mama me brindó para lograr ser finalmente una profesional, a mi familia por confiar en mí y siempre desearme y brindarme los mejores deseos para salir adelante con este proyecto y con mi carrera. Sobre todo a Sebastián, por darme ánimos, acompañarme y darme consejos que me ayudaron al final de todo este proceso lograr con mi objetivo y no permitir rendirme.

Finalmente, el mayor de los agradecimientos a Dios, por ser mi luz y mi guía, por llenar mi camino profesional de bendiciones, por las pruebas, dificultades y así mismo buenos momentos que escalón a escalón me formaron como persona y como profesional, por permitir que este sueño finalmente se haya hecho realidad.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo, se llevó a cabo a través de un proyecto denominado programa de embajadores de mercado pago , en donde se trabajo de la mano con el equipo de CX , para redimir la mayor cantidad de cupones posibles, generando un voz a voz para hacer el uso de los mismo y de esta manera promover y estimular los pagos por medio de la plataforma de Mercado Pago para aumentar transacciones y así mismo dar a conocer sobre este plataforma de cobros y pagos y sus excelentes beneficios que ofrece.

Se ilustrará la acogida que este proyecto tuvo y cual es el impacto que genera en las personas que usan y hasta ahora conocen de la plataforma, por lo que en este proyecto es muy claro encontrar cuales son uno de los más grandes retos que enfrenta la plataforma y así mismo realizar un plan de acción que permita tomar esta desventaja y convertirla en un gran punto en donde Mercado Pago pueda destacarse.

No es un secreto para nadie que aún hay mucho camino por recorrer, pues uno de los puntos claves y más importantes para Mercado Pago e incluso todas las pasarelas de pagos, es la confianza, saber transmitir ese mensaje y así mismo ilustrar lo sencillo que es hacer uso de esta y dar a conocer sobre todo que están respaldados y protegidos en todos sus pagos por medio de ella. Qué mejor manera de hacer esto y ponerlo en práctica dando un incentivo como descuentos para comprar en las marcas de mayor preferencia y que adicional son los aliados que Mercado Pago. De acá nació la idea de apoyarnos en él equipo de CX para darles un incentivo económico para que se rediman la mayor cantidad de cupones, en donde la labor de cada grupo es exponer lo más que se pudiera este cupón, para que se usará y de esta manera entre más redenciones, más opciones de ganar dinero tienen, y apoyar a el área de wallet a generar más transacciones con los pagos por medio de los códigos QR con Mercado Pago.

MERCADO LIBRE - MERCADO PAGO

1.1 ASPECTOS GENERALES

Es la compañía tecnológica de comercio electrónico líder de América Latina y su propósito es democratizar el comercio y el dinero para impactar en el desarrollo de la región.

Nació en 1999 y actualmente operan en 18 países de la región. En pocos años, se logró convertir en la séptima plataforma de comercio electrónico del mundo.

A través de su ecosistema completo compuesto por Mercado Pago, Mercado Shops, Mercado Libre Publicidad y Mercado Envíos, ofrecen soluciones para que tanto individuos como empresas puedan comprar, vender, anunciar, enviar y pagar por bienes y servicios por Internet. En 2017 se creó Mercado Crédito, orientada a democratizar el acceso al crédito y potenciar la inclusión financiera. Y, en 2019, se celebró 20 años de vida con una fuerte apuesta a seguir democratizando el comercio y las finanzas.

Historia:

Fundada en 1999 por Marcos Galperín, la compañía dio sus primeros pasos cuando un equipo de emprendedores se sumaron al sueño de revolucionar el e-commerce en América Latina.

Con más pasión que recursos, lograron poner en marcha el plan que el empresario argentino había empezado a amasar mientras cursaba un MBA en la Escuela de Negocios de la Universidad de Stanford. “La cultura emprendedora está en nuestro ADN y su efecto multiplicador escribe la historia de nuestro crecimiento y el del comercio electrónico en la región”, repite Galperin, subrayando los pilares de una empresa que llegó a cotizar en Nasdaq sin perder la esencia que explica cada uno de sus logros.

“En Mercado Libre logramos democratizar el comercio electrónico en América Latina, permitiendo que millones de personas, desde cualquier lugar de su país, puedan adquirir productos a precios justos y que todos los vendedores, especialmente las Pymes, cuenten con una plataforma de comercialización digital efectiva para concretar sus negocios. En este proceso que continúa, fuimos entendiendo que el sistema de pagos y el acceso a créditos son vitales para el desarrollo de todo emprendedor”, afirma Galperin.

Mercado Pago

Mercado Pago es la compañía fintech de origen latinoamericano más grande de la región. Fundada en 2003, brinda el ecosistema de soluciones financieras más completo para aquellas empresas, emprendimientos o personas físicas que desean gestionar su dinero de manera segura, simple y cómoda con una gran variedad de posibilidades en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México, Perú y Uruguay. Actualmente, procesa más de 3 millones de transacciones por día.

La aplicación de Mercado Pago es la billetera digital más completa de la región: permite realizar múltiples operaciones financieras como pagar en tiendas físicas con código QR, recibir rendimientos por el saldo digital, pagar servicios y tomar un préstamo sin necesidad de tener una cuenta bancaria.

Mercado Pago permite pagar, cobrar por Internet de manera segura, simple y cómoda con una gran variedad de medios de pagos

1.1.1 MISIÓN, VISIÓN, VALORES

VISIÓN: Democratizar el Comercio Electrónico y los Pagos Online en Latinoamérica

MISIÓN:

- Ganar el comercio electrónico a medida que penetra en el comercio minorista
- Convertirse en el líder fintech

VALORES:

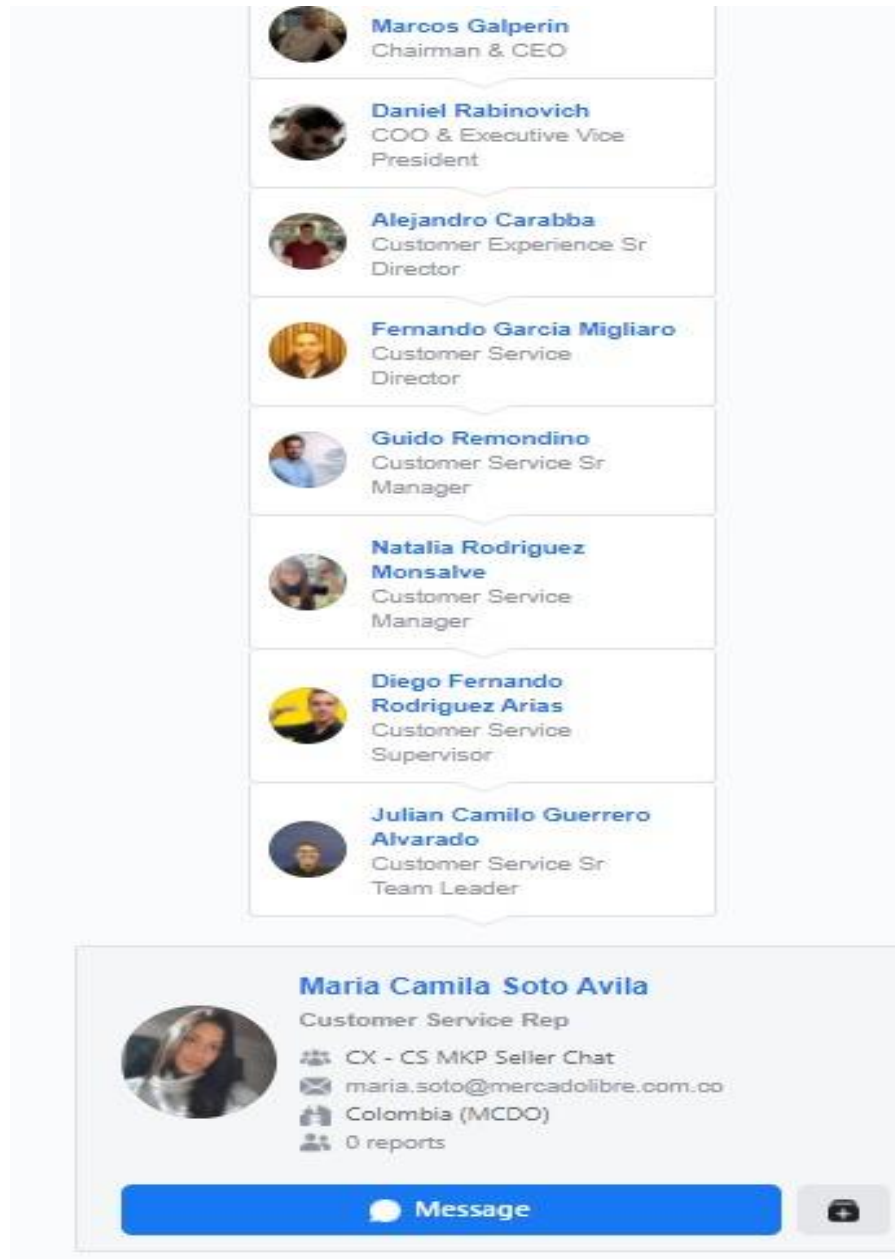
Nuestra cultura y principios definen la base de todo lo que hacemos: nos desafían a ser protagonistas y a dar el máximo para capturar las mejores oportunidades. Nuestros principios culturales reflejan este espíritu:

- Creamos valor para nuestros usuarios.
- Emprendemos tomando riesgo.
- Ejecutamos con excelencia.
- Competimos en equipo para ganar.
- Estamos en β continuo. Asumimos el poder de hacer, guiados por la energía emprendedora que llevamos dentro.
- Damos el máximo y nos divertimos.

1.1.2 UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Mercado Libre tiene su sede central en Buenos Aires, Argentina. Cuenta con operaciones en diferentes países como: Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Guatemala, Mexico, Nicaragua, Panamá, Perú, Paraguay, El salvador, República Dominicana, Uruguay, Honduras y Venezuela.

1.1.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



1.1.4 DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

El área en donde se realizó este proyecto de grado fue **Fintech Wallet**, área que se encarga de todo el tema de alianzas comerciales y estratégicas en donde así mismo se desarrollan proyectos innovadores basados en negociaciones para que ambas partes se vean privilegiados tanto de la plataforma de Mercado Pago, como de el uso que le dan a la misma de esta manera hacer una inclusión en el mercado y democratizar , brindar soluciones sencillas a los negocios para realizar sus transacciones de manera sencilla e involucrándose en el campo tecnología que en la actualidad es algo vital para tanto los pequeños como grande empresa.

1.1.4.1 ANALISIS DOFA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
● Plataforma robusta que anticipa las necesidades de los usuarios latinoamericanos. ● Tiene propuestas de soluciones innovadoras en comercio electrónico basadas en el análisis de experiencia del uso de los servicios. ● Herramientas útiles para cobrar de manera segura en un negocio. ● Seguridad en todas las operaciones que se realizan por medio de esta. ● Se brindan nuevas posibilidades y herramientas para que los usuarios puedan generar un negocio propio y aumentar las opciones de inserción laboral. ● Es inclusivo, y está disponible para todas las personas que desean hacer uso de la plataforma. ● Impulsa el desarrollo de la comunidad emprendedora. ● Cuenta con atención especializada al usuario las 12 horas del día de lunes a domingo. ● Tiene una plataforma de uso gratuito e ilimitado llamado el centro de vendedores, en donde hay una gran cantidad de contenido orientado a potenciar los negocios de los vendedores, tanto en temas online como en temas offline.	● Dar un mejor posicionamiento a la marca para que de esta manera más cantidad de usuarios puedan conocerlas. ● Mostrar todas las opciones y herramientas que tiene la plataforma de manera más clara y específica. ● Conectar y realizar alianzas estratégicas con los emprendimientos. ● Aprovechar la situación por la pandemia y establecer alianzas que permitan que los emprendimientos usen la plataforma para realizar los cobros. ● Tener claridad en las herramientas de seguridad que brindan en la plataforma. ● Brindar confianza a los usuarios para usar la plataforma. ● ofrecer la opción de ingresar dinero en la plataforma para hacer uso de ella. ● Tener una tarjeta única de mercado pago, para de esta manera poder hacer retiros de dinero o hacer pagos con facilidad haciendo uso de la plataforma de Mercado Pago. ● No existe protección para los pagos que se realicen con los códigos

• Brinda la opción de crear un catálogo para que realicen compras dentro de una empresa. • Aumento de transacciones de comercio electrónico al 130% con respecto al 2019	QR.
OPORTUNIDADES • Romper con el estigma que existe en el uso de las plataformas de comercio electrónico • Realizar estrategias más atractivas para los emprendimientos que para las grandes empresas ya que estos son los que más ayudas necesitan para crecer y posicionarse en el mercado. • Brindar información concreta y abierta sobre los beneficios que tiene hacer uso de las plataformas electrónicas. • Transmitir de manera transparente cómo se debe usar este tipo de servicios para evitar inconvenientes con las plataformas electrónicas • Encontrar nuevas maneras para seguir avanzando y lograr brindar un diferenciador en comparación con otras plataformas. • Buscar nuevas estrategias que permitan desarrollar de más a fondo las empresas pymes y emprendimientos.	AMENAZAS • Generar confianza en los usuarios para el uso de plataformas electrónicas, en donde se deben registrar datos personales de tarjetas ya sean de debito o crédito. • Contar con más herramientas como lo son las tarjetas, para hacer un uso más sencillo de la plataforma. • Tener un mayor control para evitar las personas mal intencionadas que no hacen un uso correcto de la plataforma. • No existe la forma de personalizar tu cuenta. • Las comisiones de uso del servicio no cuentan con un gran diferenciador en comparación con otras plataformas. • El aumento de estafas en las plataformas de comercio electrónico hace que los usuarios desconfíen de este medio, por lo que hace más difícil el ingresar nuevos usuarios en la plataforma

PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES

2.1 PLANTEAMIENTO CENTRAL PARTIENDO DE DEBILIDADES Y AMENAZAS.

En el presente trabajo se desea atacar las debilidades y amenazas que presenta la plataforma mercado pago, con la idea de reducir la desconfianza y estimular los pagos por medio de la plataforma electrónica la cual brinda muchas herramientas y facilidades de pago así mismo demostrando la seguridad con la que cuentan todos los usuarios de la plataforma que cobren o paguen por medio de ella y al mismo

tiempo darle un posicionamiento a la marca haciendo que más usuarios conozcan y hagan uso de ella.

En la actualidad el uso de las plataformas electrónicas aún siguen siendo un tema que genera confusión, desconfianza, por lo tanto un buen porcentaje desea realizar pagos por los medios físicos, en donde se sienta que se puede tener el control de todas las transacciones y operaciones que se realizan con los medios de pagos electrónicos, así mismo como hay esta desconfianza, existen una gran parte del mercado que está dispuesto a probar, usar y validar el funcionamiento de las mismas. Este crecimiento se vio gratamente beneficiado debido a la pandemia, en donde según la revista Dinero y un estudio que brindó Mercado Pago, las transacciones por plataformas electrónicas aumentaron un 130% con respecto al 2019 lo cual es una gran oportunidad que tiene el negocio para tomar el mayor porcentaje de este mercado y aprovechar para ganar reconocimiento, posicionar la marca, hacer que establecimientos de comercio tanto físicos como electrónicos o los que usan las redes sociales para realizar sus operaciones integren a Mercado Pago y cuenten con todo el apoyo de este gran gigante.

Una de estas facilidades el código QR en donde, tomando provecho de la situación que se está presentando en la actualidad con respecto al COVID 19, se decidió dar un gran impulso a este medio de pago, pues no representa alguna acción que ponga en peligro la salud de los usuarios, pues usarlo, es muy fácil, solo debe tener un celular desde donde se realizará toda la operación, descargar la aplicación de mercado pago e ingresar una tarjeta de crédito o de débito.

Bajo estos criterios, nació EMBAJADORES DE MERCADO PAGO, en donde la idea principal es hacer que todo el equipo de CX haga parte de este proyecto, en donde se les dará un cupón el cual tendrá un descuento del 30% hasta \$12.000 en cualquiera de las marcas aliadas de mercado pago para que las personas que hagan uso del mismo al pagar usen la plataforma de Mercado Pago, escaneando los códigos QR que se encuentran en las cajas de los establecimientos y hacer uso de el descuento, de esta manera Mercado Pago lograra atacar estos puntos que ponen en desventaja y no permiten que se realicen las transacciones que se esperan y sobre todo tenga el reconocimiento que se merece.

2.2 IMPORTANCIA, LIMITACIONES Y ALCANCES DEL PROYECTO

Basado en el análisis que se realizó partiendo de las amenazas y debilidades, mientras el proyecto se desarrolló, se logró evidenciar que aún sigue habiendo mucha desconfianza por medio de los usuarios al realizar este tipo de pagos como lo es el código QR, pues aun no esta la cultura de lo sencillo que puede ser estos procesos de pago que ofrece Mercado Pago, adicionalmente existen aún las secuelas que

haya dejado alguna mala experiencia en las plataformas, incluso en Mercado Pago existen los plazos de compra protegida en donde los usuarios tienen un tiempo determinado para realizar peticiones, reclamos o quejas en los pagos o cobros que se hayan realizado por medio de la misma, una vez este plazo se venza, los usuarios ya no cuentan con el apoyo de la plataforma y deberán solucionar la situación las partes de manera personal, por lo que muchas de las veces este tipo de información, si bien la plataforma lo menciona y está correctamente en sus términos y condiciones, en muchas situaciones es omitida o ni siquiera se indaga y existe el desconocimiento por lo que los usuarios pierden el beneficio y se genera esa mala experiencia que al ser temas de tarjetas de débito y las que más miedo generan, las de crédito, hace el voz a voz hacia la compañía no brinde la imagen correcta de la plataforma.

Adicional a esto, es importante resaltar que Mercado pago si cuenta con la herramienta de ingreso de dinero, pero por temas legales y financieros al Mercado Pago no tener una entidad bancaria que los respalde en Colombia, esta herramienta aun no esta habilitada igual que los créditos que se brindan en el resto de los países. Esto limita mucho a que las personas realicen pagos pues, el uso de las tarjetas de crédito no es tan común para este tipo de compras tan pequeñas, como lo puede ser una hamburguesa en mercado pago, unas uñas en Súper WOW o algún objeto en YOI, es por esta razón que muchos de los usuarios que iban a realizar la operación y el pago por la misma se vieron obligados a abandonar el descuento que se les brindaba haciendo uso del cupón y realizando el pago por la plataforma, Por lo que es aquí donde Mercado Pago tiene una gran oportunidad que debe atacar, pero, según el área de WALLET, para el año 2021 a principios ya todo este tema va a estar legalizado y se van a poder hacer uso de ingresos de dinero, para que aquellas personas que no quieran pagar con sus tarjetas o no cuentan con ellas, puedan hacer un ingreso de dinero a la cuenta, y al tener el dinero ahí, efectuar todos los pagos que deseen sin problema y con toda la seguridad.

Se logró tener un buen alcance en cuanto a la cantidad de transacciones que se realizaron al redimir los cupones, si bien no se cumplió la meta en redenciones, pero si se obtuvo un buen resultado, teniendo un total de 340 redenciones de los cupones, en donde después de haber realizado el feedback correspondiente de cada equipo, se encontró que estas limitaciones que se presentaron, no permitieron a la mayoría de los grupos cumplieran con las redenciones, Adicionando a esto el tiempo que toma propagar la información, explicar y pedir a las personas conocidas que hagan uso y transmitan el descuento del cupón.



2.3 OBJETIVO GENERAL DEL PROYECTO

Diseñar un proyecto de mejora en donde se pueda establecer nuevos lazos de confianza, atraer nuevos usuarios para de esta manera posicionar la plataforma de Mercado Pago en Bogotá y aumentar las transacciones dentro de ella.

2.3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PROYECTO

- Crear una campaña junto al equipo de CX de Mercado Libre en donde se logre realizar las redenciones de unos cupones para así realizar transacciones con pagos por medio de los códigos QR.
- Evaluar los resultados de las redenciones, identificando las oportunidades que tiene la plataforma y de esta manera tomar las acciones pertinentes que beneficien a Mercado Pago.
- Elaborar un diagnóstico de las limitaciones y alcances que logró tener el proyecto: EMBAJADORES DE MERCADO PAGO.

3.1 PROPUESTA DE MEJORA

De la mano de los equipos de CX crear una campaña impactante que permita dar a conocer la Wallet y los comercios que Mercado Pago tiene de aliados y de esta manera recuperar transacciones.

Los equipos deben replicar el mensaje de cómo se debe pagar con el código QR de Mercado Pago. Cada equipo va a recibir un cupón de descuento único el cual debe compartir con la mayor cantidad de personas posibles así mismo deben lograr que estos sean redimidos.

El equipo de la wallet de MP va a estar monitoreando frecuentemente las redenciones

y asegurando que un usuario solo pueda tener una redención por cupón.

DETALLE DE LA PROPUESTA

- El cupón brindará un descuento de 30% hasta \$12,000 pesos por usuario en la primera compra (en el caso que no se utilice el descuento a su totalidad tiene una compra más para redimir el faltante)
- Se creará un cupón por equipo personalizado según cada equipo (no puede exceder los 10 caracteres)
- Para alcanzar el incentivo base cada equipo debe tener mínimo 50 redenciones por cupón, cada cupón redimido se pagará a \$1.000 pesos, adicional al incentivo base vamos a tener una tabla de aceleración en donde a más redenciones más dinero puede ganar el equipo.
- El premio de los incentivos será brindando en la cuenta del líder y se puede hacer disposición de este en Market Place o MP
- Cada team leader recibirá diariamente un reporte con los avances de los equipos.

3.2 CONCLUSIONES

Con este proyecto se logró obtener muy buenos resultados, si bien la cantidad de redenciones que se lograron no eran los que se esperaban, pero la ganancia se logró obtener, en cuanto a que el mismo, arrojó resultados muy consistentes en cuanto al porqué la plataforma de Mercado Pago no tiene el alcance que espera.

Con estos resultados se logró evidenciar que aún existe mucho tabú en cuanto a los pagos por medio de plataformas electrónicas, por lo que es preciso que Mercado Pago ataque estos vacíos. Una de estas estrategias podría basarse en dar una buena comunicación en cuanto a la información que es muy importante para la plataforma, tal como el programa de compra protegida, en donde los usuarios tienen 30 días para contar con el apoyo de la plataforma y después de estos días, deberán acordar entre las partes para dar solución a la situación. Es vital que Mercado Pago más que presentar la información, que ya está especificada dentro del portal de ayuda de este, resalten y haga hincapié en que esta información sea mostrada con la importancia que tiene esta información que puede llegar a ser muy sensible a la hora de hacer transacciones con la plataforma.

Si bien gracias a este proyecto, se logró tener claridad de los puntos fuertes, pero también hay puntos en los que deben prestar mucha atención. Se logró dar identificación a un punto vital, que fue el uso de la herramienta de agregar dinero, ya que es una opción que, si bien Mercado Pago aún no tiene, otras plataformas si lo ofrecen y es un diferencial el cual permitirá que más usuarios hagan uso de la plataforma, pues muchos de estos usuarios o no cuentan con tarjetas de crédito o no tienen aún la confianza para realizar este tipo de transacciones con la tarjeta.

Dentro de los resultados de este proyecto se logro satisfactoriamente dar solución a estas debilidades y puntos débiles que tiene la plataforma como:

1. Dar un mejor posicionamiento en la marca, se dio a conocer el funcionamiento de la plataforma y las herramientas que esta ofrece.
2. Se logro hacer una alianza estratégica con MacDonalds en donde ambas partes tanto como ellos, como la plataforma se vieron beneficiados de este proyecto debido a las transacciones que se lograron.
3. Se logro tener provecho de la pandemia, promocionando el pago por código QR, en donde los usuarios tienen la facilidad de pagar sin tener contacto mas que su celular.
4. En total se tuvieron 344 redenciones , que se reflejan en 344 usuarios que conocieron la plataforma y usaron la misma para realizar transacciones.
5. Con esto de igual manera se logro atacar la oportunidad de romper el estigma que existe en el uso las plataformas de comercio electrónicas y mostrar lo sencillas y seguras que pueden ser.

Si bien aún hay mucho proceso por el cual mercado tiene que pasar, no todo es malo, Mercado pago es una plataforma muy robusta y es muy referida en toda Latinoamérica, miles de usuarios hacen uso de ella, por lo que viene son grande cosas tanto para la plataforma como para los usuarios que ya la usan y para los que están por conocerla.

3.3 BIBLIOGRAFÍA

(DINERO , 2020) Pagos electrónicos en américa latina aumentaron un 130% por la pandemia.

(Libre, 2020) Ideas Mercado Libre. Historia de Mercado Libre.