

elgenioX:
la primera Super App
de Bolivia

elgenioX

Este robusto ecosistema digital, desarrollado con [GeneXus para Super Apps](#), ofrece una amplia gama de servicios integrados que están transformando la experiencia de compra y venta para sus más de 50.000 usuarios.

[elgenioX](#) es **la primera y única Super App de Bolivia**. Cuenta con más de 50.000 usuarios y es parte de la Corporación [DATEC](#), una empresa de tecnología boliviana con presencia también en **Costa Rica, Honduras y El Salvador**.

Este mall digital, como ha sido catalogado por la opinión pública, permite desde la compra y venta de una gran variedad de productos, hasta el pago de facturas, adquisición de entradas a eventos, solicitud de comida a domicilio, y contratación de personal para tareas puntuales, todo sin salir de la aplicación.

La plataforma surgió en 2022 como e-commerce, y a finales de 2023 escaló para convertirse en **Super App** con el producto [GeneXus para Super Apps](#).

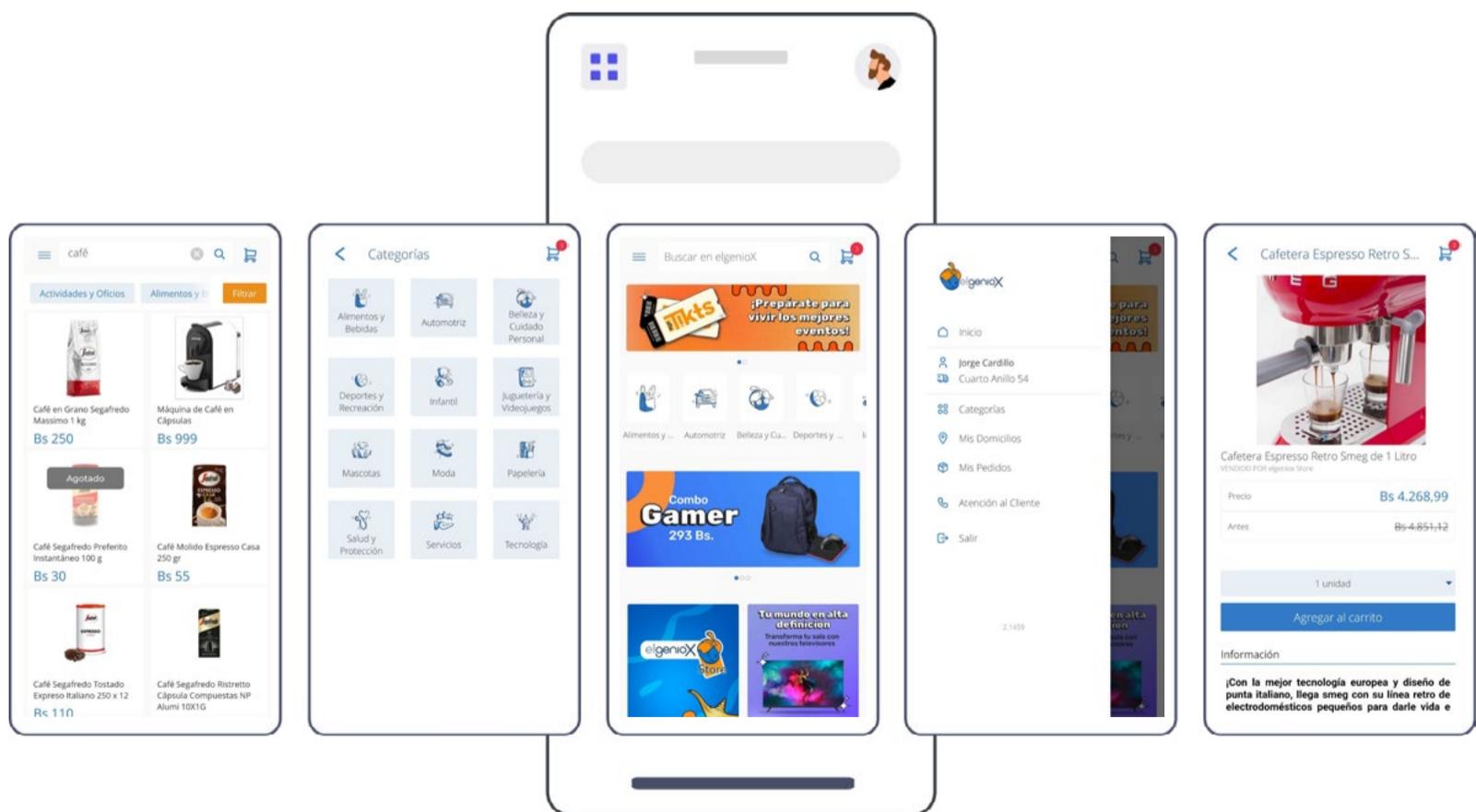
En 2024, esta Super App fue reconocida durante el evento eCommerce Day Bolivia, con el Premio Mejor Proveedor de Servicios y Soluciones para Digital Commerce, otorgado por el eCommerce Institute, una organización regional sin fines de lucro, que desarrolla y apoya la Economía Digital en Latinoamérica.

“Con **elgenioX** estamos escribiendo un nuevo capítulo en la historia del comercio digital en Bolivia. Estamos revolucionando la manera en que las personas compran y venden, ofreciendo un ecosistema que integra el canal digital con el físico, centrados en la satisfacción y experiencia del cliente, creando seguridad y confianza en las transacciones. Esta Super App es una experiencia totalmente nueva en Bolivia. Lo que se vive ahora no se compara con nada de lo que exista o haya existido en nuestro país”, afirma Gabriela Cano Encinas, Gerente General de elgenioX.

El trabajo de desarrollo fue realizado en dos meses y medio.” Estamos ante un gran caso de éxito. Logramos juntar múltiples empresas y tecnologías para construir esta solución en tiempo record. Esto es una muestra más del potencial de GeneXus para crear soluciones complejas de manera tan intuitiva y eficiente”, declara Laura Aguiar, Development Manager de i+Dev.

Para acceder a todas sus funcionalidades, los usuarios solo deben descargarse la aplicación, disponible en Google Play y Apple Store, loguearse y colocar los métodos de pago, todo por una única vez.

“Parte fundamental de nuestro valor radica en generar mejoras para todos. A los comercios les ofrecemos apoyo, asesoramiento y acompañamiento para que expandan sus ventas en cada rincón de Bolivia a través de un canal digital robusto. A los usuarios les brindamos una experiencia enriquecedora que les simplifica la vida y les ahorra tiempo. El nombre “elgenioX” proviene de la experiencia que deseamos proporcionar en todas nuestras unidades de negocio, tanto para clientes B2B como B2C”, agrega Gabriela Cano.



¿Qué ofrece elgenioX?

A continuación detallamos algunas de las características más destacadas de esta Super App:



Marketplace integral

Desde una plataforma única, los usuarios pueden comprarle a elgenioX o a sus Partners. Los comercios afiliados cuentan con tiendas digitales personalizadas con nombre, logo, información general, y fotos de productos.



Catálogo de productos

Los productos están organizados en las siguientes categorías: Alimentos y Bebidas, Automotriz, Belleza y Cuidado Personal, Deportes y Recreación, Editoriales, Hogar y Electrónicos, Infantil, Relojes y Joyería, Mascotas, Moda, Papelería, Salud y Tecnología.



Feedback

Los usuarios pueden puntuar cada producto adquirido, dejar comentarios y hacer consultas.



Soluciones para el hogar y la oficina

elgenioX va más allá del comercio digital con **egXservicios**, a través de la cual se pueden contratar servicios de plomería, electricistas, limpieza del hogar, albañilería, jardinería, y mantenimiento de aires acondicionados, piscinas y bombas de agua. Con esta funcionalidad simplifican la búsqueda y contratación de profesionales calificados, proporcionando una solución integral, conveniente y segura.



Entretenimiento

Con **egXTikts**, la plataforma simplifica la compra de entradas para todo tipo de eventos, incluyendo conciertos, obras de teatro, campeonatos deportivos y más.



Delivery

La Super App cuenta con su propio servicio de delivery llamado **egXTurbo**. Este servicio actualmente opera solo en Santa Cruz, pero muy pronto estará disponible en otras partes del país. Una de sus características más innovadoras es que permite compartir el pedido de un mismo repartidor. Para lograr esto, la aplicación notifica automáticamente a otros potenciales consumidores cercanos a la persona que realiza una solicitud, optimizando las entregas, reduciendo los tiempos de espera y los costos de envío.

La app ofrecerá una amplia oferta gastronómica con más de 100 restaurantes hasta el momento y cafeterías representativas de Santa Cruz. En una etapa posterior, se sumarán tiendas de otros rubros y se presentará una nueva forma de pedir por delivery a través de un patio de comidas digital. Esta expansión busca brindar una experiencia única y eficiente tanto para los consumidores como para los negocios asociados.

“Nuestro objetivo no es solo ofrecer un servicio de delivery, sino el mejor delivery. Queremos que cuando tengan hambre, no sufran la espera. Queremos que nuestros repartidores estén bien tratados y que nuestros socios comerciales estén felices”, agrega Cristian Daher, CEO de DATEC.



De Estados Unidos a Bolivia

egXLatam es uno de los productos más nuevos de la Super App, y tiene como objetivo importar productos directamente desde Estados Unidos a Bolivia.

“Nuestro compromiso es ofrecer productos a un costo más bajo y garantizar su seguridad en el transporte. Reconocemos que no todos tienen acceso a tarjetas internacionales, por lo que estamos negociando directamente con las marcas para obtener precios más bajos mediante compras al mayor y así hacerlos más accesibles”, agrega Gabriela Cano.



Inclusión financiera

Para facilitar las transacciones dentro del ecosistema, la Super App ofrece la tarjeta egXPrepago. Esta es una solución práctica para quienes no tienen tarjetas de crédito o débito tradicionales, permitiendo que más personas accedan de manera segura a los servicios y productos disponibles en la plataforma.



Pagos seguros

Para brindar mayor comodidad a sus usuarios, elgenioX ofrece múltiples métodos de pago: pagos con código QR, tarjetas de crédito y débito, pago contra entrega en efectivo, billetera móvil y su tarjeta prepagada. Independientemente del método elegido, los usuarios pueden estar seguros de que las pasarelas y el procesamiento de pagos utilizan tecnología avanzada y cifrado seguro de datos para proteger la confidencialidad de las transacciones.

“En Bolivia y en muchas partes de Latinoamérica, colocar los datos de las tarjetas de crédito representa un riesgo considerable. Por eso en elgenioX estamos estableciendo alianzas estratégicas con socios de confianza para garantizar la seguridad y la confianza en nuestras operaciones”, afirma Gabriela Cano.



Simplificación de pagos

Con egXPagoServicios, la Super App permite pagar servicios básicos como agua, electricidad, telefonía y gas, así como matrículas escolares, el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT), y muchos otros servicios.



Logística y entrega

elgenioX cuenta con cuatro puntos de pickup (incluyendo dos tiendas físicas), situados en Santa Cruz de la Sierra, La Paz y Cochabamba. Estas alternativas son ideales para quienes prefieren recoger sus compras personalmente.

Dos de esos lugares son tiendas físicas, donde los usuarios pueden ver y examinar los productos en persona antes de comprarlos. Esta combinación de canales digitales y físicos ofrece a los usuarios una mayor flexibilidad y confianza en sus compras, asegurando una experiencia más completa y confiable.

Desafíos

El informe Ecosistemas de pagos digitales fichas de países en América Latina y El Caribe, publicado en abril de 2024 por el BID, revela que en Bolivia solo el 22% de la población hace pagos digitales, mientras que el 41% desearía acceder a este tipo de transacciones pero no puede hacerlo.

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), Bolivia tiene la tasa de trabajo informal más alta del mundo, con el 85% de su fuerza laboral en esta condición. Este porcentaje es considerablemente superior al promedio de América Latina y el Caribe, que se sitúa en el 53,7%, según datos recabados en 2022.

Esta alta tasa de informalidad puede afectar negativamente la adopción de nuevas tecnologías, ya que las personas en el sector informal suelen tener menos acceso a recursos educativos, financieros y tecnológicos.

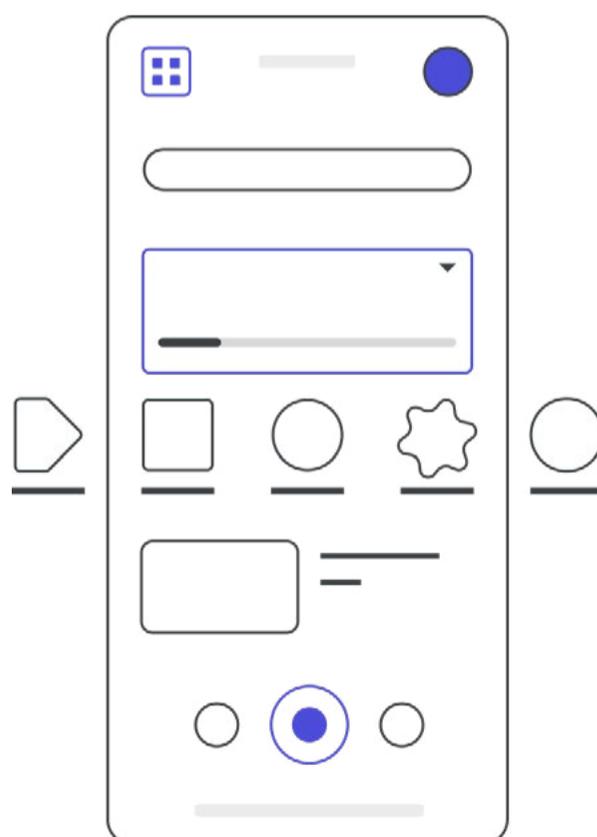
La informalidad también está presente en las ventas digitales, siendo el **Marketplace de Facebook** el e-commerce más utilizado por los bolivianos, a pesar de la falta de garantías, los problemas de seguridad en las transacciones y otros riesgos que conlleva.

La brecha digital, la disparidad en los niveles de ingresos, la falta de inclusión financiera, la educación, la ubicación geográfica, y la desconfianza hacia las transacciones digitales, son algunos de

los factores que han dificultado la implementación y expansión del comercio electrónico en Bolivia y en otros países de la región.

Estas circunstancias impulsaron a DATEC a buscar una solución que permitiera a las personas en Bolivia acceder a productos de calidad a través de una plataforma de comercio electrónico segura y confiable.

A continuación compartimos las reflexiones de Gabriela Cano Encinas (Gerente General), sobre los desafíos de crear la primera Super App de Bolivia:



1. Evangelización

“Cuando se es disruptivo en un mercado como el de Bolivia, es fundamental comunicar claramente qué es y el porqué del producto. Porque no se trata de presentar nuevas ideas, sino también de cambiar mentalidades y hábitos. A cada uno de nuestros clientes y prospectos debemos explicarle qué es una Super App, qué es una Mini App, cómo pueden integrar sus aplicaciones en nuestro ecosistema de manera efectiva, qué ventajas tienen”.

2. Confianza

GeneXus cuenta con una arquitectura robusta que garantiza la seguridad de los datos, permitiendo que cada Mini App maneje la seguridad y privacidad de los usuarios de forma aislada. Gracias a esto, los usuarios están protegidos en todo momento.

“DATEC es la empresa de tecnología más importante y reconocida en Bolivia. Solo nosotros podíamos ofrecer esta tecnología en nuestro país. Tener aliados estratégicos como la banca y partners reconocidos a nivel nacional, nos permite generar confianza con los clientes y agregar valor a nuestros servicios”.

3. Soluciones

En Bolivia, obtener acceso a tarjetas de crédito y débito puede ser un proceso complicado debido a la alta burocracia y los rigurosos protocolos asociados.

En cuanto a la importación de productos, ya sea desde Amazon, Alibaba o AliExpress, esto conlleva también a una serie de desafíos como los altos costos, los precios variables y la desconfianza en el proceso logístico.

elgenioX tomó todos los problemas que limitan el comercio electrónico del país, ofreciendo una alternativa rápida, económica, intuitiva y segura. “Facilitamos las transacciones y garantizamos que los productos lleguen en óptimas condiciones a las manos del comprador”.

4. Visión

“En Bolivia, muchas empresas prefieren los canales físicos más tradicionales, pero pocas tienen la visión de apostar por el mercado digital. Nosotros estamos aquí para promover y cambiar esa cultura, guiando el camino hacia un futuro digital más amplio y accesible para todos”.

5. Adaptarse a los cambios

“Es importante destacar que nunca vamos a desestimar el valor de la tienda física, ya que nos proporciona presencia y genera confianza en el mercado boliviano. Para nosotros es fundamental que los clientes que así lo prefieran, tengan la comodidad de recoger sus productos en persona. Por eso potenciamos nuestras tiendas físicas en conjunto con nuestro canal digital.

Contar con una tienda física nos añade un valor significativo, ya que demuestra que somos una empresa legítima y real. Pero siempre apoyando la omnicanalidad. A las empresas les aconsejamos que se adapten a los nuevos tiempos y le den importancia a la presencia digital de sus marcas. De esa manera pueden evitar los problemas que enfrentaron grandes cadenas como Macy's, Sears y JC Penney en Estados Unidos, que fueron en picada por no sumarse a la ola digital, al contrario de otras como Walmart y Target que sí lograron sobrevivir y adaptarse.

En Bolivia, estamos promoviendo esta cultura a través de elgenioX. Queremos que las empresas utilicen las herramientas digitales y nuestro ecosistema para crecer con confianza. La digitalización de los negocios es inevitable y no debemos temerle; debemos entender que el mundo avanza hacia lo digital. Aunque lo físico seguirá existiendo, es crucial planificar y adaptarse para evitar los errores que llevaron al declive de estas megaempresas en el pasado”.

Más sobre Super Apps

Para saber más sobre Super Apps, te invitamos a explorar los siguientes contenidos:

1. **Whitepaper.** [38 curiosidades y más que debes saber sobre Super Apps y Mini Apps](#)
2. **Whitepaper.** [¿Cómo escalar tu negocio con las Super Apps?](#)
3. **Playlist.** [Super Apps - GX30](#)
4. **Blog.** [4 razones para construir Super Apps y Mini Apps con GeneXus](#)
5. **Blog.** [¿Cómo transformar una app nativa en una Super App?](#)
6. **Blog.** [Super Apps: El futuro de los ecosistemas digitales "todo en uno"](#)
7. **Blog.** [¿Cómo funciona una Super App?](#)
8. **Blog.** [Diferencias entre Super Apps, Mini Apps y Mini Programs](#)

GeneXus[™]
by **Globant**