

MARKETING E INTERNET



Magíster en Administración y Economía de Empresas
Universidad de Concepción
2002

Gastón Avendaño Silva

Introducción

Con una tasa de crecimiento mayor a cualquier otra industria, Internet ha abierto una completa nueva gama de oportunidades, retos y herramientas para realizar negocios.

De esta manera, este modelo económico-social plantea nuevos retos para los responsables de la gestión de Marketing, como nuevos canales de promoción, nuevos canales de distribución, baja de precios, alta competitividad, etc.

Desde sus comienzos Internet ha sido vista como un canal de comunicación e interrelación directa entre las persona, un lugar donde las distancias físicas colapsan. Un correo electrónico nos comunica directamente con alguien en cualquier lugar del orbe. Es más, la interacción puede hacerse en tiempo real en algún salón de chat para comunicarse directa e instantáneamente (vía escrita o hablada) con personas situadas al otro lado del mundo.

Este efecto de colapso de tiempo y espacio ha provocado una gran revolución dentro de la gestión de empresas. Comunicación directa entre empleados y comunicación directa y ágil con clientes y proveedores. Además, el surgimiento de los e-marketplaces ha permitido que empresas de cualquier tamaño puedan comunicarse entre ellas y cerrar nuevos negocios.

Los costos asociados a Internet como herramienta de marketing son bajos, lo cual puede ser aprovechado por las Pequeñas y Medianas Empresas de nuestro país, convirtiendo a este canal en una poderosa forma de promoción y de contacto directo con el cliente.

El Marketing que se desarrolla a través de Internet se diferencia del tradicional principalmente por el poder que el consumidor adquiere en la red y el flujo de información bi-direccional entre las empresas y sus consumidores. El Marketing en Internet posee algunos principios básicos que son los pilares que cada buen gestor de marketing debe conocer.

El Marketing Mix de las empresas de cualquier tamaño se ve potenciado por Internet, brindando esta un apoyo constante al esfuerzo de Marketing de las organizaciones. Tanto el producto, como los precios, los canales de distribución y la comunicación comercial se ven alterados positivamente por la red de redes, brindando nuevos caminos para ofrecer los productos y servicios y para comunicarse con los consumidores.

Internet es básicamente una poderosa herramienta de comunicación comercial, con menores costos, alta interactividad con los clientes y fácil realimentación. Estas son las primeras y principales diferencias con los demás canales de comunicación como la radio, la televisión o los medios escritos. Por esto Internet no puede estar fuera de un plan de marketing para cualquier empresa. De hecho la web es una gran oportunidad para las empresas pequeñas, las cuales puede comunicar al mundo sus productos y servicios.

El tener presencia en Internet con un Sitio Web y manejar correos electrónicos no es suficiente para asegurar el buen funcionamiento y retorno de Internet para la empresa. Se necesita además, una buena gestión sobre estrategias de marketing en Internet sólidas y bien definidas.

Por las razones esgrimidas anteriormente es necesario un análisis de las implicancias que tiene Internet para el Marketing de las empresas.

Esta tesis, abarca en su primer capítulo "Internet y Marketing", las bases para comprender el nuevo escenario que plantea Internet para el Marketing de las empresas de cualquier tamaño. Se analizan los principios básicos sobre los cuales descansa la nueva economía, las implicancias que tiene Internet en el Mix de Marketing y en la relación con el consumidor.

El capítulo dos "Estrategias de Marketing en Internet" plantea las principales estrategias que las empresas pueden usar para lograr sus objetivos de marketing vía Internet y las estrategias de promoción que ellas tienen para dar a conocer su presencia web y por ende sus productos y servicios.

Finalmente, se ponen en práctica los conceptos desarrollados mediante el análisis del caso de la revista electrónica Mundo Empresa, www.mundoempresa.cl.