



Octubre 2019 - ISSN: 1696-8352

PLAN DE MERCADOTECNIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE COMERCIO ELECTRÓNICO COMO ESTRATEGIA DE MARKETING

MTE. Sandra Luz Hernández Mendoza¹

MTI. Edgar Olguín Guzmán²

M. en A. Jorge Martín Hernández Mendoza³

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Sandra Luz Hernández Mendoza, Edgar Olguín Guzmán y Jorge Martín Hernández Mendoza (2019): "Plan de mercadotecnia para la implementación de comercio electrónico como estrategia de marketing", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana (octubre 2019). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/10/comercio-electronico-marketing.html>

Resumen

El impacto de internet en el mundo entero ha sido realmente arrollador, de una u otra forma todos hablan de internet, recurren a él y/o realizan negocios en línea, lo que conocemos como E-commerce o comercio electrónico.

En particular, las pequeñas y medianas empresas (PyMEs), comerciales y de servicios, requieren del uso de estas tecnologías que abra sus posibilidades de crecimiento y sólido desarrollo, al incrementar y fortalecer sus capacidades que les permita fortalecer su posición en el mercado y consolidar su competitividad.

¹ Sandra Luz Hernández Mendoza, Profesor-Asignatura del Instituto de Ciencias Económico-Administrativas. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Área académica de Turismo- Campus ICEA-La Concepción. Circuito la Concepción, km 2.5, San Juan Tilcuautla Municipio de San Agustín Tlaxiaca, Hidalgo CP 42161, Teléfono 01 (771) 717 2000, ext 4171, e-mail: sandrahdez@hotmai.com, sandrahm@uaeh.edu.mx

² Edgar Olguín Guzmán, Profesor-Investigador del Instituto de Ciencias Básicas e Ingeniería. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Área de académica de Computación y Electrónica Campus ICBI- Carretera Pachuca-Tulancingo Km. 4.5, Col. Carboneras, Mineral de la Reforma Hidalgo CP 42074, Teléfono 01 (771) 717 2000, ext 6738, e-mail: olguinedgar@hotmail.com, eolguin@uaeh.edu.mx

³ Jorge Martín Hernández Mendoza, Profesor-Investigador de la Escuela Superior de Tepeji del Río. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Calle del maestro 2 Colonia Noxtongo 1ra sección, Tepeji del Río Ocampo Hidalgo CP 42855 , Tel 01 (771) 717 2000, ext 5850 , e-mail: jomar_hm@hotmail.com, jorgemhdez@gmail.com

El presente trabajo, como una propuesta de estrategia mercadológica, surge como una inquietud para concentrar los elementos claves que intervienen en el establecimiento de estrategias de negocios de las PyMEs, apoyados en las herramientas de comercio electrónico basadas en internet.

Palabras clave

Comercio electrónico, internet, estrategia de marketing.

Abstract

The impact of the internet in the whole world has been really overwhelming, in one way or another they all talk about the internet, resort to it and / or conduct business online, what we know as E-commerce or electronic commerce.

In particular, small and medium-sized enterprises (PyMEs), commercial and services, require the use of these technologies that open their possibilities for growth and solid development, by increasing and strengthening their capabilities that allow them to strengthen their position in the market and consolidate your competitiveness

The present work, as a marketing strategy proposal, arises as a concern to concentrate the key elements that intervene in the establishment of business strategies of PyMEs, supported by internet-based e-commerce tools.

Keywords

Electronic commerce, internet, marketing strategy.

1. INTRODUCCIÓN

La economía actual muestra grandes cambios con respecto a la conocida hasta hace unos pocos años, como la tendencia hacia un mercado más competitivo, especializado, global y afianzado en internet.

La combinación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), basadas en internet y los procesos de negocios, han originado nuevos conceptos de comercialización con enfoque electrónico.

Las micros y pequeñas empresas, más flexibles, en general, en sus planteamientos que las medianas y grandes empresas, pueden disponer aquí de un modelo de negocio nuevo, capaz de generar comercio electrónico rentable.

En México, aproximadamente el 98% de los establecimientos son micro, pequeñas y medianas empresas (SIEM, 2007) que presentan una gran capacidad de adaptación y crecimiento, y constituyen un factor crítico de estabilidad económica y social. Sin embargo, ante el actual escenario económico de globalización, estas empresas enfrentan numerosos obstáculos y rezagos que limitan su capacidad productiva y que sólo podrán superarse mediante el uso correcto de las tecnologías de información orientadas al comercio electrónico.

En particular, las pequeñas y medianas empresas (PyMEs), comerciales y de servicios, requieren del uso de estas tecnologías que abra sus posibilidades de crecimiento y sólido desarrollo, al incrementar y fortalecer sus capacidades que les permita fortalecer su posición en el mercado y consolidar su competitividad.

2. DESARROLLO

Generalidades de las PyMEs

La actual globalización en nuestro país requiere que las empresas sean competitivas y generadoras de empleos.

La pequeña y mediana empresa (PyME) constituye una de las grandes oportunidades para los países que, como México, quieren competir y exportar.

El criterio adoptado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público cataloga a las pequeñas y medianas empresas como aquellas cuyos ingresos acumulables en el ejercicio inmediato anterior no sean superior a veinte millones de pesos, pero tampoco inferiores a millón y medio de pesos; con esto el contribuyente podrá determinar fácilmente si su empresa es pequeña o mediana, o bien rebasa esta clasificación.

Para efectos de este trabajo, se presenta una tabla que muestra dicha clasificación, con datos proporcionados por Nacional Financiera y autorizados por su Consejo Directivo en diciembre de 2002, publicado en el Diario Oficial de la Federación, para los sectores industrial, comercial y de servicios, y que es el mismo criterio que utiliza la Secretaría de Economía, y está basado en el número de personas que ocupan (Ver Tabla 1.1).

TAMAÑO	SECTOR		
	CLASIFICACIÓN SEGÚN EL NÚMERO DE EMPLEADOS		
	INDUSTRIA	COMERCIO	SERVICIOS
Micro	De 0 a 10	De 0 a 10	De 0 a 10
Pequeña	De 11 a 50	De 11 a 30	De 11 a 50
Mediana	De 51 a 250	De 31 a 100	De 51 a 100
Grande	Más de 250	Más de 100	Más de 100

Tabla 1.1 Clasificación de las empresas.

Fuente elaboración propia: (Información recuperada de Nacional Financiera, 2012)

Las Tecnologías de Información y Comunicación en la competitividad de las PyMEs

Un factor importante que define la presencia de las diferentes empresas en el escenario internacional y ubica a los países más allá de sus fronteras es la revolución tecnológica.

El aprendizaje tecnológico ha sido una pieza clave de la innovación y, por ende, de la competitividad.

La tecnología y la habilidad para crearla y manejarla se han convertido en parte esencial del proceso competitivo, siendo éstas un factor necesario para ganar mercados o para conservarlos.

Sin duda, uno de los principales activos de las sociedades actuales son los servicios de comunicación o las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), y la capacidad para acceder y ofrecer este tipo de servicios refleja su grado de avance y desarrollo tecnológico, así como su nivel competitivo en un escenario globalizado.

En la última década, los procesos de apertura comercial han orillado a los países y sus gobiernos a implementar políticas para fomentar el desarrollo y la investigación tecnológica; como resultado de esto, las sociedades han tenido acceso a mejores y más eficientes servicios de comunicación.

Las PyMEs y el comercio electrónico

Las PyMEs son el sector económico que más empleos genera y que más rápidamente crece en México. Son clave para acercar los productos al consumidor final y para dotar de insumos a las grandes empresas y cadenas comerciales. Sin embargo, la mayoría se encuentra rezagada tecnológicamente.

Mientras que las grandes empresas siguen invirtiendo fuertemente para agilizar sus sistemas de administración y construir una presencia en el Internet, las pequeñas se encuentran en fase rudimentaria debido a la falta de capitales, de estímulos o simplemente de información.

De acuerdo con INEGI, en México, a principios del nuevo milenio, menos del 15% de las PyMEs cuenta con el apoyo de una computadora y apenas el 14% tiene soporte de especialistas en sistemas. El gran reto es vincular a estas empresas a las nuevas tecnologías.

Así, un tema sobresaliente y actual, es la inversión en tecnología por parte de las empresas. El análisis del desarrollo tecnológico permite conocer las actividades que son más propensas al uso de la tecnología (CONCANACO, 2017: p. 47).

Muchas PyMEs ya comienzan a ser arrastradas por el cambio. Sus grandes clientes les exigen procesos tecnológicos básicos como enviar listas de precios o pedidos por la red, en otras palabras, empiezan a requerir herramientas a las que no están acostumbradas. Gracias a las nuevas herramientas de cómputo, las PyMEs pueden realizar el control de sus inventarios, llevar la contabilidad del negocio y comunicarse con proveedores y clientes, de manera bastante sencilla.

De acuerdo a datos de INEGI, en el sector comercio, el tamaño de las empresas es directamente proporcional al uso de la tecnología informática en su relación con clientes y proveedores, en procesos técnicos, y en mejoramiento de procesos; no así en procesos administrativos, donde las diferencias de tamaño de la empresa no muestran variantes significativas (CONCANACO, 2017: p. 48). Destaca el bajo uso de la tecnología en las empresas micro, como podemos observar en la tabla 1.2.

UTILIZACIÓN DE INTERNET EN LOS PROCESOS DE EMPRESAS COMERCIALES				
	EN SU RELACIÓN CON CLIENTES Y PROVEEDORES	EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS	EN PROCESOS TÉCNICOS DE DISEÑO	EN DESARROLLO DE PROGRAMAS PARA MEJORAR PROCESOS
Micro	4.1	6.9	2.5	2.2
Pequeña	60.3	83.6	34.7	34.5
Mediana	74.3	92.5	47.3	48.1
Grande	79.8	94.6	55.8	66.3

Tabla 1. 2 Establecimientos comerciales que utilizaron equipo informático e Internet en alguno de sus procesos, 2013 (%). Fuente: INEGI, Censo Económico 2014.

Julio Villasante, socio de B-Nexus y vicepresidente del Grupo de Trabajo de Proveedores de Tecnología del Comité Mexicano de Comercio Electrónico, afirma que el tema de la tecnología ya aparece como inquietud entre pequeños y medianos empresarios. Si bien por ahora son pocas las que están haciendo el cambio, el auge del comercio electrónico está sensibilizando a muchas.

Si bien es importante que las PyMEs comiencen a construir una presencia en Internet, lo mejor es avanzar con paso lento, para evitar gastos inútiles, comenzando por operaciones básicas para realizar operaciones como enviar y recibir órdenes y pedidos.

Un segundo paso para entrar al comercio electrónico es comenzar a intercambiar información a través de la red. Se puede empezar por colocar productos en catálogos electrónicos. Desde 2009, la Asociación Mexicana de Estándares para el Comercio Electrónico (AMECE) cuenta con un catálogo electrónico donde todos sus socios, cerca de 18 mil empresas, pueden subir sus productos sin costo alguno.

En una tercera etapa, el empresario pequeño puede abrir su propia página en Internet o su tienda virtual. Puede ser que en un principio no suceda un aumento espectacular de las ventas, pero aquellas empresas que se encaminen hacia el comercio electrónico estarán cortando rápidamente la brecha de competitividad que las separa de las grandes corporaciones.

Muchas empresas pequeñas se resisten al cambio porque consideran que implica fuertes inversiones. Lo cierto es que gracias a los múltiples planes de crédito que ya ofrece el mercado, hoy en día las computadoras están prácticamente al alcance de cualquier negocio.

La revolución del comercio electrónico está más cerca que nunca.

Dentro de unos años, entre el 30 al 60% del comercio mundial se realizará a través de la red y aquellas empresas que no empiecen a construir una presencia en el Internet, podrían no sólo perder oportunidades sino a la larga quedarse fuera del mercado global.

El comercio electrónico es un asunto de gran relevancia en la actualidad ya que ayuda a romper la barrera de la distancia en sistemas de mercado en un mundo que, para el caso, se ha convertido en una aldea global que está al alcance de todos, por el hecho de que el uso de estas tecnologías se enseña desde los primeros años, lo que provoca ver el uso de estas herramientas de manera natural en los negocios, gobiernos, hogares (CONCANACO, 2017: p. 47).

La resistencia al cambio es grande, y el mayor freno es el cultural. Muchos pequeños empresarios no entienden todavía las ventajas que implican las tecnologías de información. Se requiere tan sólo de un cambio de mentalidad para entrar al comercio electrónico y desarrollar las actividades empresariales, lo cual se traducirá en menores costos y mayor eficiencia operativa.

Análisis de la evolución del comercio electrónico en las PyMEs

Es un hecho que las PyMEs empiezan a notar que cada vez más clientes potenciales y reales están usando y se están apropiando de la tecnología para informarse, comunicarse, entretenerse y adquirir bienes y servicios. Así, las características demográficas y el estilo de vida se están orientando hacia una mayor intensidad del uso de Internet tanto en hombres como mujeres.

La penetración de Internet en el mundo, y en especial en nuestro país, aún sigue creciendo de forma exponencial.

Dirección y planeación estratégica en mercadotecnia

Hoy en día, las organizaciones se enfrentan al reto de asimilar fuertes y continuos cambios, tanto en su entorno como en ámbitos sociales, tecnológicos, políticos, legales, económicos, culturales, entre otros.

Toda organización busca las estrategias ideales para conseguir excelentes resultados, planes de acción que los guíen para saber cómo dirigir su negocio y cómo lograr los objetivos que persigue, ya que se enfrentan al reto de asimilar fuertes y continuos cambios. Así, cualquier empresa que desee tener éxito y busque beneficios debe someterse a una dirección estratégica formal.

La dirección estratégica es un proceso continuo de toma de decisiones que requiere una planificación, decidiendo por adelantado qué hacer, cómo hacerlo, cuándo hacerlo y quién lo va a hacer. Este proceso se encamina hacia el logro y mantenimiento de una ventaja competitiva que permita a la empresa continuar en el mercado.

Una vez fijados los objetivos organizacionales que deben alcanzarse, el siguiente paso consiste en establecer la estrategia empresarial que se utilizará para conseguirlos de la mejor manera, y definir cuáles son las tácticas que pueden ayudar a implementar mejor la estrategia adoptada.

La planeación estratégica, como corriente y enfoque administrativo, trata sobre las decisiones de efectos duraderos e invariables de la administración y dirección de una empresa en una planeación a largo plazo, previo análisis de los contextos externo, económico, de mercado, social, político, nacional e internacional donde se desenvuelve (Hernández, 2006).

Reafirmando el concepto de planeación estratégica, Münch (2005: p. 11) menciona que ésta es la previsión de escenarios futuros y la determinación de los resultados que se pretenden obtener, mediante el análisis del entorno para minimizar riesgos, con la finalidad de optimizar los recursos y definir las estrategias que se requieren para lograr el propósito de la organización con una mayor probabilidad de éxito.

Kotler (2002: p. 60), por su parte, afirma que la planeación estratégica es el proceso gerencial de desarrollar y mantener una congruencia viable entre los objetivos, las habilidades y los recursos de la organización, y sus cambiantes oportunidades de mercado. Así, el objetivo de la planeación estratégica es moldear los negocios y productos de la empresa para que produzcan los niveles meta de utilidades y crecimiento.

Una estrategia de mercadotecnia es normalmente una parte integral de la estrategia de negocio que provee dirección general a toda la organización. Comprende la selección y el análisis de un mercado objetivo (grupo de personas al que la organización desea llegar) y crear y mantener una mezcla de mercadotecnia apropiada que satisfaga a dichas personas. Una estrategia de

mercadotecnia enuncia con claridad un plan para el mejor uso de los recursos y las tácticas de la organización para cumplir sus objetivos (M. Pride, 2007).

Cada paso del proceso de mercadotecnia, desde la formulación de estrategias hasta el trato con un solo cliente de menudeo, debe tener como objetivo satisfacer al consumidor. Ésta es la lección clave del concepto de mercadotecnia y fundamento de las estrategias y tácticas de una mercadotecnia efectiva.

Plan de mercadotecnia como estrategia de marketing para la incursión de PyMEs al comercio electrónico

Ante los conceptos de competencia global que empiezan a delimitar las estructuras de mercado, el plan de mercadotecnia es necesario para todas las empresas que busquen permanecer en él y proyectar un crecimiento sostenido que les permita hacer frente a las variables de un mercado globalizado.

La planeación estratégica de cada una de las unidades estratégicas de negocios de la empresa exige la definición de la misión de negocios, analizar las oportunidades y los riesgos externos, analizar las fortalezas y debilidades internas, formular metas, formular estrategias, formular e implementar programas, obtener retroalimentación y ejercer control (Kotler, 2012: p.60). Por esta razón, uno de los elementos de mayor trascendencia en este proceso de planeación estratégica es el establecimiento del plan de mercadotecnia para alcanzar las metas.

El plan de mercadotecnia se convierte en una herramienta indispensable para todas aquellas empresas que desean mantener una posición competitiva en el mercado.

Tal es el caso de las PyMEs comerciales y de servicios, interesadas en conservar un posicionamiento estable en el mercado actual, punto importante para el desarrollo y crecimiento de la economía regional.

La estructura del plan de mercadotecnia requiere que los expertos responsables del área tengan una visión global, que tengan también una visión analítica y que tengan los elementos de creatividad necesarios para programar estrategias efectivas de mercadotecnia.

A continuación, se propone la estructura que debe guiar el contenido de un Plan de Mercadotecnia, de acuerdo con Fernández y Kotler, que permitirá delinear las estrategias necesarias para la incursión al comercio electrónico de las PyMEs comerciales y de servicios (Fernández, 2011; Kotler, 20066).

- a. Descripción de la empresa.
- b. Análisis situacional de mercadotecnia actual.
- c. Evaluación del negocio: Análisis FODA.

- d. Definición de los objetivos mercadológicos.
- e. Desarrollo de las estrategias y tácticas mercadológicas.
- f. Calendarización de actividades estratégicas y tácticas definidas.
- g. Presupuestación de mercadotecnia.
- h. Diseño de medidas de supervisión, evaluación y control.

a. Descripción de la empresa

Dentro de esta etapa de descripción del negocio, se establecerán las condiciones necesarias para realizar nuestro plan de mercadotecnia (Fernández, 2011: p. 32).

Esta descripción del negocio, es un resumen ejecutivo, el cual indica de manera breve un panorama general de la empresa para una rápida revisión administrativa (Kotler, 2006: 104), por ello es importante que contenga: el tipo de organización en la cual nos encontramos, sus antecedentes y forma de operación; la misión de la empresa, que se refiere a la forma en que está constituida, su esencia misma y la relación de esta con su contexto social (Fernández, 2011: p. 38); la visión de la empresa, que nos indica cual es la meta que la compañía persigue a largo plazo, incluye la forma en que ésta se conceptualiza a sí misma en la actualidad y en el futuro; y la filosofía de la empresa, que se refiere a la forma en que ésta trabaja, la comunicación y espíritu que existe en la misma y la adopción de valores que trata de transmitirse a los empleados (Fernández, 2011: p. 41).

b. Análisis situacional de mercadotecnia actual

Es importante analizar los componentes del ambiente situacional en el cual opera nuestra empresa.

Este análisis presenta la información más relevante sobre el mercado, producto, competencia, distribución y macroambiente. Para ello, tomamos como partida cinco aspectos importantes (Kotler, 2006: p.p. 104-106): Situación del mercado, Situación del producto, Situación competitiva, Situación de la distribución y Situación del macroambiente.

c. Evaluación del negocio: Análisis FODA

Una vez descrita y analizada la situación actual de la empresa, es tiempo de hacer una evaluación del negocio, la cual consiste en aplicar una matriz FODA, que nos ayude a tomar decisiones en la formulación de la estrategia de mercadotecnia.

Ahora, se deben identificar las principales oportunidades/riesgos, fuerzas/vulnerabilidades, y aspectos particulares o alternativas que enfrenta la empresa. (Kotler, 2006: p. 106).

El análisis comparativo de la matriz FODA representa en forma resumida las conclusiones de toda la evaluación del negocio, y se integra por cuatro variables: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

Una vez analizados los cuatro factores de la matriz FODA, la empresa debe aplicar las situaciones descubiertas y definir las principales alternativas a las que debe dirigirse el plan (Kotler, 2006: p. 107).

d. Definición de los objetivos mercadológicos

Partiendo del análisis de la situación, la empresa debe plantear sus objetivos, clasificarlos y establecer metas y un programa para lograrlas. La empresa debe fijar estos objetivos con respecto a los socios o accionistas, la reputación de la compañía, la tecnología y otros asuntos de interés (Kotler, 2006: 114).

e. Desarrollo de las estrategias y tácticas mercadológicas

Las metas y objetivos de marketing se pueden alcanzar por varios caminos. El trabajo en el desarrollo de estrategias de mercadotecnia consiste en elegir el modo de acción más efectivo con la finalidad de alcanzar o lograr la consecución de los objetivos (Kotler, 2006: p. 114).

En sí, el desarrollo de las estrategias de mercadotecnia, presentan el enfoque mercadotécnico general que se utilizará para lograr los objetivos del Plan de Mercadotecnia (Kotler: 1996: p. 104), en otras palabras, por el mismo Kotler, "la estrategia es el camino elegido para conseguir un objetivo..." (Kotler, 2006: p. 37).

Al diseñar las estrategias de mercadotecnia, se deben desarrollar las tácticas correspondientes para el cumplimiento de éstas.

Las tácticas deben contemplar todas las actividades que se requiere desarrollar para llevar a cabo la estrategia, de tal forma que se contemplen en su totalidad las variables que afectan la misma.

f. Calendarización de actividades estratégicas y tácticas definidas

Todas y cada una de las estrategias deben ser contempladas en el itinerario de actividades de mercadotecnia; sin embargo, es posible realizar calendarios independientes, de tal forma que se tenga uno de medios, otro de promociones, otro de estudios de mercado.

Otro punto importante que debe contener el calendario, aparte de indicar las acciones a desarrollar, es señalar las personas concretas que van a llevar a cabo el plan (Kotler, 2006: p. 114).

No es estrictamente necesario el incluir todas y cada una de las tácticas en el itinerario de actividades, ya que las mismas lo harían sumamente complejo; sin embargo, es conveniente

realizar calendarios alternos que permitan tener presentes a cada una de estas tácticas, de modo tal que puedan cumplirse con oportunidad (Fernández, 2011: p. 195).

g. Presupuestación de mercadotecnia

Al establecer el presupuesto de mercadotecnia es necesario atender a las siguientes consideraciones (Fernández, 2011: p.p. 206-208):

1. Tiene que responder a una razón lógica de ventas; esto quiere decir que, los recursos asignados en el presupuesto deben generar un incremento en las ventas, en el corto, mediano o largo plazo;
2. El presupuesto responde a los programas estratégicos; por lo que no deben existir partidas presupuestales que no tengan relación directa con los programas estratégicos que fueron planeados;
3. La decisión presupuestal debe estar a cargo del área responsable; esto se refiere a que cada una de las áreas debe decidir su presupuesto;
4. A mayor presupuesto mayor responsabilidad y resultados esperados; esto es, que los resultados esperados van en función directa del monto del presupuesto establecido.

h. Diseño de medidas de supervisión, evaluación y control

La última sección del Plan de Mercadotecnia describe los controles para dar seguimiento a sus avances (Kotler, 2006: p. 109).

Por ello, la única forma en que será posible cumplir con las estrategias de mercadotecnia de manera eficiente, es estableciendo medidas de control que permitan verificar el correcto desarrollo de estas (Fernández, 2011: p. 214).

La supervisión busca el establecer mecanismos correctivos inmediatos, que proporcionen a las actividades de mercadotecnia la seguridad necesaria para su ejecución.

Es importante que cada uno de los involucrados en la realización de las actividades de mercadeo, realice actividades de supervisión que le permitan asegurar el éxito de estas (Fernández, 2011: p. 216).

La evaluación del plan de mercadotecnia inicia desde el momento en que se hace una evaluación del negocio, ya que de la misma dependerá la correcta estructura de los objetivos y estrategias del plan, después, se evalúan los objetivos, su coherencia, factibilidad y proyección, de esa misma forma todas y cada una de las actividades se deben ir evaluando para verificar si los planes pueden ser logrados (Fernández, 2011: p. 216).

Finalmente, los resultados obtenidos nos permitirán hacer una nueva evaluación del plan anual de mercadotecnia. Por lo regular, las metas y el presupuesto se revisan cada mes o trimestre (Fernández, 2001: p. 216; Kotler, 2006: p. 109).

Objetivo General de la investigación

Analizar los diferentes beneficios que ofrece el comercio electrónico como estrategia mercadológica para las pequeñas y medianas empresas, comercial y de servicios, frente a los cambios en el escenario nacional e internacional, que les permita mantener una posición competitiva dentro del mercado.

Problema de investigación

Actualmente, las empresas de todo el mundo se encuentran en un entorno de globalización, el cual las obliga a ser cada vez más competitivas y a desarrollar nuevas estrategias de negocio, para lograr una ventaja empresarial.

La mayoría de las PyMEs no han sobrevivido al gran estallido del comercio por Internet debido a que no tienen una visión clara de lo que es el comercio electrónico ni lo que esto conlleva.

Para estar a la altura de las circunstancias, en la actual economía globalizada, las PyMEs, comerciales y de servicios, han estado desarrollando estrategias competitivas que les permiten posicionarse en el mercado.

Aparentemente, las PyMEs, comerciales y de servicios, mantienen una posición competitiva sólida; pero, ante el reto de la globalización y la incesante innovación tecnológica, debemos buscar nuevos caminos y estrategias de posicionamiento y vigencia en el mercado.

El creciente desarrollo de las TIC, especialmente con lo referente a comercio electrónico, marca la urgente necesidad de recurrir a estas herramientas para mantener su posición en el mercado.

Metodología de investigación

El presente trabajo, cuya idea principal es concentrar los elementos claves que intervienen en el establecimiento de estrategias de negocios, apoyados en herramientas de comercio electrónico basadas en Internet, tiene el propósito de proporcionar una propuesta de plan estratégico de mercadotecnia a fin de implementar el comercio electrónico en las PyMEs.

La metodología de investigación consiste en recolectar información relevante sobre la aplicación del comercio electrónico en las PyMEs, a través de información generada por INEGI así como organismos especializados en el manejo de información concerniente al manejo de Internet y del comercio electrónico, como la AMIPCI.

Una vez recopilada dicha información, se requiere identificar una muestra significativa de PYMEs, con necesidades de incursionar en el mercado nacional e internacional mediante el manejo de herramientas de Internet que proporciona el Comercio Electrónico.

Dicha información se solicitará a la Cámara Nacional de Comercio en Pequeño en Pachuca, Hgo. (CANACOPE), ya que cuenta con el registro de dichas empresas.

Identificada la muestra de empresas, se visitará a cada una de ellas para identificar sus necesidades de manejo de comercio electrónico, y darles a conocer nuestra propuesta de Plan Estratégico de Mercadotecnia, así como también se les dará a conocer el funcionamiento de diversas herramientas de Internet que pueden utilizar para dicho objetivo.

Resultados preliminares

Actualmente, ya se tienen identificadas las empresas donde se va a implementar el Plan de Estrategia de Mercadotecnia para la incursión de Comercio Electrónico de PyMEs, sin embargo, al requerirse recursos económicos para visitarlas de manera personal, se está realizando unas bases de datos con sus correos electrónicos, para seguir esta investigación por este medio electrónico.

Cabe mencionar que se ha tenido una respuesta favorable, de manera local en el municipio de Pachuca, Hgo., con negocios particulares como Colors Computing, Pikis Mascotas, Diseños de Tazas, Trend Group, Bonetería Mónaco, Vidriería Vane, Óptica Imperial, IESIMA, por mencionar algunos, donde ya se envió la propuesta de Plan de Mercadotecnia, y se les está dando seguimiento a sus actividades iniciales de comercio electrónico.

3. CONCLUSIONES

Las PyMEs comerciales y de servicios, se están enfrentando actualmente a cambios económicos muy acelerados.

El establecimiento de plazas y centros comerciales las impulsa a desarrollar estrategias de negocios que les permitan mantener un posicionamiento sólido en el mercado, mismo que garantizará la competitividad que el país requiere en términos de globalización.

Con respecto a su desarrollo económico, existen diversos programas que apoyan a las PyMEs en su modernización, competitividad y gestión administrativa. Dichos programas han sido implantados, en su mayoría, por el gobierno federal por medio de instituciones como Nacional Financiera, el Banco de Comercio Exterior y la Secretaría de Economía, para brindar apoyo a este sector y hacer más competitivas a las empresas, destinando recursos para que los nuevos empresarios puedan poner en marcha sus proyectos e incrementar su productividad.

De manera particular, en el municipio de Pachuca, Hgo., las PyMEs comerciales y de servicios representan un fuerte motor en la economía estatal, al concentrarse en esta ciudad capital el mayor número de establecimientos en estos giros en el estado, y que por su situación geográfica tienen grandes oportunidades de crecimiento.

El éxito y permanencia de las PyMEs y cualquier organización está garantizado con una planeación estratégica adecuada, con visión hacia el futuro. La definición de lo que se debe hacer para mejorar la productividad es clave en el diseño de estas estrategias.

Las PyMEs, con miras a tener mayor rentabilidad y un posicionamiento sólido, han echado mano de la mercadotecnia, para establecer los planes adecuados que les permitan hacer frente a los nuevos retos y oportunidades que presentan los escenarios económicos actuales.

El Plan Estratégico de Mercadotecnia es una herramienta indispensable para que las empresas mantengan una posición competitiva en el mercado.

De acuerdo con esto, y con respecto al objetivo general de trabajo, quedan sustentados los beneficios que ofrece el comercio electrónico como estrategia mercadológica para las PyMEs comerciales y de servicios, para hacer frente a las condiciones de globalización de la economía actual.

Después de haber analizado el comportamiento del uso del comercio electrónico en las PyMEs mexicanas, se puede concluir que:

- Hoy en día, la mayoría de las PyMEs están rediseñando sus negocios en términos de Internet y de las herramientas que ofrece el comercio electrónico.
- Las PyMEs están utilizando la web para comprar y vender, colaborar en promociones, y diseñar procesos de negocios.
- Estudios sobre comercio electrónico en México, realizados por AMIPCI, revelan que las ventas en Internet están creciendo sostenidamente y podemos prever en el corto plazo, el desarrollo de éste en las PyMEs.
- Las operaciones comerciales desarrolladas en Internet ofrecen mayor seguridad a los consumidores, con esto las PyMEs pueden ingresar a mayor número de mercados.

RECOMENDACIONES

Dando seguimiento a las empresas participantes en esta investigación, podemos realizar las siguientes recomendaciones, a fin de impulsar el comercio electrónico en las PyMEs:

- Las PyMEs comerciales y de servicios, deben contar con una estructura organizacional sólida y competente. Es común que las PyMEs no cuenten con una estructura organizacional bien definida, por su característica de ser empresas, en general, de carácter

familiar, lo cual las ubica en una situación de desventaja ante empresas con firmes estructuras organizacionales.

- Las PyMEs deben poner en práctica todos sus potenciales para lograr sus objetivos organizacionales y mantener su posición en los mercados, hoy en día, globalizados. Deben poner en práctica toda la sinergia producto de su organización, atmósfera de cooperación y comunicación, objetivos organizacionales claros y precisos, procesos productivos, disponibilidad de materias primas, cadena de valor, fuerza de trabajo, y su cultura empresarial. Así también, deben estar preparadas ante los cambios tecnológicos, económicos y sociales que se suscitan en el entorno, para conservar su condición de competitividad en el mercado.
- Las estrategias mercadológicas que adopten las PyMEs para posicionar su producto o servicio deben estar acorde al mercado en que se desarrollen y a los medios tecnológicos con que cuenten, teniendo como punto de partida objetivos organizacionales con miras a mantenerse en el rumbo de la competitividad.
- Se debe implementar un Plan de Mercadotecnia para la incursión al comercio electrónico de las empresas pequeñas y medianas.
- En el desarrollo de las estrategias mercadológicas orientadas a la incursión al comercio electrónico, las PyMEs deben aprovechar las herramientas que ofrece Internet, para acrecentar los canales de venta de sus productos y servicios. Internet es una herramienta eficaz que permite que las PyMEs conserven una ventaja competitiva sobre las demás organizaciones.
- El uso adecuado de las TIC como factor de innovaciones plantea a las PyMEs grandes oportunidades para bajar costos y buscar mayores utilidades con más volumen de producción y ventas, lo cual se reflejará en sólidas posiciones en el mercado nacional e internacional.
- La inversión por parte de las PyMEs en TIC para mejorar sus procesos productivos y, en particular, agilizar sus operaciones comerciales a través de diferentes herramientas de comercio electrónico, que les permita participar en un mercado mayor.
- La adopción y uso de comercio electrónico eleva los índices de productividad en las PyMEs. Para ello es necesario cambiar de visión y formas de emprender negocios. Es necesario que las PyMEs cambien su forma de administración tradicional manejando estrategias de comercio electrónico.

4. REFERENCIAS

AMECE, Asociación Mexicana de Estándares para el Comercio Electrónico. Consultado en mayo 2019, en <http://www.amece.org.mx/amece/>

AMIPCI. Asociación Mexicana de Internet (2017). "Estudio AMIPCI de Comercio Electrónico en México 2017". Consultado en mayo 2019, en <http://www.amipci.org.mx/estudios.php>

Chiavenato, I. (2009). Introducción a la Teoría General de la Administración. Santafé de Bogotá, D. C., Colombia: McGraw-Hill Interamericana.

CONACYT. Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología. Consultado en abril 2019, en <http://www.conacyt.mx/>

CONCANACO SERVYTUR, ITESM. (2007). Estrategias y Políticas Públicas para el Desarrollo Empresarial y la Competitividad. Una propuesta del sector comercio, servicios y turismo 2007-2012. México: Fondo de Apoyo para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.

Fernández Valiñas, R. (2011). Manual para elaborar un plan de mercadotecnia. Un enfoque latinoamericano. México: ECAFSA, Thomson Learning.

Fondo PYME, Financiamiento. Consultado en mayo 2019, de http://www.e-mexico.gob.mx/wb2/eMex/eMex_PYME.

Hernández Callejas, G. Yolanda. "Los retos de las pequeñas y medianas empresas hidalguenses en el siglo XXI". Consultado en mayo 2019, de http://www.reduaeh.mx/campus/icea/art1_quinto.htm#_ftnref9,

Hernández y Rodríguez, S. (2006). Introducción a la Administración. Teoría General Administrativa: origen, evolución y vanguardia. México: Mc Graw-Hill.

INEGI. (2006). Micro, pequeña, mediana y grande empresa. Estratificación de los establecimientos. México: Censos económicos 2004.

Kotler, P. (2006). Dirección de la Mercadotecnia. Análisis, planeación, implementación y control. México: Prentice Hall Hispanoamericana.

Kotler, P. (2006). Dirección de marketing. Conceptos esenciales. México: PEARSON Educación.

Kotler, P. (2006). Los 80 conceptos esenciales de marketing. España: PEARSON Prentice Hall.

Lagarde Moguel, Humberto (2001) "México: el comercio electrónico un reto". Razón y Palabra. Número 20. UNAM. Consultado en mayo de 2019, de http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/logos/anteriores/n20/20_hlagarde.html

Münch, L. (2015). Planeación estratégica. El rumbo hacia el éxito. México: Trillas.

Pride, W., Ferrell, O. (2007). Marketing. Conceptos y estrategias. México: McGraw-Hill.

Rodríguez Valencia, J. (2009). Cómo administrar pequeñas y medianas empresas. México: ECAFSA.

Rodríguez, G. (2015). "Comercio electrónico, una revisión desde la Unión Internacional de Telecomunicaciones". Revista de Derecho, Fundación Universidad del Norte. Barranquilla, Colombia.

Secretaría de Economía. Centros Regionales para la Competitividad Empresarial (CRECE). Consultado en mayo 2019, de <http://www.economia.gob.mx>

Sistema de Información Empresarial Mexicano. Consultado en mayo 2019, de <http://www.siem.gob.mx/portalsiem/>

Thompson, A., Strickland, A. (2008). Dirección y administración estratégicas. Conceptos, casos y lecturas. México: McGraw-Hill.