

INFORME TÉCNICO FINAL
LA ERA DIGITAL EN LOS MERCADOS MEXICANOS

Presentado por
OSCAR ANDRES TOVAR BARRERA

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

BOGOTÁ D.C., ENERO DEL 2019

RESUMEN

Con la entrega de este informe se busca dar a conocer como está el marketing digital hoy en día en el país de México exactamente en la ciudad de Puebla. Se realizaron varias visitas empresariales en la ciudad de Puebla y se cursó un seminario en la universidad UPAEP (Marketing Digital) el cual fue enfocado a las nuevas estrategias de marketing que no solo se utilizan a nivel nacional sino también a nivel internacional. Las empresas que se visitaron fue de servicios y de producción como lo es: Audi México, la Talavera y Plaza San Diego. La información mencionada en este informe, fue proporcionada por los colaboradores de cada empresa y por la experiencia vivida de mi parte como asistente al periplo, confirmando así que la información es cierta y confiable.

PALABRAS CLAVE: Marketing, Tecnología, Visión Empresarial, clima organizacional, planeación, marketing digital.

ABSTRACT

With the delivery of this report we seek to publicize how digital marketing is today in the country of Mexico exactly in the city of Puebla. Several business visits were made in the city of Puebla and a seminar was held at UPAEP (Digital Marketing), which was focused on new marketing strategies that are used not only at a national level but also at an international level. The companies that were visited were services and production as it is: Audi Mexico, Talavera and Plaza San Diego.

The information mentioned in this report was provided by the employees of each company and the experience I had as an assistant to the tour, confirming that the information is true and reliable.

KEY WORDS: Marketing, Technology, Business Vision, organizational climate, planning, digital, marketing.

METODOLOGÍA

- 1. Diseño:** Esta experiencia académica fue muy interesante ya que se visitaron empresas ubicadas en México exactamente en Puebla en las cuales se realizaron entrevistas de forma personal incluyendo a los docentes que nos dieron el seminario de marketing, dando cada uno la percepción de los medios tecnológicos que se están utilizando en el medio del marketing digital.
- 2. Población:** La población y/o empresas que se visitaron fue Audi México, Plaza San Diego, talavera y el centro histórico de Puebla, adicional a estas visitas se realizó un seminario de Marketing Digital por parte de la universidad UPAEP.
- 3. Entorno:** Ciudad de México (Puebla).
- 4. Descripción:** La metodología que se utilizó para poder realizar este informe fue la observación, los apuntes de cada visita y la evidencia fotográfica de cada empresa o lugar visitado.

INTRODUCCIÓN

Este escrito tiene como objetivo dar a conocer como en México ven el marketing digital y como se está innovando en este tema, una de las empresas en la cual se realizó la visita fue Audi México la cual es muy reconocida en el sector automotriz, en ella solo se fabrica la referencia de vehículo Q5, el proceso de su producción es muy definido por tiempos de holgura las cuales dan el diferenciador ya que por sus tiempos tan precisos esta fábrica puede producir 700 unidades de vehículos al día, Audi se enfoca en que una sola planta realice el proceso para cada referencia que tiene de vehículos. Más adelante se puede notar como es el marketing que utiliza esta empresa. Audi México se destaca por la aceptación al cambio, por la generación de empleos y por la visión que tiene como organización para ser más competitiva.

La Plaza San Diego ubicada en Puebla es un centro comercial el cual está enfocado a la prestación de servicios de entretenimiento a familias pero en esta empresa se vio muy mal manejo en cuanto a los procesos de logística y de administración por parte de la persona de mercadeo, por lo cual esta plaza no es tan visitada por los clientes.

La Talavera que se visitó, es una fábrica que realiza sus productos de forma artesanal logrando un manejo de personal adecuado según su producción, los colaboradores de esta empresa llevan muchos años en esta actividad por lo cual su trabajo es valorado por la gerencia, los productos que se realizan en esta empresa son realizados a mano.

Las visitas a estas organizaciones son muy importantes para los jóvenes que están próximos a obtener el grado de profesionales ya que su visión empresarial cambia al visitar otra cultura otra forma de trabajar, formas de innovación aplicadas en cada país ya sea por políticas internas o por la misma sociedad.

MARCO TEORICO

[...] Hoy en día se hace altamente complicado que una marca no esté presente en el entorno digital, tenga o no presencia, los nuevos consumidores opinan, hablan, se expresan en las redes sociales, comparten sus opiniones en los foros o escriben artículos para blog.

Ninguna marca está a salvo porque la presencia de la marca en online o digital, ya no depende de la marca en sí misma!!

Por tanto a la hora de que nuestra marca esté presente en el entorno digital, queramos o no, debemos tener muy claro:

Lo que la marca es o quiere ser.

Lo que la marca dice y comunica.

Lo que la marca realmente hace.

Y cómo es percibida la marca.

Por tanto la reputación de marca online se genera en la relación entre lo que la marca dice en el mundo online y lo que la marca finalmente hace. (Gomez, 2015).

La identificación de empresas extranjeras en nuestro medio como administradores de empresas es muy importante ya que no solamente podemos trabajar en Colombia sino que también podemos laborar fuera del país por ejemplo en una multinacional por lo cual es necesario saber de organizaciones como las visitadas en este periplo.

Comenzare hablar de la empresa que genero un cambio en México y que por su experiencia se decidió emprender en una ciudad nueva para la industria automotriz. *“AUDI AG es el primer fabricante de automóviles Premium que cuenta con instalaciones de producción en México. “La planta de México constituye un hito en la historia de nuestra empresa y un importante paso en nuestra internacionalización. Se trata de una de las fábricas más modernas en el continente americano. Con esta planta hemos establecido un emplazamiento*

clave para la exportación de nuestros autos a clientes del mundo entero”, afirmó el Prof. Rupert Stadler, Presidente del Consejo de Dirección de AUDI AG. El país tiene suscritos doce tratados de libre comercio en los que participan más de 50 países, y por consiguiente ofrece unas condiciones económicas ideales. México es una auténtica potencia en el sector de los automóviles y piezas de automóviles. “Nuestra planta en México es un perfecto ejemplo de la Audi Smart Factory. Es la primera fábrica que hemos puesto en operación de manera completamente virtual, esto es, en una simulación por computadora”, explicó el Prof. Dr. Waltl, miembro del Consejo de Dirección de Audi responsable de Producción. “Hemos optimizado toda la cadena de proceso, y hemos puesto en operación la planta un 30 por ciento más rápido de lo habitual”. Esto ha supuesto un récord en la industria automotriz.” (Audi, 2018).

Con esta participación Audi es una de las empresas que mayor ingreso y movimiento económico le genera a México, sabemos que por costos esta planta de producción está muy bien ubicada ya que el mayor mercado de la camioneta Audi Q5 es Estados Unidos de tal forma Audi reduce costos por temas de traslados y genera mayor confiabilidad en la entrega y la personalización de su vehículo. En la gráfica se puede ver como el grupo Volkswagen al cual está vinculado Audi ocupa el 3er puesto en el sector automotriz en México.

| ◆ Empresa | ◆ Sector | ◆ Ventasnetas2017(millonesdepesos) | ◆ Activostotales2017(millonesdepesos) | ◆ Empleos2017 |
|--------------------------|-------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|---------------|
| General Motors de México | Automotriz y autopartes | 363769.00 | nd | 19000 |
| FCA México | Automotriz y autopartes | 346412.29 | nd | 16300 |
| Volkswagen de México | Automotriz y autopartes | 207918.09 | 132667.57 | 16747 |
| Nissan Mexicana | Automotriz y autopartes | 190000.00 | nd | 17000 |

(Expansion, 2018)

Teniendo en cuenta que para Audi el servicio al cliente es muy importante, en la siguiente grafica en el ranking de servicio del 2017 se encuentra en primer lugar, dando así un acompañamiento en el proceso de post-venta. Generando un sentido de pertenencia al cliente ya que se siente acompañado por la marca desde la entrega de su vehículo en adelante con eventos, campañas, revisiones, calidad y muchas variables que hacen de la marca sea exclusiva.

J.D. Power 2017 Mexico Customer Service Index (CSI) StudySM



(Power, 2019)

Una de las empresas la cual fue visitada por los estudiantes fue la Plaza San Diego “Hace más de 10 años Grupo Forjadores se propuso crear el lugar más fácil, rápido y divertido, y hoy no hace falta decir de qué lugar hablamos. Gracias a nuestra estratégica ubicación, Plaza San Diego forma parte del estilo de vida y el corazón de los cholultecas. Nuestra familia de más de 100 marcas reconocidas les facilita la vida a todos nuestros visitantes, creando un espacio increíble para relajarse, comer, comprar, pasear, divertirse o pasar un

buen momento con familia y amigos. Porque una gran marca merece un gran espacio, Plaza San Diego te invita a unirte a este proyecto y a ser parte del patrimonio de nuestra bella ciudad” (SanDiego, 2018).

Es un centro comercial el cual busca generar sentido de pertenencia en sus cliente y de los mismos propietarios de locales, esta plaza está ubicada en un buen sector de Puebla, dando así la percepción de que es una plaza innovadora versus su competencia, pero al entrar al lugar no es tan innovador, en esta visita notamos varias falencias; como administrador vi que falta mucho por hacer en este lugar, quien nos atendió fue la coordinadora de mercadeo ella nos indicaba que la publicidad que esta hoy en día en la plaza es muy buena ya que su temática es sobre la fábrica de SantaClaus, al realizar la visita notamos que esta temática no se está realizando al 100%, sabemos que el marketing digital es importante pero podemos incluir medios como ATL o BTL para llegarle al cliente de una forma más rápida e innovadora. El mercadeo es muy importante pero la administración puede ser un tema primordial ya que al vincular un administrador de empresas en este departamento se puede tener control de las actividades incluyendo: procesos de inventario, contratación, negociaciones con cada proveedor, activaciones, logística para tener una mayor participación en el mercado como una plaza con un nuevo enfoque.

Aunque podríamos decir que ya son pocos los escépticos frente a la importancia del marketing digital, es importante entender algunos aspectos que le dan piso a lo que podríamos llamar la revolución digital en la cual vivimos hoy.

El mercadeo digital es tan importante hoy, porque opera en un mundo totalmente diferente al de hace 15 años. La tecnología ha cambiado todo, incluso al consumidor.

COMO ES NUESTRO MUNDO HOY

- *Extremadamente rápido.*

- *La publicidad tradicional se ha vuelto paisaje.*
- *El consumidor no tiene tiempo.*
- *Hiperconectado.*
- *Las tendencias verdes cada vez se imponen más en los hábitos del consumidor.*
- *Existe Sobre Oferta de productos y servicios en casi todas las categorías.*
- *La fidelización de los clientes paso de una moda a la realidad de los negocios, pues conseguir un cliente cuesta entre 4 y 10 veces más que mantener uno existente.*
- *Las nuevas generaciones nacieron en el mundo digital, y sus comunicaciones son más escritas que orales.*
- *Se venden más Celulares que computadores y televisores juntos.*
- *El mercadeo y publicidad de interrupción están desapareciendo.*
- *Los consumidores han tomado el poder de los medios.*
- *Proliferación de medios: Cientos de canales de TV, revistas, estaciones de radio, sumado a Millones de sitios web.*

(Sierra, 2018)

El mundo empresarial está cada vez más exigente y competitivo por lo cual no podemos quedarnos en el pasado, tenemos que innovar y lograr generar cambios, ya sea rompiendo paradigmas o realizando nuevos procesos los cuales generen recordación.

Respecto a Colombia los centros comerciales se van ajustando a la tecnología y a las tendencias que se van dando en el mundo, es por eso que Jorge Ponce Dawson, director de la junta directiva de Broadway Malya, manifiesta que **“los centros comerciales o se adaptan o mueren en el intento”**

En primer lugar, es necesario que cada establecimiento de este tipo tenga una oferta gastronómica cada vez mejor, ya que es un factor de atracción de visitantes y una experiencia que no se puede disfrutar por internet.

En segundo lugar, la incorporación de ofertas de ocio para que se conviertan en otra alternativa para el tiempo libre de los visitantes.

“Como ya las nuevas generaciones no quieren ir a un centro comercial, hay que darle la vuelta a estos centros y dejar de pensar que son un lugar de concentración de productos. Hay que empezar a mostrarlos como un sitio donde se puede conocer gente, cosa que a los millennials les interesa, un lugar donde se pueden vivir grandes y nuevas experiencias. Esa es la transformación que hay que hacer”, explicó Ponce Dawson. (Dinero, 2018)

La Talavera fue una de las empresas que generó gran recordación en los estudiantes que asistimos, ya que es una empresa en la cual su producción es totalmente manual, el proceso para ver estos excelentes productos llenos de colores y exclusividad es muy interesante ya que los artesanos que laboran en esta organización son personas que llevan muchos años trabajando realizando estas artesanías logrando que estos productos sean los representativos en México. Al hablar del manejo que la empresa le da a la administración del lugar como infraestructura logramos notar que las áreas están muy bien definidas, cada trabajador tiene definido su trabajo y los tiempos en los cuales debe salir el producto, su marketing es muy bueno ya que al ingresar en la página de la empresa expone de inmediato su misión y visión logrando incluir las imágenes de sus productos, esta empresa no es la única en el sector pero sobre sale en el mercado logrando innovar en diseño y en calidad de cada artículo que saca a la venta. (REINA, 2018)

EVIDENCIA DE LAS VISITAS

Audi México: Es una empresa alemana la cual decidió incursionar en la ciudad de México, logrando ampliar su red de fábricas para la producción de sus vehículos, Audi tiene como concepto la pasión y la perfección por tal motivo en la fábrica visitada únicamente se produce la camioneta Q5, Audi es quien exporta este modelo de camionetas a nivel mundial, nos indicaban que el mayor país con ventas de estas camionetas es EE.UU por lo cual la estrategia que utilizó Audi fue colocar una fábrica muy cerca a este país para así reducir costos de traslado de un país a otro, utilizando los TLC con los que cuenta México en este momento. Es importante resaltar que la fábrica tiene una visión de espejo por lo cual al lado de cada bodega de producción se encuentra un espacio del mismo tamaño para que en cualquier momento se pueda construir una nueva fábrica con el fin de producir otro modelo de vehículo.

IMAGEN 1.



Fuente: Propia

Plaza San Diego: Es una plaza comercial en la cual tuvimos la oportunidad de hablar directamente con la coordinadora de mercadeo de esta empresa, ya que nos dimos cuenta que llevar la administración y el marketing en un centro comercial o plaza comercial es muy complejo, es importante resaltar que para poder llegarle a un público como lo son las familias, no solamente es tener buenas marcas, ni locales llamativos, la publicidad es muy importante pero para esto la administración ejerce un papel grande, ya que se debe implementar una estrategia competitiva en la cual se involucren la mayoría de áreas, todas buscando generar rentabilidad en la organización. La plaza San Diego no tiene estrategias de marketing innovadoras por tal motivo esta visita fue importante para darle ideas a la persona encargada de mercadeo, indicándole que mecanismos de publicidad se encuentran en Colombia ya que nuestros centros comerciales en comparación con los visitados en México están muy actualizados y enfocados a que la experiencia del cliente sea la mejor siendo muy llamativa.

IMAGEN 2.



Fuente: Propia

Talavera la Reina: Esta empresa está ubicada en Puebla México, la cual es una de la más importantes en el sector ellos producen productos artesanales representativos de México por lo cual comercializan a nivel local con estas piezas siempre buscando la mayor rentabilidad compitiendo con otras empresas con calidad, servicio y tiempos de entrega, esto hablando de los clientes externos, para los clientes internos (los trabajadores), se enfoca en generar valor a la compañía, aprovecha cada recurso; hablando con los colaboradores ellos están a gusto en la empresa ya que es una de las más conocidas, genera un ambiente de tranquilidad, y como uno de ellos me indico, “se puede escuchar música sin que te coloquen problema”, esto me confirmo que con solo unos pequeños detalles se logra generar un grado de pertenencia por parte de los trabajadores hacia la organización.

IMAGEN 3. (Fuente Propia)

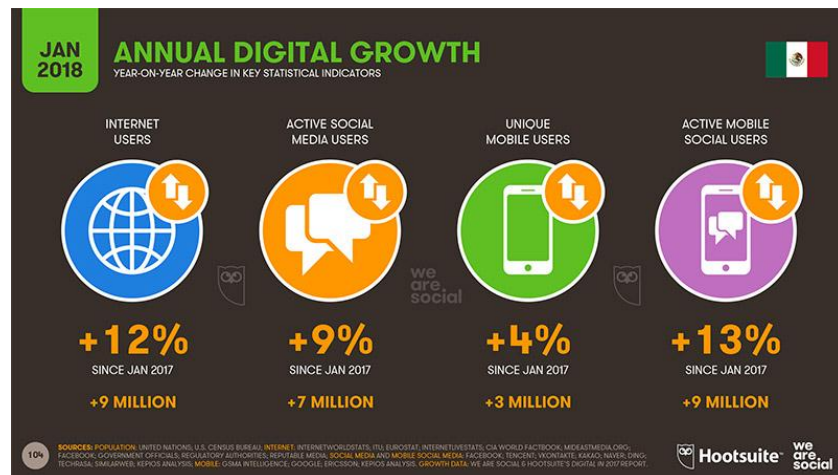


ANÁLISIS

Por medio de las visitas que se realizaron en este periplo se puede dar a conocer que el mercado cada día va cambiando, los tiempos y las tendencias generan que la sociedad no siga buscando siempre lo mismo, nosotros como administradores debemos estar dispuestos al cambio ya que como lo vimos en Audi la empresa alemana debió ajustarse a los cambios de tener su planta de producción en México, ya que en esta ciudad así como nosotros tenemos días festivos en los cuales no trabaja la mayoría de las personas en México es igual donde por cultura o fechas religiosas no se labora. De esta forma Audi logro adaptarse, siempre sin descuidar su producción, ellos cuentan con tres turnos para no tener que parar su producción y así lograr mayor utilidad. Como lo he dicho, Plaza SanDiego no tiene un enfoque tan innovador en su administración y menos en su mercadeo, los colores y las decoraciones que utiliza no dan ese aspecto de plaza con tecnología, por tal motivo es necesario que no solamente los administradores seamos innovadores también es importante que las demás profesiones vean el mundo de una forma diferente logrando generar cambios quitando paradigmas que aún se pueden ver en nuestra sociedad. Las talaveras son empresas muy antiguas pero ellas buscan de acuerdo a su misión y visión generar cambios en tecnología en diseños, se adaptaron a que no solo ellos son quienes diseñan, ahora el cliente da su diseño y ellos realizan el producto según exigencias de cada cliente, podemos decir que la personalización de los productos fue un hit en este sector ya que los trabajadores tuvieron que cambiar su forma de realizar los procesos, ya que como lo decía anteriormente debemos adaptarnos al cambio.

CONCLUSIONES

- El marketing digital es muy importante para las organizaciones, utilizando publicidad ATL y BTL, siempre buscando enamorar al cliente, involucrando todas las áreas de una empresa u organización. México cuenta con 129,2 millones de habitantes, este dato es muy importante ya que de aquí parte todo para poder revisar como está el tema digital en este país.



(Velasquez, 2018)

- En México puede evidenciar que la mayoría de personas utiliza su celular como la primera opción en comunicación e información. Para un administrador es muy importante tener en cuenta esto ya que la era digital está en auge, por medio de ella se pueden generar estrategias de mercadeo logrando llegar con un producto o servicio a un público mucho más grande y preciso.
- La importancia de tener una planeación desde el inicio de un proyecto es fundamental ya que las empresas necesitan de esta planeación para contar con estrategias comerciales, operativas, administrativas que generen un valor agregado en cada proceso. Cada empresa visitada tiene en su misión y visión una planeación estratégica

enfocada a su actividad o servicio, por lo cual es importante para un administrador implementar un modelo estratégico.



(Moreno, 2009)

Trabajos citados

- Audi. (2018). *Audi Mexico*. Obtenido de http://www.audi.com.mx/mx/web/es/audi-en-mexico/media-center/noticias/160930_audi-ag-inaugura-planta-automotriz-en-mexico.html
- Dinero, R. (22 de 10 de 2018). *Secotr Retail*. Obtenido de <https://www.dinero.com/empresas/articulo/el-futuro-de-los-centros-comerciales-en-el-mundo-segun-jorge-ponce/263371>
- Expansion. (03 de agosto de 2018). *Expansion en alianza.com*. Obtenido de <https://expansion.mx/empresas/2018/08/03/ranking-2018-las-empresas-mas-importantes-de-mexico>
- Gomez, J. M. (2015). *La cultura del Marketing*. Obtenido de <http://laculturadelmarketing.com/reputacion-de-marca-online-consejos-para-no-quedarte-off/>
- Moreno, R. M. (23 de Febrero de 2009). *SlideShare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/jcfdezmxestra/metodologia-de-la-planeacion-estrategica>
- Power, J. (19 de 01 de 2019). *Sintesis*. Obtenido de <https://puebla.sintesis.mx/2017/09/30/audi-suma-primer-lugar/17jdpoweraudi/>
- REINA, T. L. (2018). *TALAVERA LA REINA*. Obtenido de <http://talaveradelareyna.com.mx/historia.php>
- SanDiego, P. (2018). *Plaza San Diego*. Obtenido de <http://www.plazasandiego.com.mx/>
- Sierra, A. (16 de 05 de 2018). *SMDIGITAL*. Obtenido de <https://www.smdigital.com.co/blog/por-que-el-marketing-digital-es-tan-importante-hoy/>
- Velasquez, K. (07 de Febrero de 2018). *MARKETING ECOMMERCE MX*. Obtenido de <https://marketing4ecommerce.mx/presentan-panorama-digital-de-mexico-estudio-digital-in-2018/>