

Ajuste mercadológico

Como siempre ha sucedido en la historia, todo cambio tiene su momento de ajuste en la sociedad, y el mundo digital que dio origen al comercio electrónico o compras online en el proceso logístico del marketing, parece haber llegado a ese momento, según indican los estudios y análisis del comportamiento de los mercados, como se había pronosticado, ante quienes anunciaban la desaparición de las actividades que llaman tradicionales. Todo se acomoda, en algunos casos más rápido que en otros, como



CARLOS FERNANDO VILLA GÓMEZ
Consultor de Mercadeo
cfvilla@une.net.co

aconteció con el teléfono, la radio, la televisión, el cine, internet y tantas cosas que generan un trauma, pero que con el tiempo logran su lugar entre todo lo que existe.

Así como hay productos, actividades y actitudes que desplazan otros, hay desarrollos que hacen parte de los sistemas y van encontrando su sitio, como todo parece indicar ha sucedido con el e-commerce, es decir, con la actividad

comercial online. Los ajustes que ya comienzan a observarse en las grandes cadenas como Amazon, Walmart y muchos otros, así lo indican; además, la aparición y uso los avances tecnológicos como la denominada inteligencia artificial, los díjque teléfonos inteligentes, y lo que todos los días aparece, como el voice shopping, que ya traumatiza a algunos, dan a entender que se llegó a ese ajuste que mencionamos.

LA REALIDAD ESTÁ MOSTRANDO CLARAMENTE QUE TODO NO SE PUEDE DAR ONLINE

Los costos de envío de muchos productos de bajo costo que se adquieren online, por ejemplo, el reclamo ante las dificultades y molestias de los callcenters y la falta de contacto humano para lo que se busca, los tiempos de recambio, y la que no pocos consideran deshumanización de las actividades comerciales, se están teniendo como la causa de los ajustes que ya se están dando y que marcan, como indicamos, que ya llegó el momento en el que se ajusta el uso del comercio electrónico. El llamado retail vuelve a estar en la mira de los analistas porque deberá reajustar sus prácticas y analizar nuevamente el manejo de los inventarios porque hay productos (tangibles e intangibles) que no volverán a ser transados por los medios electrónicos como hasta ahora, o que resultarán de precio más alto para adquirirse por los costos de despacho. El sistema prime de Amazon, por ejemplo, ha comenzado a tener un costo más alto (20%) para cubrir envíos (supuestamente gratis) de productos de bajo costo, para citar solamente un caso.

Las grandes cadenas, que habían reducido inventarios en exhibición para tenerlos online han comenzado a reselectionar cuáles permanecerán en uno y otro; los sistemas de exhibición y anuncios en la web han comenzado a ser estudiados para determinar cómo deben exponerse de manera que sean suficientemente atractivos e informativos, y el personal se está instruyendo de manera que pueda atender adecuadamente los cambios que se están comenzando a implementar.

La realidad está mostrando claramente que todo no se puede dar online y que el contacto humano, cara a cara, seguirá siendo una característica del comercio; hay y habrá cosas y actividades que son y serán preferidas online, pero otras, quizá la mayoría, siempre serán para vivirse persona a persona, necesitando la socialización si se quiere.

Llegó pues, todo parece indicar, el momento en el cual así como los adelantos tecnológicos han encontrado su espacio en la vida de los humanos, el comercio electrónico ocupe también el sitio adecuado, dando cabida al dicho "tanto que queme al santo,..."

La economía y la política



AMYLKAR D. ACOSTA M.
Docente de la Universidad Externado de Colombia
@amylkaracosta

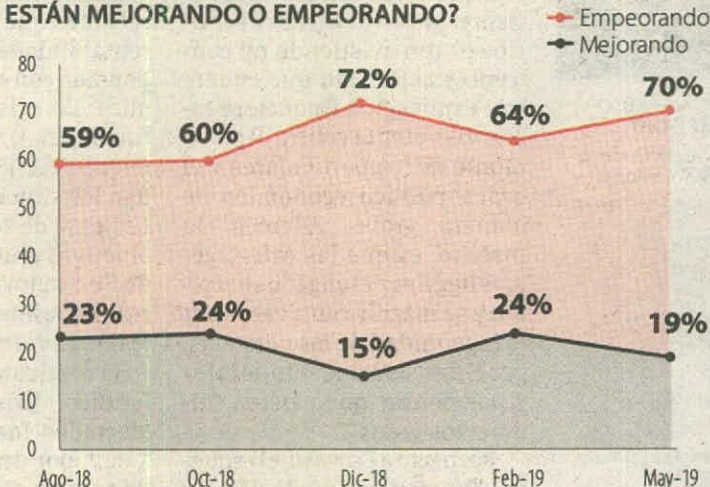
En días recientes, el gerente general del Banco de la República, Juan José Echavarría dijo que en Colombia rondaba "la gran preocupación de por qué los consumidores" y no solo los consumidores, añadiría yo, "siguen intranquilos porque la inversión no despega y en parte la respuesta puede estar en esta polarización política". Dicha manifestación de parte del gerente del Emisor no fue de buen recibio entre algunos funcionarios del alto Gobierno. Pero, lo que rebosó la copa fue que el gerente se atrevió a afirmar que "el estancamiento de la economía, la polarización política y el aumento del desempleo en prácticamente todas las regiones del país y en la mayoría de los sectores productivos". Y, para rematar, contravirtió al director del Dane, Juan Daniel Oviedo, asegurando que el crecimiento del PIB en el primer trimestre de este año no había sido de 2,8%, como él lo reportó sino de solo 2,3%. Y ahí fue Troya!

Mientras el director del Dane salió tímidamente a decir que la economía no estaba estancada, sino que había "nubarrones importantes" en la economía, el ministro de Hacienda, Alberto Carrasquilla, pasó del eufemismo al sarcasmo. Dijo estar convencido que eso de la tal polarización no existía, o al menos "no una que tenga efecto en las decisiones de las empresas y los hogares. No hay una evidencia empírica. Se la pedí al gerente del B de la R y no me la ha dado, por lo que creo que es pura paja".

No obstante, es el propio presidente del gremio de los empresarios (Andi), Bruce Mac Master, quien plantea que estamos ante un falso dilema, al "pensar que crecimiento y polarización son excluyentes. Por supuesto, hemos vivido una polarización feroz que afecta el ambiente... Todos sabemos que si hay polarización y que eso ha afectado el ánimo de muchos". Y fue más lejos al decir "que la polarización genera, sin duda alguna, efectos sobre el resto de la sociedad" y la economía no es la excepción.

Pero, como el ministro Carrasquilla le cree más a los gurús de la economía que a los juriconsultos, por aquilataados que estos sean, traemos en auxilio de nuestra argumentación lo que concluyeron dos brillantes economistas de Corficolombiana, José Ignacio López y Julio César Romero, quienes apelando a la econometría, que a él le encanta,

¿CREE QUE LAS COSAS EN COLOMBIA ESTÁN MEJORANDO O EMPEORANDO?



Fuente: Encuesta de Gallup, Mayo de 2019

Gráfico: LR-GR

podieron establecer que una reducción de la polarización disminuiría el costo de la deuda del Gobierno, más que un aumento en la calificación de su deuda soberana, hoy en grave predicamento.

Y no es para menos, pues es consabido que la economía no se puede divorciar de la política, siempre van de la mano, son siameses, inseparables. Pretender separar la política de la economía sería tanto como intentar aplaudir con una sola mano. Ya en tiempos remotos, en el siglo XVII, un gran economista francés, Jean Baptiste Colbert, ministro de Luis XIV, había acuñado esta frase lapidaria: "dadme una buena política y yo os daré buenos negocios". Más tarde sería el ministro de Hacienda de la Restauración de la Monarquía borbónica en Francia Barón Louis, quien parodiando a Colbert, sentenció: "dadme una buena política y yo os daré buenas finanzas". Y así arribamos a la versión criolla de este aserto con el gran hacendista Esteban Jaramillo, quien fue curiosamente Ministro de Hacienda tanto de Miguel Abadía Méndez, el último presidente de la República de la hegemonía conservadora y del centenarista Enrique Olaya Herrera, quien con su arrollador triunfo le puso fin a la misma. Esto dijo Esteban Jaramillo: "dadme una buena política y os daré una buena economía".

UNA REDUCCIÓN DE LA POLARIZACIÓN DISMINUIRÍA EL COSTO DE DEUDA DEL GOBIERNO

Por lo demás, equivocados están quienes intentaron silenciar al gerente del Emisor con el socorrido argumento de que el Banco de la República no se debe inmiscuir en los asuntos de la política económica, que consideran privativa del Ministerio de Hacienda. Dicho de otra manera y de modo coloquial, le quisieron decir zapatero a tus zapatos. A juicio de ellos, la competencia del Emisor es el manejo de la política monetaria y cambiaria y su función objeti-

vo la defensa del poder adquisitivo de la moneda y a ello se debería limitar. Pero, no hay tal, a propósito del desabarajuste de la economía provocado por una decisión de la Junta del Banco, que precipitó la crisis hipotecaria en 1999, la Corte Constitucional profirió un fallo histórico. En él se dejó claramente establecido que aunque esa es su prioridad, mantener a raya la inflación, dicha misión la debe ejercer el Banco sin perjuicio de que "también debe considerar el desempleo, el crecimiento económico, el desarrollo y hasta el medio ambiente". De manera que el gerente del B de la R no incurrió con sus declaraciones en extralimitación de sus funciones y competencias.

No se puede tapar el sol con las manos, la polarización y la crispación política existen y sus deletéreos efectos sobre la economía también; como dice el exministro de Hacienda, Rudolf Hommes, "el ambiente político sí incide en la economía", coincidiendo con el también exministro de Hacienda, Juan Carlos Echeverri, para quien "la situación política le pega a la economía".

Mal haríamos, entonces, en hacer como el avestruz, enterrando la cabeza en la arena. De modo, que bien haría el ministro de Hacienda y el gobierno todo en pasar del negacionismo de la existencia de la polarización y su devastador efecto sobre la economía a construir puentes, pactos como los ha denominado acertadamente el presidente Iván Duque, como lo afirmó al momento de su posesión, "que estén por encima de las diferencias" en procura del que denominó apropiadamente Álvaro Gómez Hurtado un "Acuerdo sobre lo fundamental" por parte de las fuerzas políticas democráticas. Y, para que ello sea posible hay que sosegarse, desarmar los espíritus, haciendo a un lado el dogmatismo y la intolerancia, que son la dos caras de la moneda, así como la intemperancia, que sólo contribuyen a atizar la polarización y sus nefastos efectos sobre la economía.