



## Bienes de Capital: el marketing técnico en un contexto de restricción de insumos

La conquista de mercados internacionales muchas veces implica el empleo de tecnología de punta para incrementar el potencial diferenciador de nuestra oferta.

Cuando echamos un vistazo a toda la oferta exportable de una nación, resulta evidente que aquellos productos con mayor complejidad tecnológica implican acciones de marketing más específicas y enfocadas en una mayor diversidad de variables.

Entre las más importantes, podemos citar la tecnología inserta en el producto, sea en términos de los insumos y componentes que lo integran, como de los métodos de fabricación de donde resultan. Otra igualmente importante es el servicio posventa y asistencia técnica.

De lo expuesto resultan algunos enfoques interesantes para llevar a cabo acciones de marketing técnico:

- Especificaciones técnicas y características distintivas de un producto, para facilitar un mayor entendimiento y mejor aprovechamiento por parte del usuario.

- Tecnologías de fabricación empleadas e insumos componentes, como herramienta de marketing para diferenciar el producto.

- Servicio posventa, asistencia técnica y capacitaciones, que garanticen repuesta rápida para la operabilidad del producto cuando sea requerido.

Con relación al primer enfoque (especificaciones técnicas y características distintivas), el marketing técnico implica planificar y ejecutar diversas herramientas, principalmente comunicacionales, que enfatizan los detalles tecnológicos del producto y cómo se traducen éstos en beneficios para el usuario: mayor durabilidad, menor tiempo de espera, bajo costo de mantenimiento, elevados estándares de seguridad, menor consumo de electricidad, etc.

Con relación al segundo y tercer enfoque, cabe destacar que el spillover

tecnológico derivado de la inversión extranjera directa (IED) y el acceso a insumos importados juegan un papel crucial. El posicionamiento en mercados internacionales implica entre otros desafíos alcanzar ciertos estándares de calidad o cumplimentar demandas específicas de los usuarios (algo recurrente en bienes de alto contenido tecnológico), y ello muchas veces significa emplear determinados insumos o métodos productivos.

En tal sentido, es frecuente incluso que sea casi mandatorio el empleo de insumos de ciertas marcas de calidad mundial, a fin de que nuestros productos no queden relegados frente a los fabricados en otros países. ¿Qué sucede entonces cuando el acceso a ellos se ve restringido?

Desde el punto de vista del marketing técnico, pueden plantearse algunos desafíos, vinculados principalmente a

gestionar acciones de comunicación, capacitación y servicio posventa.

- Disponibilidad de repuestos: aun cuando pudieran importarlos directamente o buscar sustitutos en su mercado, muchos clientes o distribuidores prefieren apoyarse en el suministro de repuestos y consumibles provistos por el fabricante. En algunos casos, esto puede obedecer a cuestiones de eficiencia operativa: aprovechan la importación del producto para incluir también un kit de repuestos de alta rotación. Sin embargo, satisfacer este requerimiento de la contraparte en el extranjero puede tornarse dificultoso ante la incertidumbre sobre la disponibilidad de insumos. Resulta lógico que el fabricante opte por priorizar su uso para el proceso productivo, y ponga en segundo lugar el abastecimiento de repuestos a sus clientes externos.

- Diferenciación del Producto: tal como se señaló anteriormente, es frecuente el uso

## SERVICIO DE TRANSPORTE Y LOGÍSTICA INTERNACIONAL



**amphiba**

Agente de carga internacional

**EUROSTOCK  
SOLUTIONS**

Su warehouse en Europa

CONFIANZA, AGILIDAD y SEGURIDAD en nuestra gestión conforman el valor agregado que nos diferencia.

- Coordinación y Logística de exportación e Importación
- Contratación de fletes marítimos y aéreos
- Servicio de consolidación de cargas LCL (parciales)
- Servicio FOB puerto Buenos Aires o Valparaíso / San Antonio y puesta a bordo
- Deposito de consolidación y almacenaje en Mendoza
- Consolidación de mercadería en puerto San Antonio/Valparaíso y Buenos Aires.

**Amphiba S.A.**  
Martín Zapata 211 - Ciudad - M5500FIX - Mza - Argentina  
Tel: +54 261 423 5888 | Fax: +54 261 423 8220  
E-mail: info@amphiba.com | www.amphiba.com

**Eurostock Solutions**  
info@eurostock-solutions.com  
www.eurostock-solutions.com



de insumos de calidad internacional para realzar las características distintivas del producto. Cuando la disponibilidad de tales insumos no es sostenible en el tiempo, se ve menoscabada la imagen del producto tanto para acceder a nuevos mercados como para mantener los actuales. Cabe destacar en este último aspecto que distribuidores, clientes y usuarios pueden también observar negativamente los cambios técnicos en el producto, cuando éstos afectan la calidad a la que estaban habituados.

- Capacitación de la Fuerza de Ventas: todo plan de marketing técnico debe contemplar la actualización permanente del área comercial sobre las piezas y partes que se están empleando, y su impacto en términos del desempeño del producto. Esta tarea se ve dificultada cuando la configuración técnica de los productos cambia constantemente como consecuencia de que el acceso a los insumos clave no es previsible ni planificable.

- Herramientas de Comunicación: las restricciones de insumos pueden dificultar el desarrollo y actualización de las distintas vías de comunicación con clientes y usuarios, principalmente en lo concerniente a las descripciones técnicas del producto expuestas en catálogos, cotizaciones y licitaciones. Este aspecto guarda estrecha relación con lo indicado en el punto anterior sobre la fuerza de ventas.

A lo explicado precedentemente, deben sumarse otras complicaciones, a esta altura ya muy conocidas, que tienen que ver con el impacto negativo en las escalas de producción y el cumplimiento de tiempos de entrega. En este sentido, brindar al sector productivo un contexto de mayor certidumbre es necesario por cuanto se evitarían ineficiencias que afectan transversalmente distintas áreas de la empresa. **Mm**



## **SPEED TRANSPORT ARGENTINA SA. INTERNATIONAL FORWARDERS**

*Soluciones globales de logística integral*



**Operamos en Argentina desde 1998**

- Casa matriz en Milan
- Oficinas propias en Colombia y Venezuela
- Representaciones en el resto del mundo

**SPEED TRANSPORT ARGENTINA S.A / INTERNATIONAL FORWARDERS**  
 administracion@speedargentina.com.ar - www.speedargentina.com.ar  
 Esmeralda 740 4º piso of. 413 - 414 - TEL: + 54 (011) 4328-5676 y Rot.