

Reflexiones mercadológicas

Al terminar la semana santa, tiempo de reflexión, vale la pena pensar sobre algunas frases de grandes mercadólogos que tienen plena validez y aplicabilidad en cualquier parte. Algunas son las siguientes:

"Si cuidas de tus empleados, tus empleados cuidarán de tus clientes y tu negocio se cuidará así mismo" - *J. W. Marriott*

"El buen marketing hace que la empresa parezca inteligente. El gran marketing hace que el cliente parezca inteligente" - *Joe Chernov*

"El mayor riesgo es no asumir ningún riesgo. En un mundo que cambia realmente rápido, la única estrategia en la que el fracaso está garantizado es no asumir riesgos" - *Mark Zuckerberg*

"Es insensatez pura hacer la misma cosa del mismo modo y esperar un resultado diferente" - *Rober Milliken*

"Acércate a cada cliente con la idea de ayudarlo, resolverle su problema o lograr su meta y no para venderle un producto o servicio" - *Brian Tracy*

"La meta del marketing es conocer y entender al cliente tan bien que el producto o servicio se venda solo" - *Peter Drucker*

"Los clientes compran por sus razones, no por las tuyas" - *Orvel Ray Wilson*

"Los clientes no esperan que seas perfecto. Lo que esperan es que arregles las cosas cuando se complican" - *Donald Porter*

"No encuentres clientes para tus productos, encuentra productos para tus clientes" - *Seth Godin*

ALGUNAS FRASES DE GRANDES MERCADÓLOGOS QUE TIENEN APLICABILIDAD EN CUALQUIER NEGOCIO

"No es trabajo de tus clientes recordarte. Es tu obligación y responsabilidad asegurarte de que no tengan tiempo de olvidarte" - *Patricia Fripp*

"El marketing se está convirtiendo en una batalla basada más en la información que en el poder de las ventas" - *Philip Kotler*

"El mejor marketing no parece marketing" - *Tom Fishburne*

"Hacer negocios sin marketing es como guiñarle el ojo a una chica en la oscuridad. Sabes lo que estás haciendo, pero más nadie lo sabe" - *Stewart H. Britt*

"Para saber lo que la gente realmente piensa, preste atención a lo que hacen, más que a lo que dicen" - *René Descartes*

"Trata a las objeciones como peticiones por más información" - *Brian Tracy*

"Tus clientes más insatisfechos son tu mayor fuente de aprendizaje" - *Bill Gates*

"Una estrategia de mercadeo sin datos, es como conducir con los ojos cerrados" - *Dan Zarrella*

"Deja de pensar en términos de limitaciones y empieza a pensar en términos de posibilidades" - *Ferry Josephson*

"El objetivo del marketing es hacer la venta superflua" - *Peter Drucker*

"El precio siempre es un problema, solamente si usted suena igual que todo el mundo" - *Paul Di Modica*

"El valor de un anuncio es inversamente proporcional a las veces que ha sido usado" - *Raymond Rubicam*

"Hacer promesas y mantenerlas es una gran manera de construir una marca" - *Seth Godin*

"Haz al cliente el héroe de tu historia" - *Ann Handley*

"Si los anunciantes se gastaran la misma cantidad de dinero en mejorar sus productos de lo que se gastan en anunciarlos, ni siquiera necesitarían anunciarlos" - *Will Rogers*

"Tan solo hay tres grupos de personas: los que hacen que las cosas pasen, los que miran las cosas que pasan y los que preguntan qué pasó" - *Nicholas Murray Butler*



JAVIER LASTRA FUSCALDO

Exagente Especial de Electricaribe

¿Quiénes pagarán por el rescate de

El estatuto orgánico del sistema financiero otorga herramientas legales para que ante la crisis de un servicio público esencial como la distribución y comercialización de energía, se puedan adoptar medidas efectivas para superarla.

Con base en esa Ley, se ha planteado que *Electricaribe* no pague las deudas adquiridas por sus dueños con bancos, proveedores y generadores por \$2.5 billones. El Gobierno busca, además, con la Ley del Plan

Nacional de Desarrollo, bases para asumir el pago del pasivo pensional por \$1.2 billones, crear una sobre tasa a nivel nacional de \$4 por KW de energía consumido y, además, dividir la operación del servicio en dos zonas aumentando en un 10% la concentración del mercado de energía autorizado por la regulación.

Después de 22 meses de trabajo, el 28 de septiembre de 2018 se publicó una convocatoria con un reglamento que establecía que los inversionis-

tas asumieran la operación pagando las deudas anteriores a la intervención, el pasivo pensional y las inversiones en infraestructura, sin embargo, no hubo interés. El único oferente, grupo *Enel*, estaba casi al tope de la concentración del mercado y en esas condiciones era imposible adjudicarle la operación del servicio.

Con ese primer intento concebido como el Plan A, quedó demostrado que con la carga de los pasivos además de las inversiones en infraestructura

¿Continuará el aumento en los precios



PASCAL ROHNER

Director de Inversiones Panamá
investment_desk@pim-sa.com.pa

Los activos a nivel global gozan de su mejor inicio de año en mucho tiempo. Prácticamente todos acumulan retornos positivos en lo corrido del año, pero uno de los más llamativos es el petróleo. La referencia del mar del norte (Brent) ha repuntado cerca de 40% desde los mínimos alcanzados en navidad y se encuentra cotizando alrededor de los US\$70 por barril, precios no vistos desde hace un año. La referencia WTI ha tenido un comportamiento similar.

Existen diferentes razones que explican el reciente repunte en los precios, pero la razón principal es un choque en la oferta de petróleo. El mercado del oro negro se caracteriza por la frecuente colisión de trenes entre la oferta y la demanda -como cualquier mercado- con la diferencia que cerca de 1/3 de la producción mundial de petróleo proviene de la *Organización de Países Exportadores de Petróleo (Opep)*, compuesta por grandes jugadores del mercado como Arabia Saudita.

Aunque es difícil definir bajo una estructura el mercado de petróleo, aún se toman decisiones oligopólicas con el

objetivo de influenciar los precios hacia niveles deseados, como el caso de la *Opep* pues su participación en el mercado es relevante.

En diciembre de 2018 surgió una decisión de este tipo, la *Opep+* compuesta por la *Opep* y sus aliados -entre ellos Rusia-, se comprometieron a reducir en conjunto 1.2 millones de barriles diarios (b/d) en la primera mitad de 2019, y hasta el momento, el pacto se ha dado. No obstante, ha sido en gran medida por Arabia Saudita, el cual ha sobrecumplido su recorte prometido en 261% de acuerdo con cifras conocidas a marzo. Esto quiere decir que en vez de recortar su producción en 322.000 (b/d) según lo acordado, durante marzo lo hizo en 839.000 b/d alcanzando una producción de 9,7 millones b/d, lejos de los 11,3 millones b/d vistos en noviembre del año pasado.

En los acuerdos se mencionaron excepciones de recortes en algunos países. Uno de ellos es Venezuela por la difícil situación económica que afronta el país. Sin embargo, los apogones sufridos y el racionamiento de energía no

permiten que la actividad petrolera del país se desempeñe de forma óptima, lo que ha llevado a un colapso total de la producción.

De acuerdo con un informe publicado por *Bloomberg*, durante los días de apagones que comenzaron el 7 de marzo, la producción de petróleo del país se desplomó a menos de 600.000 b/d, alcanzando una producción promedio por día de 890.000 (b/d) en marzo, similar a la producción de Colombia, que en los primeros tres meses del año alcanzó en promedio 892.000 (b/d). Estos números son sorprendentes, pues la producción de crudo de Venezuela ha caído más de 70% en los últimos 20 años, pero la caída se ha profundizado en el último año. En el corto plazo es difícil ver una recuperación.

Aquí no termina todo... Libia que produce cerca de 3,6% de toda la producción de la *Opep* se encuentra en medio de una guerra civil, que se ha agudizado con los recientes ataques liderados por el mariscal *Jalifa Haftar* con el objetivo de tomar el poder y que podrían llegar a afectar la producción de petróleo.

Del aparente regodeo con Trump a la



CARLOS IVÁN MANTILLA VELÁSQUEZ

Consultor en comunicación
cmanve@gmail.com

"Con la inocencia y el nerviosismo del hombre humilde cuando entra a la mansión de un excéntrico millonario", así mismo se le vio a nuestro joven e inexperto presidente en su visita al presidente de los Estados Unidos el 13 de febrero de este año, en la casa blanca. Sentado tímidamente frente al poco diplomático **Trump**, recibió "el contentillo que el poderoso le da al pobre" haciéndole creer que está con él y dándole la infaltable palmadita en el hombro.

Incauto **Duque** creyó que, con la "brillante" idea del "Cercos diplomático" emprendido hacia el nefasto gobierno de nuestra querida Venezuela

("Cercos" que nada tiene de diplomático y no ha surtido el efecto que vislumbraron los gobernantes de los países aliados para tal fin, liderados por el presidente colombiano) tendría suficiente para echarse al bolsillo al locuaz pero sagaz negociante **Donald**; Como quien dice: por andar azuzando contra **Maduro**, echándole leña al fuego... salió quemado. Eso a **Trump** no le importó, lo dice la calificación que del pueblo colombiano hizo por estos días en donde nos tilda de exportadores de delincuentes y le reitera a este gobierno: no hacer nada para frenar el cultivo y la exportación de cocaína.

La realidad es otra y la conocemos de siempre. Mientras los narcotraficantes sigan sacándonos millonarias sumas de dólares a los Estados Unidos - es lo que les duele a la final a los gringos - a cambio de esnifar por sus narices - les encanta - el nocivo polvo; los gobiernos estadounidenses seguirán exigiendo acabar con nuestra sagrada e inocente hoja de coca, la menos culpable de todo este embrollo. Hoy día, hay aquí mal contadas 209.000 hectáreas sembradas, ¡Fantástico!... sería, sí, estas se usaran como remedio para aliviar y curar enfermedades, eficacia comprobada en tratamientos contra: el

Electricaribe?

por más de \$7 billones en 10 años, el negocio no es rentable. El resultado de la convocatoria de septiembre es el que ahora facilita al *Gobierno Nacional* presentar el Plan B. Se espera que estas duras medidas tanto para acreedores, *Gobierno* y usuarios de energía sean la tabla de salvación de la crisis del servicio de energía en el Caribe.

Aunque la segmentación del mercado no genera valor puesto que se desaprovechan las economías de escala y la in-

fraestructura tecnológica y física con la que cuenta *Electricaribe*, con la división se le abren las puertas a grandes y expertos operadores del país como *EPM* y *Codensa*, quienes gracias a la nueva Ley del Plan no tendrían restricciones de concentración del mercado.

Viene ahora la etapa de análisis de los interesados, de sumas y restas, pues no todo está escrito en este complejo mercado de distribución y comercialización de energía en la Costa Caribe.

Por su parte, sin que aún esté cerrado el capítulo de la conciliación con los accionistas mayoritarios en un marco de demanda y contra demanda, se espera que haya concurrencia en esta nueva convocatoria, puesto que de no concretarse ni la conciliación con los dueños o la búsqueda de inversionistas, en ese orden, el Plan C no será diferente a que el Estado garantice la continuidad del servicio como lo señala la Constitución, y ello con cargo al bolsillo de todos los colombianos.

del petróleo?

EVOLUCIÓN PRECIOS DEL PETRÓLEO



Fuente: Bloomberg / Gráfico: LR-AL

Como consecuencia, parece que los productores de petróleo están sobreajustando la oferta, lo que sería un viento de cola para los precios. Las entidades reconocidas en el sector de energía a nivel global como la *EIA* de EE.UU y la *Opep* estiman un déficit en el mercado de petróleo cercano a 400.000 b/d en promedio para 2019, un argumento más para mantener precios elevados.

Al otro lado de la balanza se encuentra EE.UU. El presidente **Donald Trump** ha sido

un fuerte crítico de las políticas de recorte de los países integrantes de la *Opep* y ha lanzado comentarios directos en los cuales expresa su inconformismo. En semanas anteriores dijo que el mundo es demasiado frágil para enfrentar el aumento de los precios del petróleo e insistió en que el grupo debería "relajarse y calmarse".

De todos modos, los altos precios han impulsado de nuevo la industria energética en EE.UU, en especial la in-

dustria de shale oil (fracking). Las valoraciones de este sector han lucido atractivas en los últimos años y el reciente anuncio de adquisición de *Anadarko* por parte de *Chevron* es una señal de ello pues la prima pagada sobre las acciones de *Anadarko* fue de 37%. El valor total de la transacción asciende a US\$33.000 millones. Es posible que este sea el primer paso para que la confianza retorne y estimule más fusiones y adquisiciones en el sector.

Lo cierto es que los choques de oferta que han impulsado los precios no son eternos, pero sí difíciles de que se disipen en el corto plazo y podrían continuar soportando e impulsando precios altos. Posiblemente permanecerán así al menos hasta junio, mes en el que se reúne de nuevo la *Opep+* para evaluar su acuerdo y podría reabrir los grifos para desincentivar la producción de shale oil de EE.UU. La segunda mitad del año puede ser diferente, pero por el momento, lo mejor es permanecer sentado pues la montaña rusa de los precios del petróleo continúa.

Con colaboración de Diego Agudelo López



CONSEJOS PARA LÍDERES

MAURICIO RODRÍGUEZ
@liderazgoimr

"Algún día lo haré" es una enfermedad que llevará su sueño a la tumba con usted. Hágalo ya!

Tim Ferris

El Brexit en su laberinto

El Brexit, o retiro de Gran Bretaña de la Unión Europea, es ejemplo protuberante de los riesgos que entraña la democracia participativa si la comunicación previa a las decisiones no es rigurosa y la población no tiene el nivel de educación necesario para juzgar de manera ponderada las implicaciones de cada alternativa. En la raíz del desastre está la percepción de que la ruptura evitará problemas porque se recuperará la autonomía en materia de normas sobre inmigración. La gran paradoja es que, en efecto, la determinación puede empobrecer al país de tal suerte que se reduzca la inmigración, cuya causa es la diferencia de nivel de vida entre los países desarrollados y los del tercer mundo. Esa brecha económica, que se conjuga con diferencias culturales, exacerbadas por los resentimientos fruto de las diferencias mismas y por la actitud confrontativa de líderes sin credenciales adecuadas, es la raíz del riesgo que hoy aterra a todo Occidente: la hipotética guerra sagrada de Islam.



GUSTAVO MORENO MONTALVO

Consultor independiente
gustavomorenom@gmail.com

Es evidente la necesidad de que los países desarrollados opten por estrategias incluyentes, que aceleren los procesos de desarrollo del tercer mundo y estimulen la construcción de modelos políticos fundamentados en el respeto. Ese camino será incluso más productivo para el capital internacional que la búsqueda mezquina de beneficios unilaterales en negocios. Requerirá mejores procesos públicos en todo el

mundo: los existentes reflejan los valores y apreciaciones de hace casi un siglo, al terminar la segunda guerra mundial. Las tareas hoy son mucho más complejas que en ese entonces, y las fisuras sociales son uno de los elementos más preocupantes.

Ni los gobernantes de Gran Bretaña ni los promotores de la salida de la Unión Europea fundaron sus propuestas en datos serios sobre beneficios y costos. Es probable que la decisión del pueblo se mantenga; su consecuencia práctica será que Londres perderá papel protagónico en las finanzas internacionales, en favor quizá de Frankfurt. Además, es posible que Irlanda del Norte y Escocia se desvinculen del Reino Unido, pues sus votantes se pronunciaron en pro de la permanencia de la unión con los otros 27 países hoy partícipes en el esquema europeo con sede en Bruselas.

ES EVIDENTE LA NECESIDAD DE QUE LOS PAÍSES DESARROLLADOS OPTEN POR ESTRATEGIAS INCLUYENTES

Inglatera va a perder las condiciones privilegiadas de acceso a mercados de bienes y servicios, la volatilidad de su moneda probablemente aumentará, sus ciudadanos tendrán más restringido el ámbito de desarrollo profesional y se perderá la posibilidad de participar en el inevitable proceso de profundización de la democracia en las instituciones públicas de la UE. En cambio, se mantendrá el riesgo de conflicto porque ya hay mucha población islámica en el país.

La situación de Europa en relación con África es más compleja que la de Norteamérica en relación con Latinoamérica y el Caribe, pero preocupan las diferencias en Estados Unidos entre la población de origen europeo y minorías, en particular la negra y la latina, y la diferencia en ingreso con los países vecinos. Hoy se deben integrar más los países del mundo para capturar economías de escala, ampliar perspectivas para las poblaciones, promover el mejoramiento económico general y atender mejor los grandes problemas del orbe. La Unión Europea es un experimento que debe apoyarse. Los problemas que alimentaron el Brexit trascienden lo formal, y lo decidido será muy nocivo para Inglaterra.

realidad

reumatismo, cáncer de colon, el asma, la bronquitis, la obesidad, etc. No obstante, su uso es limitado como planta sagrada y sanadora; por el contrario, sigue siendo cultivada para la fabricación del adictivo y maldito alcaloide que, químicos europeos y norteamericanos, otrora les enseñaron a preparar por estas tierras a los dueños del perverso negocio.

Da desazón ver a los países, en especial el nuestro, donde se cosecha la hoja para procesar la cocaína y cumplir con la gran demanda del mercado norteamericano - ya se trafica en todo el mundo - como llevan la más

pesada carga por la extinción de los cultivos a la que los obliga el país del norte. No solamente corren con el mortal daño al ecosistema, sino también con los muertos en la brutal guerra con los narcotraficantes. Política retardataria y nada inteligente en contra del criminal negocio, será un mal de nunca acabar mientras los gobiernos persistan en la desgastada estrategia y no consideren la legalización. Ley que ansian sea aprobada, los oportunistas millonarios empresarios sin escrúpulos, quienes están listos para colocarle al fatídico alcaloide la etiqueta de marca. Así lo hicieron los de

la misma clase con el tabaco y el alcohol y, aliviarán sus sentimientos de culpa con el sofisma: "La cocaína es nociva para la salud".

Al legalizarla, el negocio pasaría a los "dignos" y "legales" nuevos empresarios. Desaparecerían los narcos, cada, tristemente adicto consumidor elegiría - como el del cigarrillo y el alcohólico - irse a la tumba sin culpar a nadie. Morirían menos policías, el daño al ecosistema sería menor, habría más tranquilidad en los campos y; la NO prohibición evitaría la tentación de los jóvenes por probar tan maligno narcótico. Unas por otras, ¡cruda realidad!