

Mercadeo, religión y pecados

Bastante se ha hablado en los últimos tiempos acerca del mercadeo y su influencia en el trabajo del mundo religioso, no a ninguna religión en particular sino a todas las religiones por la manera como han desarrollado las actividades y sobre lo cual destacan lo que hizo hace algunos años nuestra religión católica, como lo han expresado los grandes tratadistas, no sólo del mercadeo como tal, sino también de la administración organizacional en todos los campos, como **Philip Kotler, Jack Trout, Peter Drucker, Guy Kawasaki** y muchos más.

Entendiéndose el mercadeo como lo define la *Asociación Americana de Mercadeo (AMA)*: "es la actividad, el conjunto de instituciones y procesos para crear, comunicar, suministrar e intercambiar ofertas de valor para los clientes, consumidores, socios y la sociedad en general", se comprenderá que el mercadeo es una función organizacional que se compone de un conjunto de actividades

desarrolladas para generar en las personas comportamientos orientados a vivir mejor y elevar el nivel de vida de todos. Se trata entonces de educar a los seres humanos por medio de la atracción, primero, para despertar el interés y aceptar una oferta de comportamiento y mantenerla después, por medio del uso de las herramientas que permitan desarrollar una logística que conduzca a los comportamientos que se desean. Y en ese proceso las religiones, todas, pero más la nuestra, ha trabajado desde sus inicios; sin embargo, como está compuesta por seres humanos, ha cometido errores que podemos llamar "pecados" cuando hablamos del mercadeo que se ha implementado, y que terminada la semana santa es apropiado.

SE TRATA ENTONCES DE EDUCAR A LOS SERES HUMANOS POR MEDIO DE LA ATRACCIÓN

Para no pocos cuando se habla de religión, y otras actividades como la medicina, la política y más, el uso de las palabras mercadeo o marketing, clientes, publicidad, promociones y otras, genera cierto resquemor que puede entenderse por la manera como se han interpretado, mas no por su verdadero significado. La tergiversación en algunos casos y los enfoques reduccionistas en otros, han facilitado que ello ocurra, como ha sucedido con el vocablo cliente cuya etimología se refiere a "dependiente".

Más de 38.000 publicaciones acerca del marketing religioso durante los últimos 60 años dejan claro que no se trata de una tendencia ni de algo nuevo que apenas comienza a ser considerado. Y durante tantos años, más de 2000, es apenas lógico que se presenten pecados en la ejecución de las actividades que se han desarrollado al tratar de atraer y mantener viva la fe y la práctica de la religión. Los siguientes son los que algunos han llamado pecados capitales de la religión católica, sin orden de importancia:

No estar preparada ni prepararse para una adecuada cultura de mercadeo. Falta de inducción, capacitación y entrenamiento en actividades de logística de mercadeo.

Comunicaciones muy débiles, llenas de errores y manejadas inadecuadamente. Creer que todos son iguales y no entender el grupo objetivo ni lo que es. No definir ni monitorear la competencia. Falta de mercadeo interno, generándose por lo tanto relaciones inadecuadas en todos los campos, tanto internos como externos. No identificar, ni saber cómo hacerlo, las oportunidades que se presentan. Deficiencias en la elaboración de los planes de mercadeo y su ejecución, cuando se elaboran. Procesos complicados y políticas de servicio que no son las adecuadas. Falta o mal uso de tecnología.



ALDO CIVICO
Antropólogo y
estratega de
liderazgo
aldocivico.com

Sobre liderazgo y humildad

En estos días, un ejecutivo en Dubái me llamó quejándose que su compañía había reasignado sus responsabilidades. Él vivió esto como una degradación de su rol e importancia dentro de la organización. Se sintió ofendido, y estaba pensando en renunciar. Lo escuché detenidamente y le conté la historia del exgerente de Google, **Eric Schmidt**.

Cuando la compañía de Silicon Valley estaba considerando hacerse pública, los miembros del consejo consideraron oportuno nombrar a un nuevo presidente de la

junta. De hecho, en aquel momento **Eric Schmidt** ocupaba el doble cargo de presidente y de gerente general. Finalmente, el consejo le pidió a **Schmidt** que renunciara, pero que mantuviera el cargo de CEO. **Schmidt** se sintió afectado por aquella decisión. Sentía que había hecho un buen trabajo en sus tres años como presidente y gerente general, y, por lo que él sabía, el consejo estaba de acuerdo con su línea. Se había ganado la confianza de los fundadores y empleados, la compañía había tenido un muy buen desempeño y esta-

ba a punto de hacerse pública. ¿Y por esto querían destituirlo como presidente?

Eric Schmidt llamó a su coach ejecutivo, el legendario **Bill Campbell**, quien después de haber sido el CEO de *Intel*, fue durante muchos años el coach de *Google* y de otras figuras icónicas de Silicon Valley, incluyendo a **Steve Jobs**. **Campbell** se preocupó de que la decisión del consejo de *Google* y la reacción de **Schmidt** pudieran crear una ruptura irreparable dentro del equipo de tecnología más importante, y no lo podía permitir. Por su pasado como

Los precios de los combustibles

Hablando de combustibles, el proyecto de Plan Nacional de Desarrollo (PND) se ocupa de dos asuntos espinosos y sensibles. En las Bases del Plan se plantea que "se asignará a la *Creg* la regulación económica de los combustibles líquidos. Así mismo, la *Creg* revisará la metodología de formación de precio de combustibles líquidos, biocombustibles y GLP, que incluya tanto el producto nacional como importado". Ímproba tarea la que le estarían delegando a la *Creg*.

El Congreso debería aprovechar esta oportunidad para hacerlo, aunque el proyecto se aparta del requerimiento de la Corte al plantear que "el Ministerio de Hacienda, el Ministerio de Transporte y el Ministerio de Minas y Energía revisarán el esquema de sobretasa que aplican los municipios para considerar los nuevos energéticos que se incorporen a la matriz para movilidad". Por su parte el Ministerio de Minas y Energía, según se dice en las Bases del Plan, "revisará los subsidios del transporte de combustibles líquidos, gas combustible y crudo, así como

los de transporte en zonas especiales, zonas de frontera y diesel marino". Y ya sabemos que cuando se habla de "revisar", este es el eufemismo que se usa para no decir abiertamente que de lo que se trata es de eliminar el subsidio.

Nos parece interesante la propuesta planteada en el artículo 30 del proyecto para dar cabida a la posibilidad de utilizar "instrumentos y/o contratos de cobertura financiera sobre los precios del petróleo o de los combustibles líquidos en el mercado internacional o sobre la tasa de cambio", como una forma de enfrentar su volatilidad. De esta manera se podría garantizar hacia el futuro la estabilidad del precio ante las constantes oscilaciones tanto del precio internacional de referencia de los combustibles como de la tasa de cambio del peso frente al dólar.

Otro aspecto que tiene que ver con el precio de los combustibles es el atinente al Fondo de Estabilización de Precios de los Combustibles (Fepc), respecto al cual también se plantea que "se hará una revisión...a fin de estable-

cer una metodología que posibilite una estructura con sostenibilidad fiscal a largo plazo". Se establece en el artículo 31 del proyecto que las "obligaciones derivadas de las cuentas por cobrar constituidas por la Nación al Fepc creado por el artículo 69 de la Ley 1151 de 2007, prorrogado por el artículo 267 de la Ley 1753 de 2015, se entenderán extintas a partir de la expedición de la presente Ley", lo cual querría decir en buen romance que quedaría saldado el déficit de \$14 billones que acusa el Fepc.

A renglón seguido se dice en el texto del PND que "para dar cumplimiento a lo establecido en el presente artículo, antes del 31 de diciembre de 2019, el Ministerio de Hacienda realizará las operaciones necesarias para la extinción de la deuda de la que trata el presente artículo y de sus respectivos intereses". Es decir, borrón y cuenta nueva. Pero nos asalta la inquietud de saber cuáles van a ser "las operaciones necesarias" que realizará el Ministerio de Hacienda para hacer desaparecer esa enorme deu-



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

Suenan las alarmas

Preocupa lo que ocurre en el mundo con el menos malo de los sistemas de Gobierno, según **Churchill**. Hay una crisis por la pérdida de confianza de los pueblos en los fundamentos de la democracia que la revolución francesa refrendó con sangre. El mundo moderno sigue buscando el perfeccionamiento de un sistema que, con base en la delegación de las mayorías, garantice el equilibrio social, la independencia de los poderes, el respeto a la diferencia, la equidad, los derechos de las minorías y la extinción del autoritarismo. Hoy las democracias pierden maniobrabilidad por la desconfianza de los

electores. Francia, España, Gran Bretaña, padecen del síndrome del Brexit, la fiebre del populismo y la xenofobia que amenazan el modelo democrático de la posguerra.

La cumbre del *Banco Mundial* y el *Fondo Monetario Internacional* en Washington, prende las alarmas en el campo económico. Christine Lagarde, directora del Fondo, señala los riesgos de una desaceleración mundial por el aumento excesivo de la deuda pública, la inestabilidad financiera, la política cambiaria y los intereses tendiendo a cero que concentran el capital, reducen la rentabilidad y recortan la inversión, quitándole margen

de maniobra a la economía para una futura desaceleración. Lagarde recomienda una política fiscal austera, pero efectiva en recaudos progresivos que permitan la inversión social, el crecimiento sostenible y la atención de la deuda. El FMI alienta la inversión para detener el cambio climático y para combatir la corrupción que se come cuatro puntos del PIB orbital e impide el crecimiento de las dos terceras partes de los países del mundo. Solo así se generará resiliencia en las democracias para enfrentar los aumentos poblacionales, los cambios tecnológicos y la globalización comercial.



EDGAR PAPANIJA
Exdiplomático -
periodista
económico
y político
epapamija@hotmail.com

entrenador de béisbol, **Campbell** era un coach de equipos. Recuerda hoy **Eric Schmidt**, "[Campbell] se dedicó a construir equipos, les dio forma, puso a los jugadores correctos en las posiciones correctas (y eliminó a los jugadores equivocados de las posiciones equivocadas), los animó y les dio una patada en el trasero colectivo cuando estaban por debajo del rendimiento. Sabía, como decía a menudo, que no se puede hacer nada sin un equipo". Los equipos no tienen éxito a menos que cada miembro sea leal y, cuando

sea necesario, someter su agenda personal por la del equipo. Que el equipo gane tiene que ser lo más importante. **Campbell** comprendió que **Schmidt** estaba molesto, pero también sabía que el equipo necesitaba que se quedara.

Lo invitó a que fuera humilde, y apeló a su lealtad con **Google**, y lo convenció de quedarse como gerente general. Cuando llegara el momento adecuado, cuando terminara la OPI y las emociones se hubieran calmado, **Campbell** prometió que defendería a **Eric** para que vol-

viera como presidente. Fue exactamente lo que sucedió.

La humildad es una virtud clave del liderazgo y del ser parte de un equipo. El liderazgo no es acerca del líder, sino que se trata de servir a un propósito y una realidad más grande: la empresa y el equipo. Por eso se habla de un liderazgo de servicio. Al ejecutivo de Dubái que me escuchaba, le sugerí que pensara en quienes querían permanecer leales, y que además de sus necesidades, considerara a las de la empresa, a la cual había dedicado la mayor parte de su carrera.

@

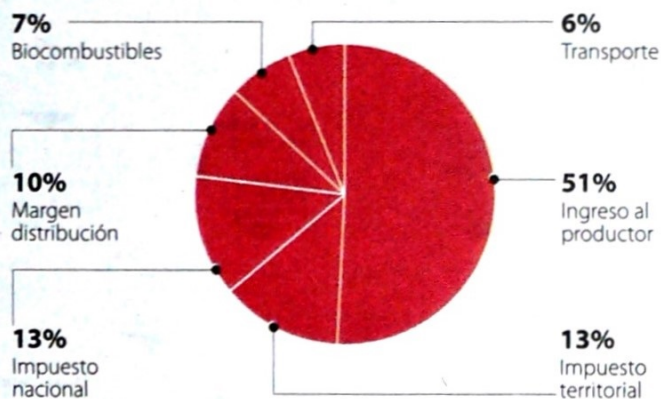
CONSEJOS PARA LÍDERES

MAURICIO RODRÍGUEZ @liderazgomr

Dios, por favor dame coraje para no rendirme en las buenas causas, así se vean perdidas.

Chester Nimitz

ESTRUCTURA DEL PRECIO DE LOS COMBUSTIBLES



Fuente: Fepec. Gráfico: LR-GR

da, como si fuera el mago **Lorgia**. Acaso el **Fepec** está al día con sus deudas con **Ecopetrol** y con **Reficar**? El **Ministerio de Hacienda** se dará la pela? Allí queda una incógnita.

En el artículo 32 del proyecto se tiene previsto que "el **Ministerio de Minas y Energía** o la entidad delegada establecerá la metodología de cálculo del valor del ingreso del productor (IP) de los combustibles líquidos y los biocombustibles,

así como las tarifas y los márgenes asociados a la remuneración de toda la cadena de transporte, logística, comercialización y distribución". Y añade que "el **Ministerio de Hacienda** determinará el mecanismo de estabilización de los precios de referencia de venta al público de los combustibles regulados, que se hará a través del **Fepec**".

Tremendo lío en que se va a meter el **Ministerio de Minas y**

Energía, porque resulta políticamente incorrecto todo aquello que redunde en un alza del precio de los combustibles, en momentos en los que la racionalidad, de cara a los compromisos adquiridos con los ODS, impone la necesidad de dar señales tendientes a desincentivar el consumo de los derivados del petróleo y no a estimularlo.

A última hora y de manera sorpresiva el ministro de Hacienda, **Alberto Carrasquilla**, acaba de proponer para el segundo debate del PND bajar el IVA a los combustibles del 19% a sólo el 5%, con lo cual el precio al consumidor final se reduciría en \$700 por galón, aproximadamente. El costo fiscal de esta medida sería de aproximadamente \$2 billones. Pero, como lo afirmó el ministro **Carrasquilla**, "lo que se quiere con la propuesta es racionalizar la estructura de entregas de subsidios en materia de combustibles". Dicho en romance paladino, de lo que se trata es de desmontar el subsidio, que el año pasado le costó al gobierno \$4 billones, para un saldo neto de \$2 billones a su favor (!).

Siempre me llamó la atención la frase del dramaturgo irlandés, **Bernard Shaw**, tan dado a caricaturizar lo trascendente, cuando afirmó que "la democracia es la sustitución del nombramiento de una minoría corrupta, por la elección de una mayoría incompetente". En Colombia vivimos ese trance en lo político y tenemos los riesgos que el **FMI** denuncia. Mientras el Ejecutivo no recupere el liderazgo, dejándose imponer la agenda del **Centro Democrático** y más exactamente de su jefe, la economía entrará en cuidados intensivos pues el desempleo, el déficit comercial, el déficit de cuenta corriente y la falta de re-

ursos para las inversiones públicas, incentivan la protesta social que no puede atribuirse obsecadamente a la oposición ni a la herencia del Gobierno anterior. Carece el Presidente **Duque** de un equipo de Gobierno idóneo para atender los retos de la violencia, los reclamos sectoriales, el narcotráfico, la migración, las reformas estructurales inaplazables, y las relaciones, cada día más tensas, con el legislativo.

Insistir en volver trizas la paz, en venezonalizar la agenda y en seguir usando el espejo retrovisor, es un desgaste innecesario que exacerbaba los ánimos, atiza la con-

frontación política interna y genera nubarrones en la política internacional.

El petróleo nos está dando la mano, transitoriamente, pero si no se hacen ajustes en la política, podemos pagar un alto precio económico. No estamos tomando las precauciones fiscales de austeridad, ni buscando los medios efectivos para generar ahorro y crecimiento sostenible, con miras a conjurar los desajustes previsibles en 2020 y 2021.

Suenan las alarmas en el orbe, pero acá, la imprevisión, el barullo de la confrontación y los insultos, oscurecen el rumbo.

Demografía y economía

Tal vez la pregunta más compleja en materia económica está relacionada con quién va a trabajar para sostener una población cada vez más vieja en el mundo entero. La población humana de nuestro planeta se cuadruplicó en el último siglo, pero la tasa de crecimiento se ha reducido en las últimas décadas, excepto en países muy pobres, en particular en África al sur del Sahara. La población rural hace un siglo era más de tres cuartos del total; hoy las proporciones se han invertido. La preparación para la vida laboral se ha extendido: se requiere más formación para conseguir las destrezas que exige el mercado laboral. Quizás el cambio más drástico ha ocurrido en la expectativa de vida, de poco más de 30 años al comenzar el siglo pasado a más de setenta hoy, primero como consecuencia de mejoras en higiene básica, y después por la revolución de la medicina moderna. Lo cierto es que la proporción en fase productiva se reduce, porque se debe invertir más años en capacitarse y la edad máxima de



GUSTAVO MORENO MONTALVO
Consultor independiente
gustavomorenom@gmail.com

producción no aumenta de la misma manera. La obsolescencia se puede mitigar en algún grado mediante cuidado riguroso del cuerpo y cultivo metódico de la mente, lo cual requiere instituciones públicas apropiadas en salud y educación, pero la velocidad de cambio en las herramientas para controlar procesos e introducir nuevos modos de consumo y producción hace improbable la plena vigencia

más allá de alrededor de setenta años. Por supuesto, hay dispersión amplia en esta materia, pero la realidad es, en últimas, implacable.

Los países desarrollados han sido reticentes a la inmigración en años recientes, sobre todo por las complejas consecuencias de la diversidad mal administrada para la armonía social, pero ya han enfrentado circunstancias en que ha sido necesario propiciar inmigración. En los sesenta la tasa de crecimiento de Alemania impulsó a importar ciudadanos turcos para mantener el crecimiento económico, porque no había suficiente mano de obra y había pleno empleo; solo había el desempleo propio de cambios en circunstancia social por matrimonios, nacimientos, enfermedades o defunciones, o en expectativas laborales. La gestión del asunto fue pésima, pues la normatividad establecía que solo los hijos de alemanes podían ser alemanes, lo cual llevó a que muchos niños nacidos en Alemania de padres turcos no podía aspirar a la ciudadanía del país donde nacieron. Hoy el fantasma de los inmigrantes lleva a decisiones torpes, como el **Brexit**, pero la inmigración puede resolver el problema de manera transitoria.

LOS PAÍSES DESARROLLADOS HAN SIDO RETICENTES A LA INMIGRACIÓN EN AÑOS RECIENTES

Es inevitable que la reducción en la tasa de natalidad se extienda a todos los países; serán necesarios grandes avances en productividad y automatización en todas partes. Eso puede traer mayores desigualdades, porque se fundamentará en conocimiento especializado que otorga privilegio a quien lo detenta. Será preciso inventar modelos de convivencia que aseguren para toda la población condiciones de vida con dignidad. La clave estará en la educación desde la gestación hasta la muerte para aprovechar los talentos de cada persona, y en instituciones públicas que ofrezcan malla protectora a toda la sociedad pero también incentiven el esfuerzo. Además habrá que asegurar la vida digna de quienes no hayan ahorrado suficiente: hay mucho trabajo informal en el mundo hoy. Es preciso anticipar realidades complejas para evitar catástrofes sociales.