

## Errores mercadológicos

Se ha vuelto común apreciar cómo se cometen errores en el mundo del marketing que pueden salir costosos, causados en su mayoría por el afán de hacer mucho sin pensar en las consecuencias, además de la falta de preparación del personal y el afán de ser primero, pero que no por ello dejan de ser imperdonables.

Los más notorios, sin orden de importancia, podríamos decir que son los siguientes:

- Excesivo uso de tecnología, que se ha convertido en todo el mundo en algo que a la mayoría molesta. El tiempo que toma escuchar tantas grabaciones, y/o hablar con seres humanos, por ejemplo, se ha convertido en algo casi que imposible o milagroso; y tener que depender de lo que los programas (léase computadores) dictaminan ante solicitudes y similares, suena a algo inconcebible.



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

- Crear falsas expectativas: cambios fáciles, créditos inmediatos, exceso de promociones y sobresaturación publicitaria, por lo que hay que prestar atención a lo que se dice, sobre todo quienes no están bien enterados de las políticas y normas de la organización, muchas veces por contratar personal para temporadas especiales.

- Promociones engañosas, ofreciendo y prometiendo regalos que no son otra cosa que los llamados "ganchos". Hay que tener sumo cuidado con el uso palabras como "gratis" y con la utilización de dádivas para lograr acción. Dicho de otra manera, no se debe condicionar lo que se ha de ofrecer como regalo o se anuncia como gratuito.

### SE HA VUELTO COMÚN VER CÓMO SE COMETEN ERRORES DE MARKETING QUE PUEDEN SALIR COSTOSOS

- Obsequios promocionales sin valor para el cliente, lo cual consiste en regalar algo que no tiene sentido ni importancia porque nada o muy poco tienen que ver con lo que se está adquiriendo, o no sirven para nada.

- Incumplimiento de las garantías, que tan común se ha vuelto, siendo frecuente apreciar la cantidad que son anunciadas para lograr ventas, pero que a la hora de hacerlas efectivas, entre las trabas y desconocimientos no dejan de ser acciones que van en contra del mercadeo verdadero y efectivo.

- Desatender sugerencias, quejas y reclamos que los mercados (clientes y prospectos) hacen, bien sea directamente o por medio de las encuestas que tan frecuentes se han vuelto en todo y por muchos medios hasta cansonas y con preguntas sin sentido. Entonces, ¿para qué preguntan lo que no ha de convertirse en acciones? Al solicitar sugerencias, pedir información o similares, se debe estar presto a responder la razón de ello y la manera como ha de utilizarse la información que se solicita.

- Telemercadeo odioso, lo cual se ha convertido en un verdadero dolor de cabeza. Las llamadas inoportunas, que son casi todas, la insistencia de las personas que llaman, la falta de respeto cuando se responde que no hay interés o que no se desea lo ofrecido, las preguntas que no deben hacerse, y más, son razones para pensar seriamente en el uso del telemercadeo, y de los centros de llamadas o "call centers".

- Falta de ofertas consolidadas, que no es otra cosa que la inexistencia de ofertas completas, lo cual hace que el cliente tenga que acudir a otros sitios para poder utilizar lo que adquiere, como ocurre con aparatos que necesitan baterías (pilas) las cuales hay que adquirir en otro lugar, y tantos otros que no se entregan "completos".

- Horarios y servicios poco claros, siendo común que en épocas y días especiales se modifiquen las horas de atención y se amplían servicios. Hay que ser lo suficientemente claros en este aspecto.

Y hay más...

## La apuesta por la energías renovables



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

Colombia siempre se ha ufano de tener una matriz energética diversificada y limpia, habida cuenta que 66% de la base de generación de energía es de origen hídrico. Ello le ha valido una buena calificación tanto por parte del *Foro Económico Mundial* como por parte del *Consejo Mundial de Energía*, ubicándola entre los 10 primeros países en el escalafón. No obstante, la que ha sido considerada su mayor fortaleza, el preponderante componente hídrico en la matriz de generación, devino en su mayor vulnerabilidad debido al cambio climático, restándole confiabilidad y firmeza. Huelga decir que después de lo acaecido con la construcción de la *Hidroeléctrica del Quimbo* primero y más recientemente con *Hidroituango*, hacia el futuro la viabilidad de proyectos de esta envergadura será cada día más remota.

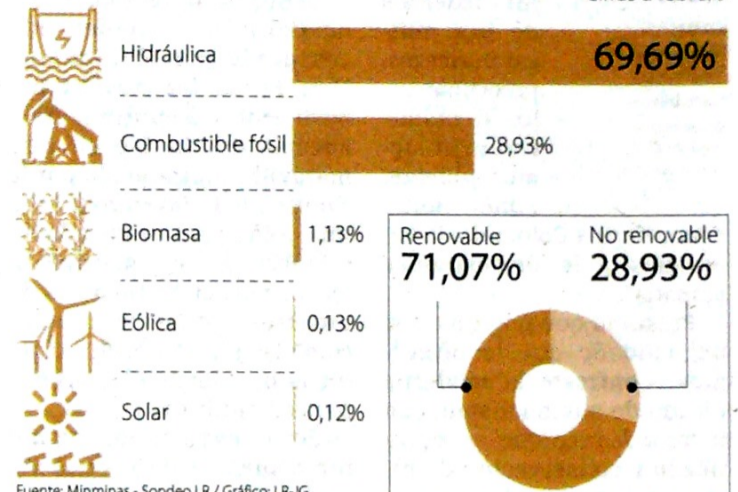
Ello explica, en gran medida, el hecho que en el último reporte de Responsabilidad Global 2018 de *Bertelsmann Stiftung* y *Sustainable Development Solutions Network* Colombia está en el penúltimo lugar de Suramérica en el cumplimiento de los Objetivos del Desarrollo Sostenible, solo por encima de Venezuela. Colombia tiene un índice de 66,6, que lo ubica en el puesto 74 a nivel mundial y en el 9º lugar en Suramérica. Suecia ocupa el primer lugar a nivel mundial con un índice de 86 y Chile primero a nivel Suramericano con 72,8!

Y recordemos que Colombia fue el principal promotor e impulsor de los ODS, aprobados por las *Naciones Unidas* en 2015, habiéndolos adoptado mediante el Documento CONPES 3918 de 2018, en el cual se establece la estrategia para su implementación. De igual manera, adquirió un serio compromiso con el Acuerdo de París (COP21), que establece la hoja de ruta de la lucha contra el Cambio climático, el cual fue ratificado por el *Congreso de la República* mediante la Ley 1844 de 2017.

El mundo entero y Colombia no es la excepción están comprometidos con la transición energética, tendiente a migrar desde las energías de origen fósil, que tanto contaminan y contribuyen al cambio climático, hacia las fuentes no convencionales de energías renovables. Ello implica la reconversión de la matriz energética integrando a esta las energías alternativas. En este sentido, el paso más importante se dio con la expedición de

### MATRIZ ENERGÉTICA COLOMBIANA

Cifras a febrero



la Ley 1715 de 2014, que las estimula e incentiva. Gracias a su implementación, en la más reciente subasta del cargo por confiabilidad se adjudicaron 1.398 MW de generación entre eólicos y solares, gracias a los cuales su participación en la base de proyectos de generación pasará en año y medio del 0,5% al 5%, poniendo la pica en Flandes. La ejecución de estos siete proyectos, cinco eólicos en La Guajira y dos solares en el Cesar, demandarán inversiones entre US\$1.300 y US\$1.500 millones y contribuirán a la meta de reducir el 20% de las emisiones hacia el 2030 con tres millones de toneladas de CO2. Ello contribuirá también a tener un sistema eléctrico más resiliente frente al cambio climático.

### EL MUNDO ENTERO, Y COLOMBIA NO ES LA EXCEPCIÓN, ESTÁN COMPROMETIDOS CON LA TRANSICIÓN ENERGÉTICA

Se espera escalar sensiblemente esta capacidad instalada de fuentes de generación no convencionales con la primera Subasta convergente, a la que concurren generadores y comercializadores de energía, en junio próximo. En un primer intento en febrero pasado 27 empresas manifestaron su interés en participar en la modalidad de contratación de energía eléctrica a largo plazo, acogidos al Decreto 0570 de 2018 del Ministerio de Minas y Energía. Y 15 empresas más, con 22 proyectos de generación (17 de energía solar-fotovoltaica, cuatro de energía eólica y uno de biomasa) ofertaron la generación y venta de energía y, lo que es más importante, a precios competitivos.

Y no es para menos, dado el enorme potencial con el que cuenta el país, 29.500 MW en eólica solamente, equivalente a casi el doble de la capacidad de generación instalada, que es de 17.319 MW. Ello, gracias a que la velocidad del viento, 11 - 13 metros por segundo, es el doble del promedio a nivel mundial y niveles de irradiación que superan en un 60% el

promedio a nivel mundial, la cual permite generar energía a razón de 6 a 7 kilovatios/hora por metro cuadrado al día (Kwh/m2/d). Valga decir que el mayor potencial de generación de energía a partir de fuentes no convencionales de energía renovable se concentra en el Caribe colombiano, especialmente en La Guajira.

En Plan de Desarrollo que se aprobó en el *Congreso de la República* se le da un renovado impulso a la transición energética, propendiendo por "un sector energético más innovador, competitivo, limpio y equitativo". Se busca, además, según las Bases del Plan, la "consolidación de la integración de las fuentes no convencionales de energías renovables a la matriz energética".

Nos parece, además, muy atinada la iniciativa de integrar una "Misión para la modernización de los mercados actuales y la promoción de la innovación", contenida en el Plan. Dicha Misión, que cabe de ser integrada con 20 expertos nacionales e internacionales del más alto nivel, tiene como propósito avanzar "hacia un sector energético más innovador, competitivo, limpio y equitativo". Según las declaraciones de la ministra de *Minas y Energía*, **María Fernanda Suárez**, los expertos que harán parte de la Misión para la transformación energética "construyendo la hoja de ruta para la energía del futuro" fueron seleccionados por su experiencia y conocimiento en los cinco focos estratégicos definidos, gracias al apoyo del *BID* y el *Banco Mundial*.

Los cinco focos a los que se refiere la Ministra son puntualmente: la competitividad, participación y estructura de mercado, en primer lugar; el rol del gas natural en la transformación energética, la descentralización, digitalización de la industria y gestión eficiente de la demanda, el cierre de brechas, mejora de calidad, diseño y formulación eficiente de subsidios y, por último, la revisión del marco institucional y regulatorio del sector. ¡Enhorabuena!