

LABORAL. VOLKSWAGEN Y TOSHIBA, ESCÁNDALOS DEL AÑO

# Defraudar expectativas y corrupción, principales fallas empresariales

BOGOTÁ. En el mundo empresarial lo peor que podría pasar es ser parte de escándalos que involucren una marca, y eso es lo que sucedió con Volkswagen, Toshiba y otras empresas este año, que por fallas han perdido confianza de sus clientes, además arriesgan su participación en el mercado.

Defraudar expectativas, corrupción, precios desfasados, falta de innovación, mala gestión corporativa y cambios constantes en el personal, son algunos errores comunes que afectan los ingresos y la confianza por parte de los clientes.

Para el consultor y docente de la Universidad Politécnica Granacolombiano, **Mario Rafael Rodríguez**, las principales consecuencias ante estas problemáticas es la "pérdida de clientes, distorsión en el enfoque de una compañía y la imagen de la marca". Además agregó que el mayor problema estaría en las finanzas de la empresa, porque afectaría la productividad y las ventas.

En el caso preciso de Volkswagen, lo que sucedió fue que cerca de 11 millones de automóviles fueron equipados con un software especial, con el propósito de engañar a los reguladores que verifican los componentes que marcan la contaminación de los vehículos.

Por esto la compañía automotriz, que se había convertido en la líder del mercado mundial, dijo que se reservaría US\$7.300 millones del úl-

## Motivos para cometer errores

Según el director de responsabilidad social de la Universidad Externado de Colombia, **Gustavo Yepes**, los empresarios en muchas ocasiones necesitan de resultados a corto plazo, y por eso cometen diferentes errores. Sin embargo, **Yepes** aseguró que muchos empresarios creen que cometer al-

gún tipo de falla como estas no es malo, además lo hacen para ayudar a la empresa para la que trabajan. Otra de las razones que tienen los presidentes es que creen que nunca van a ser descubiertos, pero eso no sucedió en el caso de Volkswagen, Toshiba y Fifa, y ahora tienen líos en sus empresas.

SÍGANOS EN:  
@larepublica\_co

Con más información de la economía mundial.



timio trimestre para asumir el escándalo.

Por su parte, Toshiba también mintió sobre sus finanzas, inflando sus ganancias durante más de seis años, lo cual condujo a la renuncia del presidente **Hisao Tanaka**. La compañía de tecnología y energía nuclear tuvo que manejar la crisis y pedir perdón.

**Juan David Naranjo**, gerente de operaciones de Akira Travel, afirmó que mentir puede ser una de las peores decisiones que toma una empresa, porque "genera lo peor que le puede pasar a una compañía que es la 'pérdida de confianza', con lo cual puede venir las caídas en ventas y una posterior quiebra".

Pero Volkswagen y Toshiba no son las únicas empresas que han cometido faltas graves o están involucradas en casos de corrupción. *Petrobrás, Citibank,*

*Petrobras, Hsbc, Bankia y Fifa* son otras entidades que han tenido problemas en los últimos años, por casos de corrupción y generar falsas expectativas.

### ERRORES QUE NO PUEDE COMER

De acuerdo a las consultas realizadas por LR, hay 10 problemas que no pueden cometer los presidentes de las grandes compañías del mundo.

El primero de ellos es defraudar las expectativas creadas. Los clientes y usuarios pueden generarse ciertas perspectivas y si estas no se cumplen, la decepción y el malestar harían que la credibilidad se pierda en la marca.

La corrupción en una compañía es el segundo error. Este problema que aqueja a la política, también está presente en las empresas, y más en las que tienen estructuras grandes y sepa-

## LOS ERRORES QUE NO PUEDE COMER SU EMPRESA



### Los errores de un nuevo empresario



Querer hacer todo solo

Fuente: Sondeo LR



Pedir consejos a todo el mundo



Dedicar tiempo a desarrollo de productos y no a otras áreas

radas, como ocurrió con la Fifa, en los presuntos amaños de partidos y torneos.

El equipo de ventas también se puede convertir en un problema, porque si no es efectivo con estrategias novedosas puede que todo el trabajo de producción e ingeniería caiga.

El precio desfasado de los productos o servicios de una empresa, es el cuarto error. En la mayoría de los casos algunas compañías líderes se aprovechan y cobran precios que no corresponden a sus clientes.

El quinto error es desconocer las limitaciones propias. En muchos casos las empresas no pueden asumir sus propias metas y por querer una mayor participación del mercado sumen retos que no pueden cumplir.

El director de responsabilidad social empresarial de la Universidad Externado de Colombia,

**Gustavo Yepes**, aseguró que uno de los principales causantes de estos errores es buscar resultados a corto plazo, porque "pueden hacer que los presidentes busquen resultados rápidos y caigan en equivocaciones como mentir, generar falsas expectativas o corrupción".

No estudiar la competencia y la falta de innovación en el bien o servicio, son la quinta y sexta falla que van de la mano porque involucran al producto de la empresa. Según los expertos las empresas siempre tienen que ir con las tendencias que exige el mercado y mantener una innovación constante.

Una mala gestión en la imagen corporativa es otro error común, porque las empresas pueden verse perjudicadas, así el producto sea de buena calidad. Este tipo de fallas hace que una empresa pierda participación

LABORAL. EMPRESAS SE FIJAN MENOS EN LA EXPERIENCIA

## Las cinco competencias necesarias para ingresar al mercado laboral



LIMA. El mundo laboral ha ido cambiando, y actualmente son más las empresas que en sus procesos de selección dan mayor peso a las competencias, o denominadas habilidades blandas, del candidato que a la experiencia en el puesto y esto también se da en la búsqueda de posiciones iniciales, señaló **Rocío Yucra** de la Dirección de Empleabilidad de la Universidad Tecnológica del Perú (UTP).

Indicó que es importante que desde la universidad los jóvenes desarrollen competencias generales que los alineen a los requerimientos de las empresas, además de las compe-

tencias específicas propias de cada carrera. A continuación, las cinco competencias más solicitadas por las empresas:

**1. Comunicación:** se busca que el joven profesional tenga la capacidad de comunicarse de manera adecuada a nivel oral y escrito. Ser capaz de construir mensajes solventes con eficiencia y poder transmitirlos teniendo en cuenta la audiencia y el contexto.

**2. Resolución de problemas:** que sea capaz de proponer soluciones satisfactorias, innovadoras y duraderas a problemas o necesidades de mejora detectadas. Que tengan la capacidad de poder reaccionar frente a una

situación difícil y presenten iniciativas de solución.

**3. Trabajo en equipo:** el profesional debe trabajar respetando las necesidades y contribuciones de otros, así como ayudar al equipo a centrarse en los objetivos para el cumplimiento de las metas comunes.

**4. Adaptación al cambio:** en este mundo de constantes cambios esta competencia es primordial ya que permite al profesional adecuarse rápidamente, con efectividad y actitud positiva, a nuevas situaciones y personas.

**5. Orientación al logro de resultados:** cada día las empresas cuentan con indicadores de ges-



REUTERS

Actualmente las empresas dan mayor peso en la selección de sus empleados a las competencias que a la experiencia.

tión y el desempeño es medido en función al cumplimiento de estos. Por este motivo, las capacidades de enfocar los esfuerzos para lograr lo esperado de manera eficiente, establecer planes claros priorizando acciones y superando obstáculos, son valorados en la elección del candidato.

La UTP agregó que también hay otras actitudes valoradas por las empresas como el compromiso y la actitud positiva. Se busca que los jóvenes profesionales tengan actitudes de apoyo al equipo y entusiasmo para hacer las cosas incluso en situaciones de mucho trabajo y estrés.

GESTIÓN