

Mercadeo y burocracia

Uno de los libros más polémicos de Jack Trout tanto en el mundo del marketing como de la administración, pero considerado como uno de los mejores, es 'El Poder de lo Simple'; no han sido pocos los que han opinado que es uno de los textos que más verdades dice sobre lo que sucede en las organizaciones actuales, a pesar de haber sido escrito a finales del siglo pasado. De los más vendidos y leídos, pero desafortunadamente menos seguidos, aunque dicen que todo lo dicho es necesario de ser considerado.



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

John Mariotti, reconocido consultor y analista de mercadeo, escribió hace poco más de 10 años 'The Complexity Crisis', llamando la atención sobre lo que se está viviendo, como consecuencia de la complejidad con la cual se han venido orientando las cosas en los mercados, como otra voz de alarma para muchos directivos y empresarios que continúan pensando que lo complicado es mejor y más efectivo.

Ambos afirman que el mundo se vuelve más complejo, y complicado, por la cantidad de trámites, trabas y puestos, dizque para controlar mejor el día a día, pero, la realidad muestra algo diferente. Dice **Mariotti**, que "la complejidad debilita, desmoraliza y desanima que es lo que menos se requiere en el difícil mundo moderno; lo que se necesita verdaderamente es esperanza, optimismo, ideas, soluciones y, sobre todo, actitud positiva para la búsqueda, el logro y el desarrollo de las mejores soluciones", para lo cual, comenta, se requiere la participación de todos, en la medida de las capacidades de cada quien, siendo siempre conscientes de que la actitud es la base.

EL PRINCIPIO DE LA RECIPROCIDAD ES UN COMPROMISO DE LOS MERCADÓLOGOS

Tratar de estar siempre motivado, de buen ánimo, destacando y mencionando siempre lo bueno de lo que sucede, aprendiendo de lo malo, sin tratar de ser víctima, tratando siempre aprender de las experiencias negativas porque "perder es ganar un poco", recomiendan los autores, sin decirlo así exactamente. La vida diaria se desarrolla tomando decisiones, y de ello depende la manera como se llevan a cabo las actividades de cada uno.

El principio de la reciprocidad es un compromiso de los mercadólogos: "trátame bien, facilítame las cosas, y le devolveré el favor". Pero, creer en los demás ya no parece existir, como consecuencia de las circunstancias vividas desde hace más de medio siglo, y de un sistema educativo que se fundamenta más en derechos que en deberes por lo que vivimos en medio de la desconfianza, la negatividad, la mediocridad y el conformismo. "Las organizaciones suelen llegar a ser tan complicadas, que una parte deshace lo que hace la otra", afirma **Trout**, y las prevenciones que se tienen han generado un exceso de trámites que complican tanto las cosas, que son desesperantes las acciones que hay que desarrollar, creando un exceso de burocracia que ha hecho que los organigramas se parezcan a una telaraña más que a otra cosa, y que ha desconocido el humanismo necesario para que todo sea mejor cada día, ante la imposibilidad de alcanzar la perfección, ideando trámites innecesarios, molestos y ridículos que no solamente son odiosos, sino que alejan a los clientes y prospectos, quienes por ser personas buscan lo más simple, sencillo y obvio, que es lo que ha demostrado mayor efectividad. Burocracia mercadológica la constituyen los puestos y trámites que no sirven y estorban, haciendo que se aprecie más antimercadeo que verdadero mercadeo, el cual debe pretender siempre mejorar el nivel de vida de todos, sin excepción.



ALDO CIVICO
Antropólogo y estratega de liderazgo
aldo@aldocivico.com

El cambio es una constante hoy en la vida de las empresas. Su manejo es complejo y el resultado no está garantizado. De hecho, son una minoría las empresas que son exitosas en el manejo del cambio. Una investigación de *Gartner* revela que la empresa promedio ha padecido hasta cinco cambios en los últimos tres años. El 73% de las organizaciones espera más cambio en los próximos años, y solo una pequeña minoría espera que el ritmo del cambio se desacelere. Además, solo un tercio de los

esfuerzos de cambio resultan en éxitos concretos, 16% muestra resultados mixtos y la mitad termina en fallas. Vale entonces la pena preguntarse cuál debe ser el liderazgo adecuado para el manejo del cambio.

En las conversaciones de coaching que tengo con altos ejecutivos en distintos países del mundo, la condición del cambio es una experiencia constante y su manejo uno de sus grandes desafíos. Quienes logran manejarlo con madurez ejecutiva logran balancear los

beneficios del orden y de la estabilidad con los beneficios de la flexibilidad, el cambio, y el crecimiento. Además, un proceso de coaching los puede ayudar a mantener el enfoque y al mismo tiempo estar abiertos para explorar nuevos procesos y nuevas prioridades. Por el contrario, quienes no demuestran tener la suficiente flexibilidad, agilidad emocional, y empatía resisten al cambio, lo que tiene un costo en términos de alto rendimiento y de armonía de los equipos, además que aumenta los niveles de estrés.

Pido la palabra



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

Pido la palabra en esta ocasión para terciar en la controversia que ha suscitado el anuncio del *Gobierno Nacional* de reanudar el proceso para reemplazar a *Electricaribe* como operadora de la red de distribución de energía eléctrica a 2,6 millones de usuarios en siete departamentos del Caribe colombiano, que representan 23,9% de la demanda nacional. De allí la importancia que reviste encarar con prontitud y celeridad la acuciante situación planteada y así conjurar un riesgo sistémico que afectaría a todo el país.

Como lo establece la Constitución Política en su artículo 365, "los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado" y este debe "asegurar la prestación eficiente" de los mismos. Por ello, ante la "inminente cesación de pago" y el riesgo de un apagón, la *Superintendencia de Servicios Públicos* resolvió intervenir la empresa, inicialmente con fines de administración, el 15 de noviembre del 2016.

Posteriormente, el 14 de marzo de 2017, ante lo inexorable, la *Superintendencia* re-

solvió continuar la intervención, pero esta vez con fines de liquidación y proceder al cambio de operador. Para ello, se tomó la decisión a través del *Ministerio de Minas y Energía* de la inclusión en el Plan de Desarrollo (PND) de un paquete de nueve artículos para viabilizarlo, varios de ellos muy controvertibles.

Además de asumir por parte de la Nación el pasivo pensional, calculado en la suma de \$1.2 billones, se tomarán medidas al amparo del PND en procura de inyectarle recursos al Fondo Empresarial de la *Superintendencia de Servicios Públicos*, convirtiéndolo en una especie de Fogafin para el salvamento de las empresas prestadoras de servicios públicos en estado crítico, entre ellas una sobretasa de \$4 por KWH hasta el 31 de diciembre de 2022, que deberán pagar los estratos 4, 5 y 6 y una contribución adicional del 1%, que deberán pagar las empresas vigiladas.

Pero, a nuestro juicio, la propuesta más atrevida y por ello la que muy seguramente va a despertar mayor rechazo es la que plantea autorizar "al

Gobierno Nacional para establecer un régimen transitorio especial en materia tarifaria" para *Electricaribe* o para quien haga sus veces. Este "régimen regulatorio especial deberá establecer que la variación en las tarifas para esta región sea al menos igual a la variación porcentual de tarifas del promedio nacional". Se vendrán, entonces, alzas en las tarifas, para nivelarlas por lo alto con las del resto del país.

Y hablando de alzas tarifarias, como se recordará en el texto inicial del proyecto de ley del PND radicado por el *Gobierno* en el *Congreso* se contemplaba la eliminación del subsidio para el estrato 3 y su desmonte gradual para el estrato 1 y 2. A la postre dicha propuesta, debido a su rechazo, fue excluida del texto de la ponencia del mismo aprobada en el primer debate. Pero el riesgo sigue latente, porque de no prorrogarse en el PND dicho beneficio para los estratos 1 y 2, a partir del 1 de enero del 2020 se les reducirá el subsidio y se les incrementará la tarifa en un 15%, lo mismo que se había propuesto inicialmente.

Inconveniente criminalizar la minga



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

El problema de tenencia de la tierra surge desde el momento mismo que pisa el suelo americano la invasión española. La Conquista y la Colonia son capítulos de una historia de nunca acabar de abusos y despojos con diferentes manifestaciones que perduran. Las concesiones realengas y la entrega de grandes territorios, dentro de la concepción española de una sociedad feudal y esclavista ajena a la industrialización, fueron formas de explotación de la tierra basadas en la mita y la aparcería.

La Independencia deja una secuela de alta concentración de la tierra que se acentúa en

el Siglo XIX. El país está controlado por una casta terrateniente que domina la política para controlar la economía. La entrega de baldíos y la destrucción de los resguardos indígenas, cuyos propietarios pasaron a ser asalariados o aparceros sin derechos ciudadanos, son formas de consolidación de la tenencia de la tierra con algunos esporádicos intentos de reforma a mediados del Siglo XIX que, junto con la desamortización de manos muertas, no alcanzan a eliminar la desigualdad en el campo colombiano, vigente hasta nuestros días. La Ley 200 del 36 es el gran aporte a la modernidad del

campo al establecer la función social de la propiedad y la posibilidad de extinción de dominio que dan un respiro a la concentración. En la década del 60 se intenta una reforma agraria que tuvo efectos marginales, pues los terratenientes abortan el proceso en el marco del Acuerdo de Chicoral (1972).

La concentración de la propiedad rural, una de las más altas del mundo, con un índice de Gini del 0,87, ha sido una constante de nuestra historia. El narcotráfico y el conflicto armado aceleran el despojo centenario y la consolidación de una clase terrateniente aliada del po-