

Religión y mercadeo

Comienza mañana la Semana Santa bajo medidas de bioseguridad que harán que sea, otra vez, diferente a las celebraciones tradicionales de los cristianos, culminando así una cuarentena durante la cual muchos han reflexionado, sobre todo después de un año en el que hemos experimentado lo que es vivir como nadie había siquiera sospechado.

Bastante se ha hablado en los últimos tiempos acerca del mercadeo y su influencia, sobre lo que la semana anterior comentamos indicando que



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

es una de las disciplinas humanas que más ha sido beneficiada por la pandemia por haber hecho caer en la cuenta a muchos de lo que es y significa, incluyendo las religiones, para muchas de las cuales el marketing ha sido un tema espinoso.

Nuestra religión católica, otrora ejemplo de las actividades mercadológicas como manifestaron Peter Drucker, Jack Trout, Philip Kotler y

muchos más desde mediados del siglo pasado, como todas, se ha visto fuertemente afectada por la altísima disminución de los mercados activos, término que a muchos no gusta pero que es real, pues no son otra cosa que personas humanas, como tantas veces se ha dicho.

Son muchos los textos que tratan sobre el mercadeo de las religiones; basta mencionar los de expertos como Robert Stevens y David Laudon, Mara Einstein, Linn Random y David Hagenbuch, y muchos colombianos, quienes lo hacen ver como realmente se debe entender: conjunto de acciones de la organización religiosa para estimular la participación activa de los individuos en la creencia y práctica de una confesión, concentrándose en la adquisición, retención y acción de fieles, que se desprende de la definición de marketing de la *American Marketing Association*: "actividad, conjunto de instituciones y procesos para crear, comunicar, suministrar e intercambiar ofertas de valor para los clientes, consumidores, socios y la sociedad en general".

EL "NUEVO MUNDO POST PANDEMIA" NECESITARÁ MARKETING RELIGIOSO COMO NUNCA ANTES

Se trata entonces de una función organizacional que se compone de un conjunto de actividades desarrolladas para generar en las personas comportamientos orientados a vivir la religión. Y en ese proceso las religiones, todas, pero más la nuestra, ha trabajado desde sus inicios; sin embargo, por la falta de mercadeo para el mercadeo, por haber dejado que cayera en enfoques reduccionistas, las religiones, como otras actividades humanas, no han tenido suficiente claridad sobre lo que es y cómo implementarlo.

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.

El "nuevo mundo post pandemia" necesitará marketing religioso como nunca antes, y para ello las religiones deben entender que se necesita una adecuada y verdadera cultura de mercadeo, para lo cual se necesita adelantar procesos de inducción, capacitación y entrenamiento permanentes tanto para los cleros como para los fieles, manejar unas comunicaciones enmarcadas dentro de los parámetros del marketing de contenidos y elaborar verdaderos planes para lograr los objetivos que se pretenden, utilizando todas las herramientas que tiene siguiendo las bases o fundamentos de la actividad para lograr los comportamientos de los mercados y hacerlos sostenibles.

Ojalá la semana santa sea el inicio de un renacer religioso, y que el marketing sea utilizado como debe ser para que se comprenda verdaderamente la religión y su práctica.

Una intervención no es una expropiación



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

En un país en el que estamos acostumbrados a que el Estado pierda todos sus pleitos, es noticia relevante su resonante triunfo en un tribunal internacional, ante el

cual interpuso la empresa española *Gas Natural Fenosa (GNF, hoy Naturgy)*, controlante de la execrada *Electricaribe*, una controversia y cuya pretensión era la de recibir una indemnización de casi \$5 billones por una supuesta "expropiación" de la cual habría sido objeto la operadora de red del Caribe colombiano.

La historia es esta: a raíz del pésimo servicio que venía prestando desde tiempo atrás *Electricaribe* a sus usuarios, incumpliendo lo que dispone la Ley de Servicios Públicos, al no hacerlo con la eficiencia, calidad y desde luego continuidad requeridas, pero sobre todo ante la inminencia de la cesación de pagos a sus acreedores y a los generadores a la que estaba abocada y el consiguiente apagón, fue menester su intervención y toma de posesión por parte de la *Superintendencia de Servicios Públicos*, la cual se hizo efectiva el 15 de noviembre de 2016. Su situación financiera estaba tan comprometida que según *Deloitte*, auditora externa de *Electricaribe*, esta estaba en un "claro riesgo de inviabilidad financiera". Su situación, entonces, no daba más espera.

La reacción de *GNF*, matriz de *Electricaribe*, no se hizo esperar y a mediados de julio del mismo año manifestó su contrariedad por dicha decisión y "notificó formalmente" al Estado colombiano de la "existencia de una controversia" que estaría dispuesta a llevarla hasta los estrados judiciales.

Al no haberse llegado a un entendimiento que pudiera sortear dicha controversia mediante el arreglo directo entre las partes, *GNF* procedió a interponer una demanda, temeraria por lo demás, ante el *Centro Internacional de Arreglo de Diferencias relativas a Inversión (Ciadi)*, organismo dependiente del *Banco Mundial* y con sede en Washington el 15 de junio de 2018. Para ello se escudaron en el Tratado Bilateral de Inversión entre el Reino de España y la República de Colombia firmado en marzo de 2005, el cual entró en vigor en septiembre de 2007. En actitud desafiante e intimidatoria *GNF* manifestó que "la protección a los inversionistas es condición indispensable para que recursos del exterior continúen llegando". Un vulgar chantaje!

SEGMENTACIÓN DE ELECTRICARIBE

	CaribeSol	CaribeMar
Participación de mercado	10,8%	10,9%
Número de clientes	1,21 millones	1,51 millones
Plan de inversión a 10 años	\$3,7 billones	\$5 billones

Fuente: Superservicios / Gráfico: LR-ER

Alegaron ante este tribunal una supuesta "expropiación gota a gota" por parte del Estado al intervenir a *Electricaribe* y tomar posesión de la misma. Y, en el colmo de su avilantez, después de todo el daño infligido a sus usuarios y al país tuvieron la osadía de reclamar una indemnización. Como quien dice, le quedamos a deber, mucha pechuga!

El entonces ministro de *Minas y Energía*, *Germán Arce*, le salió al paso a la avanzada ibérica contra el interés de la Nación y les habló claro: "una intervención no es una expropiación, es el resultado de un incumplimiento de una prestación de servicio". Por su parte, el superintendente de *Servicios*, *José Miguel Mendoza*, les dijo enfáticamente que "aquí no ha habido expropiación de ninguna índole". Y añadió, en forma tajante, "la intervención es una figura reconocida internacionalmente...existe también en España y se ha usado en casos tan importantes como el de la *Caja Castilla*". Y concluyó diciendo que "el Estado colombiano no puede dejar de cumplir la ley, especialmente la ley de servicios públicos, ante la amenaza de demanda".

CON ESTE LAUDO ARBITRAL A FAVOR DE LA NACIÓN QUEDA CERRADO ESTE CAPÍTULO

Con lo que no contaba *Naturgy* es que las cosas cambiaron en Colombia desde que en el año 2011 se creó la *Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado*, mediante el artículo 5° de la Ley 1444 de 2011, con el firme propósito de fortalecer las competencias litigiosas públicas, sobre todo en el ámbito internacional. Desde entonces la Nación dejó de ser el pagano de siempre, dada la débil defensa de sus intereses frente a sus demandantes, que siempre llevaban las de ganar.

En el laudo del *Ciadi* "se desestimaron las reclamaciones de las demandantes relativas a las violaciones del Tratado" de protección de inversiones entre España y Colom-

bia. Se dice en el mismo que "el Estado no actuó de manera arbitraria o desproporcionada" al intervenir a *Electricaribe*. Es más, "el tribunal concluye que la intervención fue una medida adecuada e idónea en las circunstancias que prevalecían el 14 de noviembre de 2016". Se trataba, nada más ni nada menos, afirma el tribunal, de "evitar un posible 'riesgo sistémico' en el mercado de la energía, así como la incapacidad de la compañía para prestar el servicio de electricidad con la calidad y confiabilidad requeridas por la Ley".

Se trataba, nada más ni nada menos, de "evitar un posible 'riesgo sistémico' en el mercado de la energía, así como la incapacidad de la compañía para prestar el servicio de electricidad con la calidad y confiabilidad requeridas por la Ley". Además, denegó el argumento esgrimido por *GNF* de la presunta expropiación, al advertir que "la privación de los derechos de un inversionista en su inversión que lleve a cabo un Estado como resultado de un ejercicio válido del poder regulatorio no se considerará una expropiación indemnizable". Así fue de contundente el laudo del *Ciadi*.

En medio de los avatares y el suplicio que le ha significado al país la pandemia del covid-19 y las aulagas fiscales que afronta el *Gobierno* por el mayor gasto que demandan las medidas de apoyo a las empresas, la protección del empleo y las medidas de protección social, concomitante con los menores ingresos a consecuencia de la recesión económica en 2020, que se ha traducido en un nivel de endeudamiento inusitado e insostenible superior a 60% del PIB, esta noticia se recibe como un bálsamo de alivio. Con este laudo arbitral a favor de la Nación queda cerrado este capítulo ominoso de la trapisonda de *Naturgy* y de paso despeja el camino para que la liquidación de *Electricaribe* llegue a buen puerto. Además, les despeja el camino a los dos nuevos operadores: *Air* y *Afinia*.