

Mitos que aun persisten (y 4)

Mito: Lo importante de la publicidad es la recordación, pues eso hace que actúen. Sin duda la herramienta comunicacional más usada es la publicidad, cuyo fin como el de todas las variables de la promoción es estimular determinados comportamientos en los receptores de los mensajes, y obviamente que la organización y su oferta sean recordadas siempre. Pero por recordar solamente no se actúa, y son muchos los casos de recordación sin acción. Además, la publicidad favorece a la competencia también,



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

porque cuando se habla de algo o alguien, se habla del sector, y el efecto psicológico es para ser tenido en cuenta. La recordación es necesaria, pero para que haya acción los mensajes deben estimular a ello.

Mito: Estamos muy bien; ya se puede reducir la comunicación (comunicación). Un principio del mercadeo práctico enseña que nunca se llega al final y siempre hay que estimular a la acción, además porque siem-

pre hay tres mercados básicos: uno que ya existe, otro que es naciente (generalmente los jóvenes) y un tercero que siempre está iniciando el proceso de aprendizaje y experiencias (niños). Y como si fuera poco, el ser humano necesita repetición por medio de estímulos sensoriales para mantener un estado de interés de acción y fidelidad, que hace que de no ser continuo el proceso de comunicaciones, se reduzca, y eventualmente, por acción de la competencia se pierdan. Por estos motivos, la comunicación no puede suspenderse, debiendo mantenerse en niveles y formas adecuados sin convertirse en molestia, pues tanto se peca por defecto como por exceso. La experiencia ha demostrado que quienes mantienen las comunicaciones, por problemas que existan, son los ganadores.

MITO: EL ENTRENAMIENTO Y LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL SON MUY COSTOSOS

Mito: Los mejores clientes son los que más compran y pagan a tiempo. En el mundo del comercio definir qué es un mejor cliente siempre ha sido tema polémico, pues la relatividad lo hace complicado. Para hacer claridad sobre el particular hay que partir del concepto inicial de lo que se considera como cliente y de un análisis de los objetivos de la organización y su mercadeo, con el fin de poder determinar quién es mejor. Los parámetros para el efecto son bien diferentes en todos los casos. El volumen de compra y la forma de pago son elementos esenciales, pero no son lo que lo hace el mejor.

Mito: El entrenamiento y la capacitación del personal son muy costosos y quitan mucho tiempo. Mito creciente y de mucho peligro, sobre todo en épocas en las cuales la competencia aumenta y la necesidad de competitividad es mayor; hay que capacitar y entrenar siempre, y mucho más cuando el cambio es tan rápido, sobre todo lo que ha ocasionado la pandemia. Además, la capacitación sola, sin práctica y entrenamiento permanentes, no tendrá efecto; toda actividad humana lo necesita. Por eso, la gran mayoría de seminarios, conferencias, etc., no son tan efectivos como se quisiera.

Mito: Pocos o nadie se ha quejado, entonces ¡vamos bien! Mito que se da en ambos sentidos, por ausencia de quejas y por halagos. Se debe básicamente a la costumbre de generalizar, tanto lo malo como lo bueno. Una persona o pocas, con un comentario, positivo o negativo, no es todo el mercado; puede influir, y con seguridad lo hace, pero no implica que sea todo el conjunto de clientes y prospectos.

Son muchos más los mitos del mercadeo que existen y se dan en nuestro medio; pero, como dijimos en la primera entrega de esta serie, cada quien en mercadeo tiene más.

COMENTARIO ECONÓMICO DEL DÍA DE ANIF | EN COLABORACIÓN CON EL EQUIPO DE INVESTIGADORES DE ANIF

Rusia-Ucrania: un conflicto de consecuencias globales



MAURICIO SANTA MARÍA S.
Presidente de Anif

Cronología del conflicto

Los orígenes del conflicto ruso-ucraniano se remontan al fin de la Segunda Guerra Mundial. Los países aliados, que era un bloque conformado principalmente por Estados Unidos, Gran Bretaña y la Unión Soviética (Urss) lograron derrotar a la Alemania Nazi. Si bien la alianza fue exitosa para ganar la guerra, la visión política y económica al interior del grupo era muy distinta e imposibilitó sostener relaciones estrechas luego de la Guerra.

El periodo histórico posterior de la victoria aliada, que se conoce como la Guerra Fría, fue una etapa caracterizada por tensiones y escalamientos entre Estados Unidos, la Unión Soviética y sus aliados. Ese conflicto, que nunca llegó a ser bélico entre las naciones protagonistas, ocupó gran parte de la segunda mitad del siglo XX. En ese contexto, Estados Unidos, Gran Bretaña y otros países de Europa Occidental conformaron la *Organización del Tratado del Atlántico Norte (Otan)*, una alianza política y militar para contrarrestar la amenaza de la expansión soviética. En respuesta y para hacer frente a la amenaza de Occidente, la Unión Soviética conformó con sus aliados el Pacto de Varsovia.

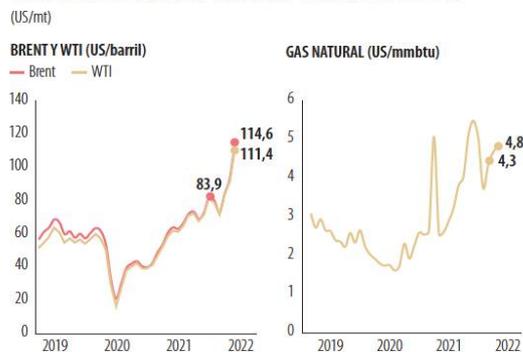
Luego de una serie de crisis políticas, en 1991 se disolvió la Unión de las Repúblicas Socialistas Soviéticas (Urss) con la firma del Tratado de Belavezha. La nueva Federación de Rusia, sucesora de la República más importante de la Urss, asumió el protagonismo económico y político de las nuevas repúblicas independientes.

La caída de la Urss significó la degradación de las ideas que la Unión solía representar, en especial en los nuevos países occidentales. La victoria de Estados Unidos en la Guerra Fría catapultó al capitalismo como el sistema económico predominante. Acordado con eso, los nuevos países independientes, entre esos Ucrania, continuaron su senda de desarrollo cada vez más alejados del sistema socialista, que ahora lideraba Rusia, y se acercaron al modelo de EE.UU.

El acercamiento de las repúblicas al modelo occidental se hizo más evidente con la ampliación de los miembros de la *Otan* tras la disolución de la Urss. Al terminar el siglo XX, la República Checa, Hungría y Polonia, países miembro del Pacto de Varsovia, ya hacían parte de la *Otan*. En 2004 seis naciones más se unieron a la *Otan*, tres de ellas antes miembros del Pacto de Varsovia (Bulgaria, Rumania y Eslovaquia) e incluso tres países que solían ser repúblicas soviéticas (Estonia, Letonia y Lituania).

En ese sentido, más allá de los discursos nacionalistas y las ideas del "Russkiy Mir" ("Mundo Ruso") de Vladimir Putin, para la Federación Rusa la expansión

PRECIO MENSUAL DEL PETRÓLEO Y EL GAS NATURAL



Fuente: Elaboración Anif con datos Wits y Bloomberg / Gráfico: LR-ER

de la *Otan* significa una amenaza y un riesgo latente, además de una pérdida de relevancia a nivel global. La tensión se viene gestando desde hace varios años, con el anexo de la península de Crimea en 2014 y el apoyo a los territorios fronterizos Donetsk y Luhansk, que desde ese año son controlados por separatistas pro-Rusia. El inicio de actividades bélicas en territorio ucraniano ha significado una crisis humanitaria a la que el Kremlin ha asegurado dar fin siempre y cuando Ucrania reconozca la anexión de Crimea a Rusia, la independencia de las repúblicas secesionistas del Donbás, una nueva constitución que blindara la neutralidad del país y el fin de la resistencia armada ucraniana.

LAS SANCIONES Y EL CONFLICTO YA HAN GENERADO EFECTOS SOBRE LA ECONOMÍA

Estados Unidos, la Unión Europea y otras potencias se han abstenido de involucrarse militarmente en el conflicto, pero han asediado a Rusia con bloqueos e importantes sanciones económicas para evitar el financiamiento de su campaña en territorio ucraniano. Tanto las sanciones como el conflicto mismo ya han generado efectos sobre la economía global.

Sanciones a Rusia

Lo primero fue la exclusión de ciertos bancos rusos de la Sociedad para las Comunicaciones Interbancarias y Financieras Mundiales (Swift, por sus siglas en inglés), sistema que posibilita los movimientos de pagos entre instituciones financieras en cerca de 200 países. La terminación se hizo oficial el pasado 3 de marzo y afectó directamente a *VTB Bank* (el segundo banco más importante de Rusia) y otras seis instituciones. *Sberbank*, el banco más grande de Rusia, y el *Gazprombank*, de la compañía estatal de gas *Gazprom*, quedaron exentos. Eso se debe a que ambos están estrechamente vinculados al sector del petróleo y del gas. La dependencia hacia Rusia, particular-

mente de países como Alemania, implica que ante una prohibición total del sistema se enfrenten a un desabastecimiento en los insumos energéticos. Otra medida sin precedentes fue la congelación de activos del Banco Central de la Federación Rusa. Nunca en la historia contemporánea se había fijado este tipo de sanciones directamente a un banco central. Con eso se espera limitar la capacidad del Banco de acceder a más de US\$630 billones en reservas de divisas.

Además del congelamiento de activos en el extranjero, los actores implicados en la invasión de Ucrania tendrán que lidiar con medidas como la privación de la ciudadanía europea para ellos y sus familiares. Algunos de los individuos señalados son *Serguei Lavrov*, ministro de Relaciones Exteriores, figuras importantes del Ejército bielorruso, empresarios y personas de poder político cercanas al Kremlin e incluso el propio *Putin*. Inclusive, gobiernos europeos como el francés han manifestado que se les confiscarán algunas de las pertenencias que tienen en sus territorios.

Ahora, Estados Unidos, Japón y la Unión Europea han anunciado que limitarán las exportaciones de ciertos bienes y tecnologías a Rusia. Las restricciones, como ha dicho *Joe Biden*, se extenderán a Bielorrusia y tienen objetivos en el corto y el largo plazo. Primero recortar el suministro de materiales y ahogar la importación de tecnologías necesarias para sostener la avanzada militar sobre Ucrania. Segundo, empezar a ejercer control sobre las exportaciones de equipos de extracción de petróleo y gas y así socavar el estatus de Rusia como proveedor líder de energía. Vale la pena recordar que Alemania también ha suspendido la certificación del polémico gasoducto Nord Stream 2 del Mar Báltico. A lo anterior cabe agregar la prohibición impuesta por el presidente americano a las importaciones de petróleo, gas natural y carbón de origen ruso.

Lea completo en web