

## LA FIEBRE NEGRA Y CIBER DEL CONSUMO

**M**ientras en altas esferas económicas las preocupaciones parecieran estar concentradas en el colapso de la Eurozona y en medidas urgentes para evitar su desplome, importantes sectores del comercio regional se apresuran para desplegar poderosas estrategias comerciales, con tentadoras ofertas, aprovechando la llegada del consumo masivo y compulsivo asociado a Navidad.

Algunos interesantes antecedentes: el tsunami del gran ofertón, conocido como "Black Friday" es ya una tradición que se despliega desde hace varias décadas en E.E.U.U. el día después del "Día de Acción de Gracias". El pasado viernes 25 de noviembre se registró un alza de al menos un 6% en las ventas, marcando así un promisorio inicio de la temporada de ventas navideñas.

Cuentas alegres para Walmart, Amazon, Best Buy Kmart, -sólo por nombrar algunos intermediarios- que desplegaron rebajas de hasta un 60% respecto de precios de lista; mientras paradójicamente al otro lado de la Gran Manzana, Wall Street vivía su peor viernes ¡Por cierto también muy negro!, cerrando la Bolsa con un 0,23%, producto de la incertidumbre en la zona de riesgo de Europa.

Hace no muchos años "Black Friday" extendió sus tentáculos al instaurar el "Cyber Monday", una segunda oleada de ofertas, culminado el feriado y fin de semana largo, para compras online de una variada gama de productos o servicios. Una ecuación perfecta dadas las condiciones pro-consumo y la ventaja de anticipar las compras navideñas ante la promesa de un succulento ahorro.

En Chile, en lo que a compras navideñas compete, las condiciones son muy distintas. Aunque los chilenos hemos ido entendiendo que es mucho mejor programar ciertas compras navideñas con algo más de tiempo, cultural y económicamente las posibilidades son otras. No obstante, y en días recientes, grandes empresas del retail se atrevieron dando un paso innovador, en el esfuerzo por emular la estrategia del "Cyber Monday", para tentar a sus consumidores desde sus sitios web. Si bien nadie amaneció dormitando en las veredas como en E.E.U.U., muchos programaron sus despertadores muy temprano para ser los primeros en acceder a los sitios para aprovechar el gran ofertón.

Aunque esta primera experiencia de Cyber-Ofertas operativa y logísticamente no fue tan buena, dada la falta de preparación de servidores para administrar una inesperada avalancha de millones de intenciones de compra (se registraron unos 4.000 reclamos en el sitio oficial de Serrana); es un hecho que las ventas del "Chilean Cyber Monday" se triplicaron respecto de un día normal, entendiéndolo como las lecciones, pero tal vez lo más significativo que los consumidores chilenos le han perdido el miedo al comercio electrónico y que están dispuestos a ser seducidos y correr la gran maratón de la compra, si la meta es atractiva y retributiva.

Aún siendo Chile un mercado relativamente pequeño, si lo comparamos con la capacidad de compra de E.E.U.U., pareciera que la "Fiebre Negra y Cyber del Consumo" se ha instalado en el país, sea Semi-Black o Chilean Style, articulada y anclada en las mismas arquitecturas tecnológicas que hoy fueron de cierta manera su gran barrera, pero que mañana desde nuevas autopistas y mejores diseños estratégico-comerciales, puedan desatar una verdadera y desatada epidemia.



**Por María Isabel Muñoz**  
Gerente de Asuntos Corporativos del Centro Vincular de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.

# Pacto Global: punto de partida para implementar la Responsabilidad Social en las compañías

**D**esde enero del 2010, y en mi calidad de gerente general de BCI, he asumido con agrado la invitación a presidir esta iniciativa de Naciones Unidas que desde el año 2007 está bajo el alero de la Universidad Andrés Bello.

El hecho de pertenecer al Pacto, involucra un compromiso de la empresa en el sentido de que se avanzará en temas de sostenibilidad amparado en el compromiso con los diez principios que nuestra entidad promueve. El punto de partida para la iniciativa de RSE es cómo las empresas enfocan sus políticas en este ámbito a partir de estos diez principios en base a cuatro pilares: medioambiente, anticorrupción, derechos humanos y relaciones laborales.

Las empresas tienen claro que se someten voluntariamente a cumplir anualmente con un reporte, cuya estructura y estándares han sido definidos por casa matriz del Pacto Global que opera en la sede de Naciones Unidas en New York.

Desde que asumí el desafío de presidir la red chilena, he visto el gran interés de las empresas por adherir a Pacto Global debido a la solución de los desafíos que plantea la red chilena ha alcanzado aprovechando la fuerza de la acción colectiva para fomentar la responsabilidad cívica de las empresas. De modo que éstas puedan contribuir a la solución de los desafíos que plantea la globalización. De esta forma, el sector privado, en colaboración con otras entidades de la sociedad chilena, ha podido ayudar a hacer realidad la visión de una economía local y mundial más sostenible e inclusiva en base a una serie de programas y acciones que están llevando a cabo nuestras compañías adheridas en materia de responsabilidad social.

En ese aspecto considero que vamos en el camino correcto. Porter y Kramer señalan claramente que la creación del valor compartido, al ser un elemento estratégico en el desarrollo organizacional, implica realinear todo el presupuesto de la empresa a fin de otorgarle más pro actividad a las políticas de RSE y no quedar a medio camino en su desarrollo, pues ello significa caer en la irresponsabilidad, con la consiguiente merma en la reputación corporativa y/o de la marca.

Como organización hemos buscado lograr que el Pacto Global y sus principios formen parte de la estrategia y de las ope-



**Lionel Olavarría**  
Presidente Red Pacto Global Chile (ONU) – UNAB  
Gerente General BCI

raciones de las empresas además de facilitar la cooperación entre los principales grupos participantes, promoviendo las relaciones de colaboración en el marco de los objetivos de las Naciones Unidas. Estos objetivos los hemos llevado a cabo haciendo énfasis en el desarrollo de nuevas metodología e instancias de dialogo como el Sistema Integrado de los Principios del Pacto Global (Sipp), el Taller de COP'S, el trabajo de nuestras comisiones y el desarrollo de los consejos regionales de Valparaíso y Concepción.

En las reuniones internacionales que se han realizado en los últimos años, se ha destacado el caso de Chile como un país donde la red se ha organizado, ha crecido y ha demostrado liderazgo en la organización, con la adhesión de empresas grandes.

Como próximo paso, incorporaremos a las medianas y pequeñas empresas. Cada país establece su forma de trabajo y en nuestro caso, el partir por las grandes empresas, ha sentado bases de confiabilidad y credibilidad. Cabe recordar que nuestra organización cuenta con un activo Comité Ejecutivo y comisiones de trabajo, en las áreas de Educación, Relaciones Laborales, Medioambiente, Difusión y Ética.

El nivel de desarrollo que logre cada iniciativa local, va a depender de los objetivos que se trace este grupo de trabajo y de las energías que vuelquen hacia esta causa. No cabe duda, que en el caso de Chile, la RSE ya está instalada, que el concepto para las empresas, ha ido más allá, hacia la sostenibilidad, y que ello ha contribuido en nuestra imagen país.