



Ética empresarial: Clave de la confianza

Hoy es obligatorio para los socios de Cavem el acatamiento de un Código explícito que reúne las mejores prácticas empresariales.

Una relación comercial de muchos modos está marcada por la relación de confianza entre el vendedor y el comprador. Y claro, ayuda bastante que existan regulaciones particulares que establezcan parámetros de acción en esta materia.

Pues bien, una peculiaridad del sector automotor es que tales regulaciones casi no existen, por tanto es tanto más relevante que en otros campos que esa relación de confianza esté basada en las mejores prácticas empresariales.

Tal ha sido una de las preocupaciones de Cavem en sus años de existencia: dar transparencia y rectitud a los negocios que ejecuta. "La transparencia avala a los socios de Cavem ante la comunidad", explica Carlos Dumay, presidente de la organización gremial.

El directivo recuerda que el actual Código de Ética nació como una serie de recomendaciones efectuadas a los socios y que luego, a mediados de los años 90, durante la presidencia de Omar Oyar-

ce, se convirtieron en un documento amplio, formal y consensuado.

El actual Código de Ética de Cavem data de 1997, con una actualización en 2004. Allí se establecen deberes que todos los asociados al gremio tienen que adscribir. Incluye aspectos como las responsabilidades con el cliente, donde se destaca su importancia, la práctica de la honestidad y el obvio cumplimiento a la legalidad y a la propia palabra.

En el campo de la responsabilidad con Cavem y



sus socios, el Código llama a la veracidad y oportunidad en la divulgación de información, para evitar la publicidad engañosa. También procura a la lealtad en la competencia, aspecto que conlleva la solidaridad y compañerismo. Y, por supuesto, se busca el comprometer a los socios a respetar los estatutos

de Cavem y a acatar los acuerdos adoptados por las asambleas y por el Directorio.

El Código de Ética también extiende su ámbito hacia los trabajadores y empleados de los asociados, así como a la comunidad en general. Con ambos grupos, según el documento, se tienen

El Código de Ética de Cavem da transparencia al sistema.

responsabilidades ineludibles. Con los primeros, el entrenamiento, la especialización, el desarrollo y aplicación de nuevas tecnologías y el cumplimiento de las leyes sociales y laborales; con la segunda, la responsabilidad social empresarial, la protección del medio ambiente y la protección de la imagen corporativa.

Los elementos señalados no exhaustan el Código de Ética de Cavem, pero dan una señal clara de la dirección que esta entidad pretende.

La mujer y los autos: Un mundo cada vez más propio

Que la mujer es una parte importante del mundo automotor no cabe duda. Las conductoras son una parte cada vez más grande de la circulación en cualquier ciudad chilena o del mundo, pero no es tan frecuente encontrarlas al otro lado del mostrador, como el rostro que encuentra el cliente cuando busca un auto.

Pero claramente se están abriendo paso.

María Piedad Cristi, por ejemplo, sin que nada la indujera a ellos, empezó a gustar del mundo tuerca desde que era muy joven, al punto de que estudió mecánica automotriz y a ello dedicó los primeros años de su vida. De ahí pasó al área de ventas, escalando hasta el puesto que ocupa ahora: gerente comercial del concesiona-



Doris Meneses.

rio Larraín y Valdés.

La ejecutiva explica que nunca ha sentido que sea difícil desempeñarse y progresar en un ámbito usualmente relacionado a lo masculino. "Nunca he sentido problemas u obstáculos", indica la gerente. Agrega que las mujeres que se integran a este sector "tiene que gustarles lo que hace -como en



María Piedad Cristi.

todos los trabajos-; tiene que gustarle los desafíos y las metas. Debe saber trabajar bajo presión y, sobre todo, las relaciones humanas".

Doris Meneses, jefa de local en Círculo Autos, concuerda con su colega en cuanto a que la asimilación de las mujeres en el trabajo de concesionarios no ha sido compleja.

Ella ya lleva 8 años en el rubro y aunque no tenía un gusto particular por los autos, no pasó demasiado tiempo para que llegara a amarlos. "Ya es una pasión, algo muy diferente a la venta de propiedades que hacía antes, donde todo era por teléfono".

Con su reciente ascenso, ahora reflexiona sobre las virtudes femeninas en la venta. "El trato de la mujer es más cordial", señala, y mejor todavía, sabe conectarse mejor con las clientas porque conoce lo que éstas buscan con más claridad. "A las mujeres no hay que venderles la mecánica, sino que hay que enfatizar lo estético; ellas necesitan cosas en las que una se puede enfocar mejor", dice. "A los hombres les interesan los HP".

EMPRESARIOS DEL AÑO

Instaurado a fines de la década pasada, el premio al Empresario del Año otorgado por Cavem ha extendido su relevancia a toda la industria chilena del automóvil. Hoy, quien resulta ganador recibe el reconocimiento no sólo de los pares que se lo otorgan, sino también de las autoridades y de las propias marcas de autos que representan. Para obtener este galardón, el empresario socio de Cavem debe haber desarrollado a lo largo del año una labor destacada en materia de gestión, eficiencia en la venta, dado muestras tangibles de la calidad de sus servicios y atención al usuario y de haber logrado mejoras en el clima laboral de su empresa.

El ganador es electo por la unanimidad del Directorio de Cavem y, este año, se entregará en una ceremonia formal el 10 de noviembre en Casapiedra.

PREMIADOS

- ▶ 1999 Pompeyo Carrasco Marfull
- ▶ 2000 Antonio Domper Pons
- ▶ 2001 Coseche S.A.
- ▶ 2002 Jorge Valenzuela Valderrama
- ▶ 2003 Attilio Callegari Bresadola
- ▶ 2004 Persico Hermanos S.A.
- ▶ 2005 Bruno Fritsh S.A.
- ▶ 2006 Kovacs S.A.
- ▶ 2007 Guillermo Morales Bravo
- ▶ 2008 Michel Martabit Caspo
- ▶ 2009 Comercial Grass y Aruete Ltda.
- ▶ 2010 Jaime Luongo Roca

FUENTE: CAVEM

Bci Seguros saluda a CAVEM por sus 40 años de aporte a la industria automotriz.



Bci Seguros
www.bciseguros.cl



Segundo Encuentro Automotor: Visiones del futuro

En la cumbre de 2009, se analizaron las experiencias gremiales y de negocios en Argentina, Brasil, España, Estados Unidos.

En la sede del ESE de la Universidad de los Andes, se realizó el Segundo Encuentro Automotor de Chile, denominado "Construyendo desde la crisis, experiencia de concesionarios del mundo en Chile".

En el evento, organizado por la Cámara Nacional de Comercio Automotriz de Chile, la Escuela de Negocios de la U. de los Andes, ESE, Bci Seguros, El Mercurio y Zenit Seguros, participaron entidades internacionales del mundo automotor de Argentina, Brasil, Estados Unidos, España y empresarios automotores de Chile.

En el encuentro, el primero en exponer fue Dante Álvarez, presidente de la Asociación de Concesionarios de Automotores de Argentina (ACARA), y su tema fue la "Asociación y la Unidad Gremial". Posteriormente, el académico del ESE, profesor Guillermo Armelini, expuso el tema "Fidelización en el Mercado Automotor". Luego, su par europeo de la Federación de Asociaciones de Concesionarios de Automoción de España (Faconauto),



El encuentro se desarrolló en la Universidad de los Andes.

Antonio Romero-Haupold, en su ponencia "La Burbuja del Sector Automotor Europeo", entregó a sus pares chilenos la experiencia europea y cómo la crisis rompió ciertos mitos de la industria.

En tanto, el presidente de la Federación Nacional de Distribución de Vehículos Automotores de Brasil (Fenabrave), Sergio Reze, habló sobre los "Pilares del Mercado Automotor" y analizó el escenario de las automotoras brasileñas. Otro de los conferencistas fue John McEleney, presidente de la Asociación Nacional de Distribuidores

de Automóviles de EE.UU. (NADA), quien expuso sobre el "Futuro del mercado automotor americano".

Luego de las intervenciones de los expertos, se realizó una mesa redonda en la cual intercambiaron ideas respecto a las proyecciones del mercado automotor.

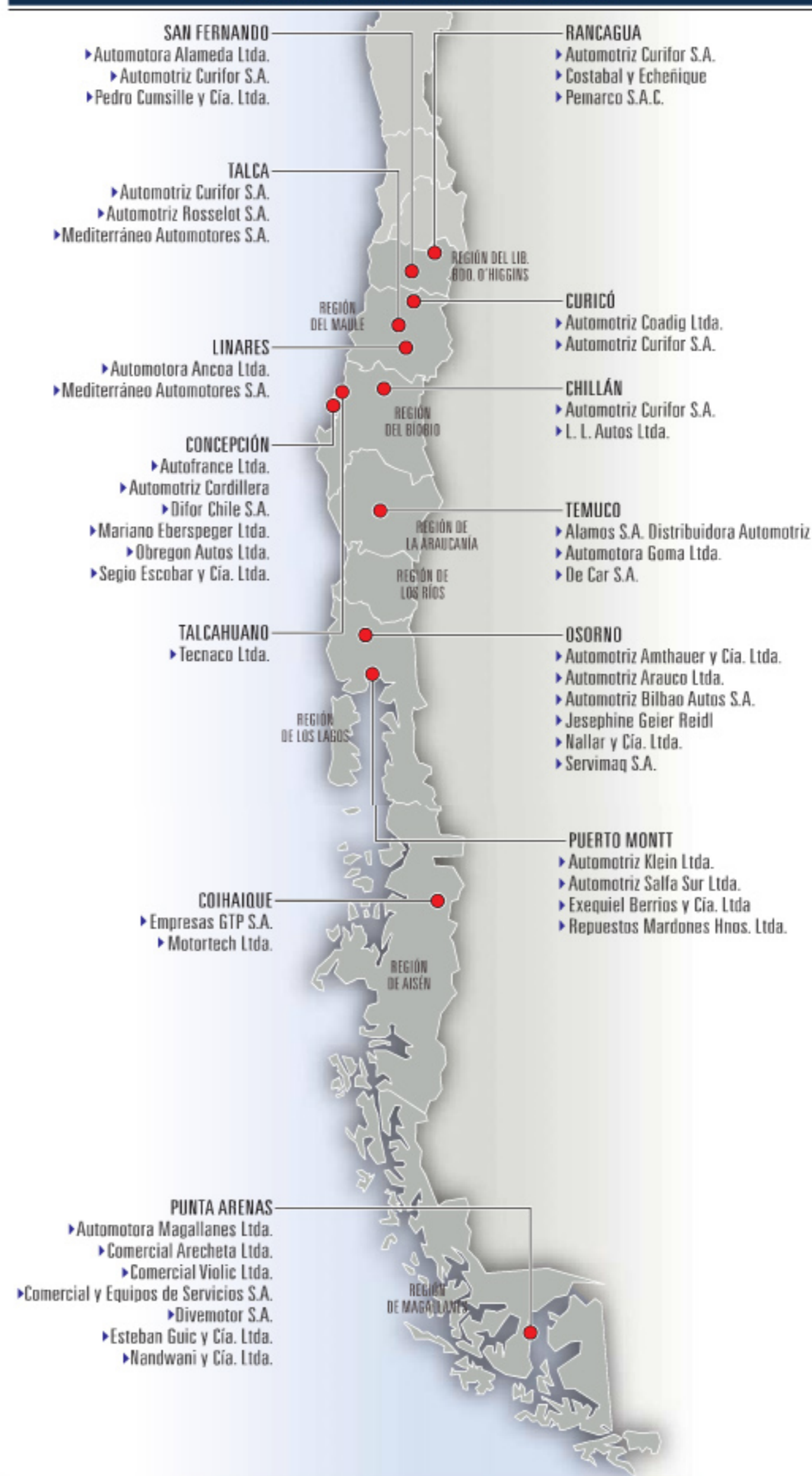
Carlos Dumay Perwitz, presidente de la Cámara Nacional del Comercio Automotriz de Chile, al clausurar el encuentro señaló su satisfacción por el alto nivel de los expositores y las materias tratadas, validando la importancia de estos encuentros de intercambio y cooperación internacional.



TESTIMONIO DE BRUNO FRITSCH

Bruno Fritsch, reconocido empresario que comenzó sus actividades en Concepción, dice que Cavem los ha representado correcta y firmemente frente a los gobiernos de turno y frente a todas las instituciones del Estado que de alguna forma tienen injerencia en el desarrollo del rubro automotor. El empresario destaca también que la propia empresa se beneficia de la membresía a la asociación gremial.

ASOCIADOS CAVEM ZONA SUR



FUENTE: CAVEM



Porque somos **especialistas** en Seguros para Automóviles, conoce la diferencia de estar con Bci Seguros.

Bci Seguros
www.bciseguros.cl