



La importancia de defender el propósito corporativo cuando este se ve amenazado

Que las empresas orienten su quehacer en torno a un propósito, es tan importante como que corrijan oportunamente aquellas actuaciones de terceros que amenacen su cumplimiento.

Airbnb es una empresa que actuó rápido y decididamente cuando su propósito fue amenazado por el comportamiento indeseado de sus propios usuarios

El 2019, se llevó a cabo un estudio en el que se crearon veinte cuentas de huéspedes en Airbnb que era idénticas entre sí, salvo por un detalle: diez fueron inscritas con nombres afroamericanos y las otras diez con nombres típicos de personas blancas.

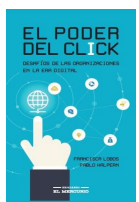
El estudio reveló que los huéspedes con nombres afroamericanos tenían un 18% menos de probabilidad de ser aceptados que sus homólogos blancos. La política de Airbnb en esos entonces permitía a los anfitriones aceptar o rechazar a los huéspedes después de ver sus nombres y una foto.*

Tras este hecho, Airbnb tomó una serie de medidas para acabar con este tipo de prácticas discriminatorias†

- Todos los usuarios deben firmar un compromiso anti-discriminación para poder usar la plataforma
- Si un anfitrión rechaza la reserva de un huésped por "falta de disponibilidad" se le bloquea el calendario de reservas en esos días
- Mejoraron los protocolos de respuesta para casos de discriminación y se capacito a todos los colaboradores en esto
- Las fotos de los usuarios perdieron relevancia en el perfil y se les dio más importancia a los comentarios
- Se contrató a un equipo de profesionales a tiempo completo, con el objetivo de hacer más inclusiva a la plataforma

El propósito de Airbnb es que las personas alrededor del mundo sientan que pueden "pertenece a cualquier lugar". La discriminación que experimentaban personas con nombres afroamericanos amenaza directamente el cumplimiento de este propósito. Todas las medidas que tomó Airbnb demuestran el compromiso real que la compañía tiene con su propósito*

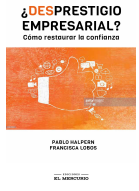
Novedades del centro



El Poder del Click: Desafíos de las organizaciones en la era digital

En el mundo globalizado, la modalidad online se ha transformado en una nueva forma de relacionamiento, lo que ha implicado un gran desafío para las empresas. De esta manera, obtener y mantener la confianza de las personas será la clave del éxito y dónde se fundará el verdadero poder del click.

Ediciones El Mercurio
Disponible en librerías, Amazon y Google Play.
Para comprar el libro en formato eBook, haga click en uno de los siguientes links: [Amazon](#) o [Google Play](#)



Desprestigio Empresarial: ¿Cómo restaurar la confianza?

Los escándalos ocurridos en los últimos años han provocado una caída en la reputación de las empresas y han dañado su legitimidad. Pero ¿cuáles son las verdaderas causas y efectos de esta pérdida de confianza? y más necesario aún ¿cómo se puede recuperar?

Ediciones El Mercurio
Disponible en librerías, Amazon e iTunes.
Para comprar el libro, haga click en el siguiente link: [Amazon](#)



Nuevo Pacto Social: ¿Qué se espera de la empresa?

Estudio que analiza las percepciones de los trabajadores con respecto al rol social que cumplen las empresas, antes y después del 18-O, identificando propuestas concretas para las compañías.

Para ir al informe haga click en el siguiente link [ver informe](#)



"Reputación de las Familias Empresarias en Twitter"

Informe realizado junto al Centro de Familias Empresarias del ESE Business School, que aborda en la percepción que se desarrolla en la red social de Twitter sobre las empresas familiares y las familias empresarias propietarias de las mismas, identificando a partir de esto algunas recomendaciones.

Para ir al informe haga click en el siguiente link: [Ver Informe](#)

¡Síguenos en nuestro LinkedIn!
[Centro Reputación Corporativa ESE Business School](#)

* Benjamin Edelman, Michael Luca y Dan Srinivas, "Racial Discrimination in the Sharing Economy", American Economic Journal: Applied Economics 12 (2017), 1-20. <https://doi.org/10.3386/w24601>
† Laura Murphy, Airbnb's Work to Fight Discrimination and Build Inclusion. <https://www.usaid.gov/press-releases/2019/08/20190820-airbnb-and-build-inclusion>
† Leigh Gallagher, "Airbnb Actos Ferozes e Discriminatórios", *Forbes*, 22 de dezembro de 2019. <https://www.usaid.gov/press-releases/2019/12/20191222-airbnb-actos-ferozes-e-discriminatorios>

