

## ENFOQUE

### OSCAR MAS

Director de la Carrera de Diseño UCAL



## ESPECIES TUMBA MARCAS

Hace unos días hemos sido testigos presenciales de cómo las marcas están en la época de la transparencia, donde les es muy difícil ocultar las cosas. Cuestión que sinceramente me parece excelente porque nos vuelve más honestos, afectando directamente a todo aquello que creamos y construimos como personas.

Las marcas (empresas y organizaciones) funcionan gracias a las personas, porque al final del día son construidas por ellas. Esto es una fortaleza y debilidad a la vez para las compañías (marcas) que comunican a través de medios diversos cosas que pueden o no comprobar.

Si promete algo cúmplalo, si lo dice evidéncielo. No mienta.

Recuerde que la combinación mortal del móvil y la red social con el usuario en el centro, tiene el poder de viralizar y generar un golpe tan duro

a una marca con la posibilidad de tumbarla en diversos frentes, no solo a nivel de su imagen o reputación, sino en impactar hacia un ROI Return On Investment negativo.

Hoy es una realidad que debemos ser responsables de atender y comprender para diseñar compañías en co-creación con sus clientes internos y externos, con la finalidad de entregar permanentemente valor. En ese sentido generaremos diferenciación.

El descuido y zona de confort puede ser un estado malicioso, un foco infeccioso dentro de una organización que degenera en situaciones como estas y otras que no han visto la luz, aún ocasionando pérdida de valor en la marca, activo más importante de cualquier empresa.

Por lo tanto cumpla lo que promete, evidencie lo que dice y no oculte sus debilidades, mejórelas.