



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

Fidelidad del mercado

Los últimos 10 años han sido atípicos en muchas cosas. Pero ha sido un período de tiempo durante el cual se ha hablado mucho de fidelizar clientes, es decir, de tratar de hacer que cada día sean más leales.

A finales de 2008, el consultor **Scott Glatstein** escribió el libro "Strategy Activation: How to Turn Your Vision Into Marketplace Success" (Activación de la Estrategia: como convertir la visión en un éxito en el mercado), y en él comentó algunas de las razones por las cuales considera que no se ha alcanzado tanto, y sugiere formas para lograr esa lealtad.

Comentamos las principales para una época durante la cual todos buscan esa fidelidad.

Son muchas, muchísimas, las promesas incumplidas que por medio de las comunicaciones mercadológicas se han hecho, y siguen apareciendo: lo que dicen que es "nuevo", no es tan nuevo, el juego con los precios, las fotos que se utilizan, las palabras que no se entienden, por ejemplo, y mucho más.

Los clientes actuales ya "no tragan entero", como se dice; son más realistas, y fundamentan las creencias en las promesas comerciales en aspectos como las experiencias (propias y de terceros), y conocedores de tantas teorías e historias transmitidas por redes sociales y otros medios, esperan mucho, y mejoramiento; en otras palabras, los mercados se han acostumbrado a imperfecciones, pero retienen en la mente lo que sucede, y buscan, haciendo que los mercados sean inconsistentes, lo que no es ni nuevo ni bueno, por lo que ha aparecido con gran fuerza la palabra "sostenibilidad".

Las experiencias negativas se han vuelto comunes, y el mercadeo de palabra (boca-boca o boca-oreja), sigue ganando en fuerza y penetración en todos los mercados.

LOS CLIENTES ACTUALES YA "NO TRAGAN ENTERO", COMO SE DICE; SON MÁS REALISTAS, FUNDAMENTAN LAS CREENCIAS.

Prometer no es lo mismo que cumplir; no es tampoco suficiente para un mercado cada vez más exigente, y que con el transcurrir del tiempo exige más, lo cual es notorio, sobre todo por las razones de las crisis económicas en todo el mundo.

¿Cómo hacer para que la gente crea lo que se dice si ya se piensa que no será así? Es lo que muchos se preguntan y a lo que quisieran encontrar respuestas justas y creíbles. La respuesta se ha dado en varias ocasiones: hay que ser claros, concisos y simples tanto en los qué como en los cómo. A esa práctica de decir cómo se desarrolla el qué se ha denominado "pillar o base de promesa", lo que implica que hay que explicar detallada y sencillamente las cosas, y obviamente, cumplir.

Además, porque el "ruido" publicitario es exagerado, llegando a ser excesivo en muchas ocasiones, por lo que las consecuencias han sido más negativas que positivas.

También hay que presentar soportes o testimonios si lo que se ofrece y dice así lo requieren. Es decir, hay que decir, escribir y hacer, siendo pacientes para que el mercado experimente la realidad y se convierta en creyente primero y fiel al final, como consecuencia de lo vivido.

Por último, la diferenciación será cada vez más importante, pues diariamente hay nuevas alternativas para los mercados. Por ello el posicionamiento competitivo será cada vez más buscado, y de no saber lograrse, las confusiones seguirán en aumento, y la inestabilidad de los mercados igual. Pero, esa diferencia tiene que ser fuerte y tener sentido para clientes y prospectos, pues de lo contrario, no pasará de ser un simple dicho. Y eso ha sido algo muy común en los últimos tiempos. Mucho por hacer, pero hay que hacerlo rápido.

¡Ya era hora!

Primero fue la *Comisión Interamericana de Derechos Humanos (Cidh)* la que, mediante la Resolución 60 del 11 de diciembre de 2015, decretó unas medidas cautelares tendientes a "preservar la vida y la integridad de niños y adolescentes de Riohacha, Uribia, Manaure y Maicao" amenazadas seriamente por los flagelos del hambre, la desnutrición y el abandono inveterado por parte de todos los gobiernos.

Por nuestra parte respaldamos en su momento esta decisión de la *Cidh* por considerar que la misma respondía a la tragedia humanitaria por la que atravesaba y sigue atravesando la comunidad Wayúu, cuya población es la más vulnerable entre las vulnerables, en la que los niños a temprana edad se desgajan del árbol de la vida como si fueran racimos podridos acabados de nacer. Demandamos sin éxito de parte del *Gobierno Nacional* el cumplimiento de dichas medidas cautelares, para lo cual planteamos entre otras medidas urgentes la expedición del Documento Conpes para la erradicación de la pobreza en La Guajira, el cual sigue durmiendo el sueño de los justos en los anaqueles oficiales sin concretarse.

Posteriormente, con motivo de la crisis de gobernabilidad del departamento, acéfalo en ese momento a raíz de la suspensión en el ejercicio de sus funciones del Gobernador recién electo, visitamos en la Casa de Nariño, en compañía de prestantes personalidades de La Guajira, al señor Presidente para pedirle, entre otras acciones, su inmediata intervención para que se aprobara de manera expedita el Documento Conpes de la referencia, en el cual se contempla "una estrategia para la disminución de las brechas sociales en La Guajira, con énfasis en la erradicación del hambre y la desnutrición infantil", aún en veremos.



AMYLKAR D. ACOSTA M.
Docente de la Universidad Externado de Colombia
@amylkaracosta

En marzo del año pasado, el señor Procurador General de la Nación, **Fernando Carrillo** solicitó a la *Corte Constitucional* declarar el "estado de cosas inconstitucionales", debido a la crisis humanitaria en que se debate La Guajira toda y pidió, además, "unificar las medidas que tanto el *Gobierno Nacional* como los entes territoriales deben adelantar para superar el estado de crisis que soporta la Gran Nación Wayúu". ¿Qué alcance y qué efectos tiene dicha declaración? De conformidad con la sentencia T-025 de 2004 de la propia *Corte* la misma se define como "la declaración que hace la *Corte Constitucional*, cuando se constata la vulneración repetida y constante de derechos fundamentales que afectan a multitud de personas, cuya solución requiere la intervención de distintas entidades para atender problemas de orden estructural".

Posteriormente trascendió la noticia, que le dio la vuelta al mundo, según la cual en el curso del trámite de ingreso de Colombia a la *Ocde*, Human Rights Watch (HRW), le solicitó analizar previamente "la emergencia alimentaria del pueblo Wayúu", al considerar que su respuesta al requerimiento de la *Cidh* por parte de las autoridades dejaba mucho que desear. En su pronunciamiento su Director para las Américas, **José Miguel Vivanco** manifestó "en el Departamento de La Guajira,

LUGARES MÁS AFECTADOS



CIDH DECRETÓ UNAS MEDIDAS CAUTELARES TENDIENTES A "PRESERVAR LA VIDA Y LA INTEGRIDAD DE NIÑOS.

los niños Wayúu mueren de hambre en tasas desproporcionadamente altas".

Pues bien, la *Corte Constitucional*, en vista del descalzo de su Sentencia T - 302 del 8 de mayo de 2017, en la que se acogió el pedido de la *Procuraduría* en el sentido de declarar el estado de cosas inconstitucionales, acaba de ordenar su cumplimiento. Su Sala Séptima de revisión había confirmado el fallo de la Sala de Casación de la *Corte Suprema de Justicia*, avalando la orden dada por el *Tribunal Superior de Riohacha* que amparaba el derecho de las comunidades en comento a acceder al agua potable y salubre. Procedió de esta manera, al considerar que "existe un incumplimiento de los parámetros mínimos constitucionales aplicables a las políticas públicas del *Gobierno Nacional*, de La Guajira, de los municipios de Riohacha, Manaure, Maicao y Uribia y de las autoridades indígenas con jurisdicción en esos municipios".

Al declarar el estado de cosas inconstitucionales, la *Alta*

Periodismo, equidad y fútbol

El pasado debate electoral fue sin lugar a dudas uno de los más intensos que haya vivido Colombia en las últimas décadas, y tal vez el primero que puso a pensar a un país que poco le gusta pensar, particularmente cuando de decisiones de orden político se trata. Si estuviera en el bando ganador estaría seriamente preocupado, pues no en vano la movilización electoral derrotó la abstención y alcanzó cifras de más del sesenta por ciento en localidades pobres y apartadas, como en el Pacífico colombiano, donde el voto protesta envió un mensaje claro y contundente al establecimiento que espero sea recogido con espíritu crítico y propósito de enmienda. La ex-



EDGAR PAPAMIJA
Exdiplomático - periodista económico y político
epapamija@hotmail.com

presión de ocho millones de ciudadanos deja muchos temas de reflexión y toda una agenda de inquietudes.

Los partidos políticos, los políticos y los medios de comunicación fueron los grandes derrotados de la jornada. Estos úl-

timos, dejaron ver sin sonrojo una parcialidad que no es buena para nadie. El espectro electromagnético es un bien público otorgado en administración a particulares para informar y entretener a la ciudadanía, pero manteniendo unos responsables niveles de autocontrol y respeto por la opinión sobre la cual entraron a saco sin ningún respeto. Algunos, tal vez millones de ciudadanos, nos sentimos agredidos por la descarada parcialidad con que los empleados de los cacaos, dueños de las franquicias, actuaron. La ética, la imparcialidad, la objetividad, pasaron al cuarto de San Alejo, con muy connotadas excepciones, cuando el candidato que no consideraban