



El Cliente Soy Yo

*Cada decisión determina tu destino
No tomar una decisión,
Es una decisión
Anthony Robbins*

Adriana Bolaños Mora
Docente Colegio Mayor del Cauca

esté pendiente y me informa. Posteriormente en el mes de marzo cuando se iba a realizar el Consejo Comunitario antes de la semana santa, se recibe una llamada de la presidencia buscando información acerca de cómo iba nuestro trabajo, pudimos decir que habíamos recibido la visita de los pares académicos. La intención era entregar por parte del Señor Presidente la Resolución respectiva.

Nuestras pares, dos profesionales de la educación superior, la Doctora Lucía Duque de Vargas y la Doctora Margarita Uribe; se adentraron en el alma institucional durante cuatro días con la rigurosidad y exigencia de un buen académico y el respeto de quienes han incursionado en el mundo del saber. No satisfechas con los conceptos, documentos, argumentaciones de todos los estamentos académicos e inclusive el gubernamental, me cuentan posteriormente, de su visita al Parque de Caldas y calles del sector histórico en busca de la opinión de las gentes del común.

Por fortuna y es hora de decir GRACIAS POPAYAN, la opinión amigable, de satisfacción por no sentirse lesionados como generalmente ocurre con las instituciones públicas, la manifestación de respeto expresada, permitió que nuestras pares consolidaran su imaginario y dieran un concepto favorable ante la Sala Institucional de Conaces, la cual estudió este informe por más de 12 horas según información, no oficial, dando su veredicto de viabilidad.

La señora Ministra de Educación Doctora Cecilia María Vélez W. en visita informal el 6 de septiembre hace entrega a la comunidad del Colegio Mayor del Cauca de la Resolución 5858 de septiembre 3 de 2008 la cual nos acredita como INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA, este sueño institucional se ha cumplido y es ahora un regalo para los caucanos.

El haber alcanzado este reto es una apuesta de región, es permitir a nuestros jóvenes salir adelante con los recursos y talento nuestro, es creer y hacer patria chica con proyección a la patria grande, es decirnos como caucanos y payaneses que si se puede, con esfuerzo, compromiso, tenacidad y liderazgo.

El resultado de ser Institución Universitaria debe servirnos a todos de espejo para llenarnos de optimismo y reafirmar que el Cauca puede estar presente en grandes proyectos, que nuestros problemas sociales tienen solución si todos sin indiferencia y egoísmo aportamos soluciones

terrenales, que la comodidad de nuestro entorno no es el camino, que la grandeza se alcanza con tesón, lucha, ideas y grandes propósitos.

Caucanos, hoy entregamos este trabajo como una apuesta de optimismo y fe en nosotros y para nuestros jóvenes. Bienvenido el futuro académico de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca.

Cuando inicia cada semestre, me complace dedicar una de mis clases para conocer un poco sobre cada uno de los estudiantes a mi cargo. Me agrada saber qué hacen, si trabajan, si tienen hijos y sobre todo, la razón por la que están aquí en el Colegio Mayor.

He escuchado muchas historias y me nutro de cada una de ellas, pero me aterriza pensar que cosas tan importantes en nuestra existencia como lo es nuestro proceso de formación lo dejamos al azar.

Escuché historias donde los estudiantes ni siquiera conocían de qué trataba la carrera, pero que por ser nocturna, decidían inscribirse en ella, y finalmente terminaban muy atraídos por lo que en ella encontraban.

Y si hay quienes aún dudan de su elección, yo los invito a que miren su alrededor y me digan si hay algo en su entorno que no requiera del mercadeo. A diferencia del famoso eslogan de la entidad bancaria, ustedes NO están en el lugar equivocado.

Iniciamos el proceso de formación con fundamentos en mercadeo o en ventas, como por mencionar algunas de las asignaturas; nos volvemos expertos en las cuatro Pes (producto, precio, plaza y promoción), en segmentar mercados, en ver oportunidades de negocio y crecemos. Qué dicha! Somos unos cuando entramos a estudiar y otros cuando salimos.

Pero hasta qué punto aplicamos lo que aprendemos a nuestra propia vida?

Alguna vez has pensado tu vida como la de un producto? Y no quiero que se lea como un objeto el cual se puede comprar y vender. Sino más allá de eso, vernos como seres que tenemos inevitablemente un sólo ciclo de vida (disculpas con quienes creen en la reencarnación), que estamos constantemente comunicándonos (Promoción) y entablando relaciones de intercambio (relaciones públicas) en las que hacer un buen uso de las estrategias de mercadeo puede ser nuestro as bajo la manga.

Si habláramos de la globalización y cómo a partir de ella se ha dado la estandarización de los productos, veremos que es algo inminentemente palpable hoy en día, así también a nivel del ser humano, o díganme si no, las cirugías estéticas, por dar un ejemplo banal, han hecho que muchas mujeres (y por qué no, hombres también) perezcan salidos como de un mismo molde. Esos cambios no han sido sólo a nivel estético (el

empaque), también han llegado a otras estancias. El avance tecnológico es cada vez más ágil, los ritmos se aceleran y la vida cambia.

En la actualidad la velocidad aumenta en casi todos los ámbitos: en la economía, la investigación, la enseñanza, los medios, la cultura, la familia, la tecnología... pero qué pasa con las personas cuando todo se vuelve cada vez más rápido? El orden del pensamiento se ve interrumpido con mayor frecuencia, por atender al teléfono y contestar correos electrónicos simultáneamente, y el tiempo se fragmenta.¹ Y no hay tiempo, no tengo tiempo. Subestimamos la importancia del día a día.

Hagamos un alto! Por qué corremos? Ya mencionaba lo del ciclo de vida, pero parece que nos hemos olvidado de nosotros mismos. Cuánto tiempo dedicamos muchas veces a otras personas, la pareja, los hijos, el trabajo... y a nosotros mismos damos por supuesto que es suficiente con hacer conciencia de nuestra existencia, mirándonos al espejo quizás, pero la rutina diaria y el correr de las horas no nos dan chance para detenernos y reflexionar, repensarnos y reconocernos. Sí, re-conocernos, será pues el primer paso, para hacer la diferencia. Para hacer conciencia de nuestras fortalezas y debilidades, lo que permitirá una mejor proyección de nuestra vida.

No nos dejemos de últimos en la lista de cosas por hacer, pues en la medida en que nos vayamos desgastando interiormente, se verá reflejado en el exterior y allí es donde la calidad y el servicio que prestemos marcarán la diferencia.

Tomemos la iniciativa y volvamos a soñar. No olvidemos esas necesidades y deseos que pretendemos satisfacer, hablando de la razón del mercadeo, pero esta vez, con una nueva perspectiva, más humana, y pensemos que pase lo que pase el cliente soy yo!.

¹El elogio de la lentitud. WIKSTRÖM Owe.