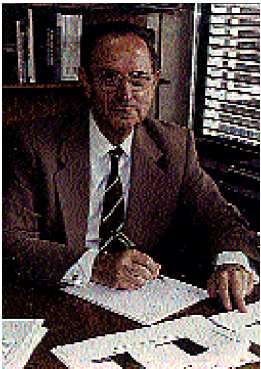


El profesor Lorenzo Dionis explica por qué los Antiguos Alumnos han sido y son uno de los pilares en los que se apoya la labor del IESE, que consiste, a su vez, en ser apoyo fiel a la dirección de empresas

Por qué somos así

Profesor Lorenzo Dionis

Cuando en 1958 el IESE comenzó a impartir su primer programa, recuerdo que sentí un cierto recelo: de entre los veintiún participantes que componíamos la primera promoción, coincidieron algunos que eran fuertes competidores. Personalmente, pensé que aquella situación podría hacer peligrar la necesaria espontaneidad y sinceridad que yo suponía que debía presidir la discusión de un caso: sería difícil exponer las opiniones con claridad si existía cierta animadversión entre algunas personas.



El profesor Lorenzo Dionis

“ En el IESE se crece no sólo en el ámbito profesional, también mejoramos como personas. Aprendemos a pensar juntos y discernir con respeto puntos de vista diferentes ”

casos, siempre dentro de un ambiente transparente y sincero. En el IESE se crecía no sólo en el ámbito profesional, también mejorábamos como personas. Habíamos conseguido aprender a pensar juntos y discernir con respeto puntos de vista diferentes.

Desde el principio, el trato desenfadado y alegre entre los participantes de los diferentes programas, junto a los profesores y directivos, fue una realidad que manifestaba la integración de todos en el IESE.

Apareció la amistad –esa palabra nunca bien definida ni comprendida en todo su valor– y se convirtió en un pilar para los Antiguos Alumnos, que comenzaron a decir: «hemos hecho el IESE». Y lo proclamaban con propiedad. Era cierto que, entre todos, lo estábamos construyendo. La confianza, el optimismo al sentirse comprendido, la lealtad, la alegría y la efusividad, permitieron alcanzar la razón de existir del IESE, o su para qué: ser apoyo fiel a la dirección de la empresa.

Servicios tangibles

No fue así. Podríamos decir que, casi desde el primer día, se creó un clima de confianza que dio paso a la comprensión y al diálogo. Todos dejamos en un segundo plano la rivalidad profesional que pudiera existir.

En las sesiones se exponían los errores y aciertos de los que allí estábamos cuando nos habíamos encontrado en situaciones semejantes a las que aparecían en los

Cuando oigo o leo las recomendaciones que algunos especialistas señalan para fidelizar a los clientes, pienso que con frecuencia se enfoca este tema como si se tratase de una compraventa de ventajas materiales que dan continuidad a una situación lograda. Sin despreciar esa realidad, que sin duda puede ser buena y eficiente, me gusta afirmar que el



conjunto de servicios que ofrece el IESE responde a la obligada responsabilidad de corresponder a la gran fe que han depositado en él los Miembros y Antiguos Alumnos.

La labor estaba tan sólo iniciada cuando ya su primer director, Antonio Valero, habló de algo poco habitual entonces: la formación permanente. Con ánimo de servir más y mejor a la comunidad empresarial se establecieron de inmediato los «Programa de Continuidad», siguió la primera emisión de «Tarjetas de Miembro», la «Consulta Breve», la «Asamblea Anual» y la disponibilidad para utilizar los fondos de la Biblioteca del IESE... En 1972 se celebró una primera versión del «Programa de Actualización», y posteriormente se

valores intangibles

- Amistad
- Diálogo
- Lealtad
- Confianza
- Optimismo
- Eficiencia
- Unión
- Alegría
- Efusividad
- .../...



empezaron a convocar las «Reuniones Sectoriales» y «Encuentros Territoriales». Años más tarde nacieron los «Comentarios de Coyuntura Económica», y después el «Boletín de Oportunidades de Carrera», al que siguió el «Directorio», los «Servicios de Información» y los «Perfiles Profesionales».

A mi juicio, no se trata tan sólo de fidelizar a los Antiguos dándoles servicios más tangibles o cuantificables, en apariencia más útiles.

Las actividades que ofrece la Agrupación de Miembros responden a la gran confianza que los Antiguos Alumnos, pertenecientes a la Agrupación de Miembros o no, han depositado en el IESE.

Resulta difícil distinguir los aspectos de “causa y efecto” que tienen la presencia de los diferentes servicios materiales y los valores intangibles. Creo, tal como intento representar en el gráfico, que estamos ante un circuito vital

y dinámico, fruto de un deseo recíproco de servir que existe entre el IESE y sus Antiguos Alumnos.

En mi opinión, la fidelización es la consecuencia del aprecio a todos los bienes logrados, materiales o no, que nos lleva a la creación de más y mejores servicios, como los que están enunciados bajo el título “Servicios tangibles” de la figura.

El secreto de los Antiguos Alumnos del IESE

He titulado este apartado “El secreto de los Antiguos Alumnos del IESE”, no porque se trate de algo oculto que les guste esconder, sino por ser una realidad no fácilmente advertida ni apreciada en toda su valía si se analiza la labor del IESE desde fuera.

Así suele ocurrir con los valores intangibles que diferencian unos productos buenos de otros menos acertados. Son esos atributos los que aportan unas ventajas competitivas importantes, imposibles de copiar por la competencia, que ni tan siquiera percibe que existen. Es frecuente que se base en ellos la elección de los usuarios que dan su preferencia a unos bienes o servicios respecto a otros.

Nos interesa conocer la diferencia que existe entre unos bienes o servicios materiales y los intangibles. Debemos tener en cuenta la limitación que tiene el reparto de los bienes materiales –siempre finitos– como, por ejemplo, la dificultad de que cientos de personas utilicen a la vez el Servicio de Información o de Biblioteca, la imposibilidad de que muchos Antiguos Alumnos

utilicen al mismo tiempo la Consulta Breve singularizada, o el difícil logro de que muchos Antiguos alcancen con oportunidad un mejor puesto de trabajo, etc.

Podemos afirmar que todo servicio muy tangible y material se devalúa al generalizarse y pierde interés. En cambio, no tiene fin la gran satisfacción que surgió desde el principio, consecuencia del crecimiento de los valores y sentimientos intangibles, como puedan ser la amistad y la efusividad, que aumentan al participar de ellos más personas; o la confianza: cuanta más gente me la otorga, soy más feliz y es mayor mi capacidad de diálogo y mi relación con los demás; así también, al crecer mi optimismo, más lo extiendo a los demás y tengo más alegría.

Creo que podemos afirmar que el valor de la fidelización de los Antiguos aumenta más y crece como consecuencia de una mayor extensión y vivencia de los valores intangibles, pero muy reales, que con el mayor número de aplicaciones de los servicios tangibles son siempre necesarios.

Esta ventaja, que da gran atractivo al IESE, la ha recibido del Primer Gran Canciller y fundador de la Universidad de Navarra, el Beato Josemaría Escrivá de Balaguer, quien animado por su amor a la persona y a su libertad, en su visita a la sede del IESE nos habló de optimismo, alegría y afectividad, además de la justicia, como fundamentos de la actuación en la empresa, y nos ayudó a distinguir y valorar tanto lo tangible como lo intangible.

Por ello me gusta afirmar: porque el IESE es como es, los Antiguos son como son.

servicios tangibles

- Programa de Continuidad
- Servicios de Información
- Boletín de Oportunidades de Carrera
- Perfiles Profesionales
- Directorio de Antiguos Alumnos
- Comentarios de Coyuntura
- Biblioteca IESE
- Consulta Breve
- Tarjeta de Miembro
- Asamblea Anual
- Reuniones y Encuentros
- .../...