

Samuel Castro

A la velocidad del byte



Fondo Editorial
Universidad Eafit

Castro, Samuel

A la velocidad del byte / Samuel Castro. -- Medellín : Fondo Editorial Universidad EAFIT, 2008.

116 p. ; 22 cm. -- (Colección académica)

ISBN 978-958-720-001-0

1. Novela colombiana 2. Administración de empresas - Novela 3. Éxito en los negocios - Novela 4. Negocios - Novela I. Tit. II. Serie.

Co863.6 cd 21 ed.

A1160159

CEP-Banco de la República-Biblioteca Luis Ángel Arango

A LA VELOCIDAD DEL BYTE

Primera edición: mayo de 2008

© Samuel Castro

© Fondo Editorial Universidad EAFIT

Carrera 49 #7 Sur 50, Medellín.

<http://www.eafit.edu.co/fondo>

E-mail: fonedit@eafit.edu.co

Gestor empresarial: Jorge Hernán Mesa Cano (CICE, Universidad EAFIT)

Dirección académica: Paola Podestá Correa (CICE, Universidad EAFIT)

ISBN: 978-958-720-001-0

Ilustración de carátula: *Lámpara*. Hanging Head Dragonfly. 1900 ca.

Editado en Medellín, Colombia.

Contenido

Este lado arriba	9
A la velocidad del pedal	11
¡La basura, llegó la basura!	13
Tres serán compañía	19
Detrás de todo gran hombre... ..	24
El que no pregunta no aprende	27
Un man con una idea	31
Pulidora marca EAFIT	36
Con tela de bluyín	41
Que el mundo sepa de esta llamada	44
Plata no llama plata	48
Los que son	52
Buses a todas las localidades	54
La equivocación	56
Durmiendo con el enemigo.....	60

La-lalá-lalá, marcando el paso	64
Know-how o How do you know?	70
Awebados	72
Duros de borrar	75
Taquillas abiertas	81
Too night	84
¿Dónde está la bolita?	87
La cuarta pata de la mesa	91
De todo como en botica	97
A ver, un ejemplo	102
Anexo 1 pero no único	107
Anexo 2	109
Agradecimientos	113

*“Son mejores las amistades que nacen de los negocios,
que los negocios que nacen de las amistades”*

Nelson Rockefeller

Este lado arriba

Se lo vamos a advertir de una vez. A lo mejor usted, querido lector (en adelante nos referiremos a usted como USTED, para que no nos confundamos ni tengamos que decirle querido, que suena falso viniendo de un desconocido), está abriendo este libro con la idea de que va a encontrar aquí la historia clara y concisa de una empresa –Soluciones Móviles– que nació en Medellín hace algunos años y que después de muchas vueltas y vicisitudes hoy se dedica a... bueno, tiene que leer para ver a qué se dedica ahora.

No se preocupe, no lo vamos a defraudar. Pero muy probablemente si no lee esta advertencia, a la mitad del libro tendrá que parar la lectura, cerrarlo y volver a mirar la tapa para comprobar que no se equivocó, que éste sí es el texto que compró, pues se le hará raro que hablemos de noviazgos, accidentes, clases de piano, negocios de perros calientes, partidos de fútbol y otras cosas extrañas que, según usted y su formación absolutamente profesional, no vienen al caso.

Pues no, resulta que sí vienen al caso, porque como le habrá dicho alguna vez un profesor idealista al que usted no le daba mucha importancia en su sabiduría de primíparo, las empresas no son los aparatos o las máquinas que las conforman, sino las personas. Son

las personas las que crean los grupos de trabajo. Son las personas las que deciden si una empresa se enfoca en un determinado producto o si sigue una dirección específica o si cierra todo y hasta luego, el que salga de último que apague la luz. Son las personas con su carácter y su personalidad, al final, las que convertirán esa empresa en lo que es o en lo que no es.

Para que el ejemplo sea sencillo basta con relatar una historia corta. Miles de personas le han escrito a Apple preguntando por qué el Ipod es el reproductor de mp3 con mayor volumen (intensidad de sonido, no apariencia) del mercado. La respuesta que les dan a esos correos desde la productora de tecnología no está apoyada en estudios de mercado que decían que “a la mayoría de personas entrevistadas” le gustaba escuchar su música más fuerte o en especificaciones técnicas de los sistemas de audio del aparato. La respuesta, por supuesto, fue mucho más simple: todo se debe a que Steve Jobs, presidente de Apple, es un poco sordo y necesitaba escuchar a un volumen más alto cuando usaba el equipo.

Por eso no espere encontrar en estas páginas recetas milagrosas para que su proyecto de empresa funcione bien, o conceptos irrefutables acerca de la mejor forma de hacer las cosas. Encontrará, eso sí, la experiencia de unas personas que han recorrido un camino a su manera y que han conformado una empresa a su imagen y semejanza.

CODA: Le recomendamos ver algunos capítulos de *Lost*, la serie de los tipos que se accidentan en una isla misteriosa y desierta, para que le quede más claro por qué el pasado tiene tanto que ver con el presente.

A la velocidad del pedal

VOZ INTERIOR: *Uno, dos. Uno, dos. Ahora el derecho. Vamos, ahora el izquierdo, otra vez, nuevamente el derecho, ya casi llegamos.*

La bicicleta se desplaza lentamente en la subida y todos la ven pasando por la calle 33, una de las principales avenidas de Medellín. Nadie se extraña. Cada día es lo mismo: el muchacho larguirucho, alto como un árbol solitario, escala la cuesta del puente y luego toma velocidad en la bajada. Todos creen que, por la pinta y por venir de la calle que da a Conquistadores, uno de los barrios *caché* de la ciudad, el pelao debe ser otro muchachito rico de los que andan a toda hora por las cercanías, un *yuppiecito* amante de las bicicletas que está yendo a encontrarse con sus amigos para jugar Nintendo el resto de la tarde. Pero no. Ese pelao, que se da ánimos mentalmente para que le rinda el viaje, está yendo a trabajar.

Diez minutos después (si está lloviendo son 15, si las ruedas están recién infladas y la bicicleta engrasada a lo mejor lo logra en 7), el pelao está llegando a San-diego, el centro comercial más antiguo de Medellín. Se baja, amarra la bicicleta y antes de caminar al almacén de calzado donde trabaja se pasa la mano por el pelo. Durante el resto de la tarde lo hará varias, muchas

veces, sin darse cuenta. Ahí donde lo vemos, con sus 17 añitos cumplidos no hace mucho, con su colección de álbumes del mundial casi completos, este pelao es todo un veterano de los negocios. Hace diez años se dedicaba a armar cajas de blusas para señoras, con alfileres y todo. Y cobraba por eso. En el colegio los compañeros hacían fila para comprar los confites y los dulces que Andrés -porque así se llama el pelao, Andrés Sierra- compraba en El Diamante, el sanandresito más importante de Medellín por aquellos años. Y cobraba por eso. La ganancia no era mucha por supuesto, pero tenía una clientela "cautiva" y con lo que le dejaba el negocio podía ahorrar para meterle plata a la alcancía. Mientras avanza por los pasillos del centro comercial para ir a la sección de calzado del supermercado, escucha la voz de su papá retumbándole en los oídos: "Yo no le voy a comprar ese balón. Si lo quiere de verdad usted mismo lo va a conseguir". Otra vez se pasa la mano por el pelo y empieza a revisar cómo están puestos los zapatos, si los letreros que anuncian los precios están bien escritos y si los modelos más nuevos están exhibidos como debe ser, no vaya y pase que alguien compre por un precio equivocado y él se pierda la comisión sobre las ventas que le da su papá como paga. Todavía tiene que volverse a montar en la bicicleta, pedalear hasta Conquistadores (por la tarde se demora más en llegar, no sabe por qué), hacer la tarea de Biología, los ejercicios de Trigonometría y, además de todo, jugar con los amigos de la unidad el partido de fútbol que está pendiente. Andrés ni se mosquea. Su papá le ha enseñado que nada se consigue sin esfuerzo.

¡La basura, llegó la basura!

LECCIÓN NÚMERO 1:

SI UNO NO MADRUGA, EL DÍA NO ALCANZA PARA NADA.

Son las cuatro y cuarto de la mañana de un día de vacaciones. La mayor parte de los jóvenes estudiantes de bachillerato en Medellín está durmiendo. Pero Andrés, el pelao de la bicicleta, el pelao de los negocios, está despierto porque tiene que pasar por la 80 (otra calle principal de Medellín) a las cinco de la mañana -ya no en bicicleta por fortuna, sino en la camioneta de la empresa donde está trabajando durante estos meses, el progreso se le nota aunque todavía use la bici para ir a Sandiego al negocio de zapatos-, a recoger a una practicante que vive por esos lados y que es su única ayuda en la tarea que tiene. Lo que sigue es esperar a que se suba, pico de cortesía, holacómoestásesperoquebien y aguantarse las decenas de camiones de carga que toman la autopista sur para estar en Caldas a las cinco y cuarenta y cinco de la madrugada.

Tiene que estar a esa hora porque a las seis comienza la jornada de trabajo en Interaseo, una empresa en la que su papá consiguió un buen cargo y que es la encargada de recoger las basuras de Caldas y de otras ciudades de Colombia. Andrés todavía no es mayor de edad pero a don Aníbal, su papá, el de la voz que

le retumba siempre en la cabeza, eso no le importa y es realmente Andrés el encargado de la empresa en ese municipio: él es el que tiene que despachar a los 17 trabajadores con los que cuenta la compañía en Caldas; a él fue al que se le ocurrió manejar las operaciones de la empresa desde un puesto de la plaza de mercado pues no había ninguna oficina disponible en todo el pueblo; es él quien se reúne en la Alcaldía cuando el señor alcalde manda a llamar al de la empresa de aseo para hablar de algunos puntos críticos del municipio que “tienen que estar impecables”, “esa fue una de mis promesas de campaña”, y que lo tienen “muy preocupado”. Y, por supuesto, será Andrés el que le dedique todo su tiempo de vacaciones a que la compañía funcione bien. Si no se levantara a las cuatro y cuarto de la mañana no le alcanzaría el tiempo para todo lo que hay que hacer. Si no se acostara a las dos de la mañana todos los días, se acordaría de que está en vacaciones.

LECCIÓN NÚMERO 2:

TODA LA RESPONSABILIDAD ES DEL JEFE.

El olor es asqueroso. Es una mezcla de fritanga aceitosa, con papeles de esos que en Colombia se echan en los tarritos de basura que hay al lado de los sanitarios en los baños públicos, donde cuelga un cartel que dice: “favor no arrojar papel higiénico a la taza”, mezclados además con pedazos de pollo, mitades de hamburguesa que alguna mujer no se terminó, combinado todo eso con fruticas (coco, mango, hasta naranja en casquitos si la cantina es elegante), de las que los meseros traen cuando uno dice: “dos aguardientes, hágame el favor”. Pero no importa el olor: son las tres de la mañana y se supone que los recorridos de las basuras que realiza

Interaseo debieron haber terminado hace una hora. El problema fundamental es que llueve (en Caldas llueve todos los días por un fenómeno climatológico aún sin resolver por la ciencia colombiana) a chorros y hubo un retraso en la programación de recogidas. Así que Andrés pide un uniforme, unos guantes y unas botas y comienza él mismo a ayudarle a los trabajadores, a SUS trabajadores, a meter al carro de la basura todas esas bolsas que abarrotan las calles en uno de los “puntos críticos” del municipio: una vereda que queda en la porra y que está a casi media hora del centro del pueblo. Pero compromiso es compromiso y él es el jefe, a él es al que van a llamar cuando se den cuenta de que todavía están las bolsas en la acera o que las ratas han decidido perforarlas y darse un festín y hay que contratar al flautista de Hamelín para que las enfermedades no se propaguen; es únicamente él quien va a tener que responder cuando a Interaseo lleguen las quejas oficiales por el servicio que no se realizó a satisfacción.

La ventaja es que Andrés ha visto muchas veces cómo se hace esto de correr sin que el camión de la basura pare, tomar la bolsa y luego arrojarla al contenedor; por lo tanto no lo hace tan mal y los trabajadores no se enojan con él ni lo miran feo. Lo positivo es que cuando se le revienta una bolsa y lo unta de aquella masa de cosas que se están descomponiendo y por el centro de su camisa de cuadritos (que estaba descubierta porque la chaqueta del uniforme no le sirvió) rueda un pedazo de algo que hace algunos días era una arepa de huevo o un patacón con guacamole, ya Andrés se había acostumbrado al olor repugnante. Y lo realmente bueno es que en su casa ponen a calentar el agua en la tina desde el día anterior y en las horas que se gastará

tratando de hacer desaparecer ese aroma nauseabundo que se le ha pegado al cuerpo, podrá bañarse con agua caliente. Nadie en su casa lo abraza durante tres días pero ninguna queja con el sello de la Alcaldía de Caldas llega a su oficina en la plaza de mercado, entre los puestos de carnicería y las fruterías. Ríe de último.

LECCIÓN NÚMERO 3:

SI LAS PERSONAS SE SIENTEN BIEN EN LA EMPRESA,
LAS COSAS FUNCIONAN MEJOR.

Han pasado dos años. Ya Andrés estudia en EAFIT como su papá y continúa trabajando en Interaseo, como su papá, aunque sólo lo haga en vacaciones. Esta vez se desempeña como supervisor de barrido en Itagüí y tiene entre sus responsabilidades entregar la dotación a los trabajadores, ayudar en el trabajo que se realiza para inscribir a la empresa en las normativas de calidad ISO y apoyar al área de Recursos Humanos. Ahora no es el jefe y tal vez por eso tiene la oportunidad de ver mejor algunas cosas: ahora se da cuenta de las protestas silenciosas y los gestos de rabia de los trabajadores cuando se les obliga a cambiar su turno o a trasnochar por una emergencia. Ahora puede entender por qué es tan importante para los empleados que la empresa les haga una fiesta bonita a sus hijos el día del niño. Entiende que las personas no sólo valoran el pago cumplido de su salario cada quince días o la seguridad con sus prestaciones de ley; se da cuenta de que para todos ellos el trabajo es como una segunda familia e, igual que en una, para sentirse bien necesitan sentirse respetados y queridos: les gusta que alguien se preocupe con sinceridad porque sus salarios sean más competitivos; o sonrían y superan las metas de planeación si en la

celebración de Navidad les dan un aguinaldo. Ahora que no es jefe, Andrés tiene más tiempo para pensar y se da cuenta de que su futuro en Interaseo, que podría tener asegurado cuando salga de la universidad, no pinta bien. ¿Qué es lo máximo a lo que puede aspirar? ¿Ser el gerente de operaciones en Sincelejo? ¿Y después qué? No, si algo tiene claro es que va a crear su propia empresa. Y en ella se harán las cosas como él dice, y la gente se sentirá bien así alguien le diga comunista.

¡Comunista! Todavía recuerda la reunión en la que se ganó el apodo político. Había sido una tarde típica de cabalgata con la familia en Arboletes. Caballos cansados, jinetes llenos de polvo y con mirada vidriosa por la media de aguardiente que se habían ido tomando entre todos “a pico de botella”. Ya estaban en la sala de la finca –en ese marco usual entre paisas– de paredes adornadas con cueros de vaca estirados y chistes de doble sentido que todos se saben. Las conversaciones eran pendejas y deliciosas, como en todas las familias que se dedican a comentar el embarazo de la prima lejana y el nuevo negocio en el que se metió el tío rico que nadie conoce, cuando alguien empezó con la pregunta que todo antioqueño (y probablemente todo colombiano) se hace alguna vez en la vida: “¿vos qué harías si te ganaras la lotería?”. Todo porque en una columna reciente de un periódico el autor decía que los ricos y las empresas deberían destinar parte de sus ganancias a apoyar la construcción de infraestructura del país y a crear escuelas rurales que aumentarían el nivel educativo de los colombianos. De pronto todos se quedaron quietos y silenciosos cuando Andrés dijo que sí, que él estaba de acuerdo. Fue como si el Chavo del Ocho hubiera mencionado al Maestro Longaniza.

Y las miradas iban hacia la cabecera donde el pariente millonario (el dueño de los caballos en los que todos habían montado) fruncía el ceño. “¿Usted se volvió comunista o qué, Andrés?”. No, Andrés simplemente había cargado basura a las dos de la mañana sin que nadie lo felicitara al día siguiente y había escuchado las quejas de los trabajadores de Itagüí porque el centro de salud les quedaba muy lejos cuando les tocaba llevar a sus hijos al médico. Y Andrés había aprendido que la plata es muy importante pero que, no necesariamente, una empresa que diera mucha plata era una buena empresa.