

## Principio de Agapito.

Era Agapito, personaje real del Irapuato de los sesentas, jubilado de su encargo: el bicicletero de la escuela marista, bicicletero, palabra que ahora nos suena extraña, tan extraña que la marca como error de ortografía el procesador que estoy usando; eran tiempos en que íbamos en bicicleta al colegio, y era tan común, que existía para eso un espacio dedicado; el bicicletero, el encargado de esa reminiscencia del pasado que parecería narrada por Mark Twain, era don Agapito, que, jubilado, vendía frutas a la salida del colegio.

Una cosa me llamaba la atención de la forma de despachar el limón sobre la fruta, no lo partía por mitad, como lo haríamos cualquiera de nosotros, lo partía más o menos a las cinco sextas partes, lo cual dejaba un resto, que simplemente tiraba a la basura.

Seguramente tenía un motivo para hacerlo, puesto que no había frutero que no lo hiciera de igual manera.

El hecho me llamó la atención, y no fue hasta muchos años después cuando me dí cuenta de la profundidad social que podría revelar acto tan simple como cortar un limón de una forma determinada.

La decisión, supongo mecánica, de cortar el limón a una distancia determinada del centro, era consecuencia de un tiempo de experiencia, si cortaba el limón por la mitad, tendría que exprimir dos veces, perdiendo tiempo, y si, por otra parte lo cortaba demasiado pegado a la orilla, entonces el jugo no salía, había que calcular, aunque fuera un cálculo simple, el mejor lugar para cortar, involucrando todas las variables de costos que alguien con mas estudios, que no con más sabiduría, podría determinar.

¿Qué es mejor?, ¿el modelo socialista o el libre mercado?, aunque soy parte de los que están a favor del libre mercado, reconozco, creo que todos lo hacemos, que debe haber una parte del limón que debe ser social, para cuidar ciertos aspectos que deben ser atendidos con otros criterios que los del simple criterio de la utilidad mercantil.

Ahora bien, aunque creo sinceramente que a una buena parte del mundo se le está pasando la mano en el corte, atendiendo con demagogia la solicitud de los votantes,

prostituyendo el bienestar de los mismos gobernados por ganar adeptos.

¿Qué tanto sirve el estudio?, no es un asunto simple, está claro que debemos estudiar algo, el hecho de comprenderlo me parece pretencioso. Pero, ¿Hasta que punto es bueno “estudiar”?, déjenme decirles, a mis muy escasos lectores, que al escribir estas líneas me doy cuenta de lo distinto que es “estudiar” de “ir a la escuela”; de “aprender cosas”.

¿Qué tanto se necesita la educación académica?, si es mucho o poco, mi único lector lo puede decidir, el punto es que hay una parte en que es demasiado, la que sea. No quiero ser dogmático ni pretender que los niños dejen de ir a la escuela a los diez años, cuando ya hayan aprendido a leer, escribir, sumar y restar, y muy importante, la regla de tres. Con eso mi estimado y único lector, que no es poco, tendrían para defenderse bastante bien en la vida, dejando que su natural ingenio y la dirección de sus padres forjaran el resto de su destino, y no dejárselo, con natural irresponsabilidad, a un sistema educativo que mas que ayudarlo lo pasa a perjudicar.

Todo esto, a mi muy particular forma de cortar el limón; habrá muchachos que sí y otros que no, depende las circunstancias; por supuesto, solo quiero mostrar la posible analogía.

La vida real está llena de paradojas, debemos sentarnos con calma, al lado de don Agapito, y pensar en tantas cosas que hemos hecho en nuestra vida, que hemos hecho mal porque nos hemos dejado llevar por reglas ajenas y absurdamente rígidas, incluso de un rígido eclecticismo, que nos llevaría a hacer caso a todos, y, en nuestra analogía, a cortar siempre el limón por la mitad, en cómoda pero irresponsable actitud académica.

Déjeme mencionarle, mi estimado lector, unas muestras más de paradojas en nuestra vida. ¿Qué tanto debemos estar al pendiente de nuestros hijos?, sabemos que los debemos orientar, dirigir, tomar decisiones por ellos durante los primeros años de su vida, pero también sabemos que resulta perjudicial el estar demasiado “al pendiente”, de todas sus acciones y decisiones. ¿Hasta que punto?, ¿Hasta donde hemos de cortar el limón?, cada caso y

temperamento es distinto, pero debemos saber que siempre hay un punto en que es demasiado.

Como apéndice a esta disertación sobre don Agapito, déjeme mencionarle otras paradojas, menos evidentes, pero no por eso menos ciertas, basados en hechos sorprendentemente reales, casos de estudio dignos de las peores escuelas de negocios, porque las mejores, paradójicamente, son gratuitas, pero tienen muy poca matrícula.

Mencionaremos primero el caso de los hot dogs de la Congregación, si usted es de Querétaro, ciudad colonial de México, conoce el puesto de hot dogs que está junto a la iglesia de la Congregación, de los mejores del mundo, invariablemente tiene que esperar turno para que le atiendan, es un pequeño carro de servicio, si usted observa cuidadosamente, verá que tienen un frasco de mayonesa de tamaño pequeño. Esto sería un pecado económico notoriamente impugnado por cualquiera de los hijos de los propietarios que alcanzó un alto grado de preparación universitaria en instituciones privadas, por no decir el Tec de Monterrey. Lo que hubiera hecho el muchacho, después de analizar breve y matemáticamente el asunto, sería cambiar el pomo de mayonesa por otro más grande, que por supuesto, resulta más barato, gramo por gramo. Pero alguien sabio, impidió tan lógico cambio, no sin tener que ver antes una serie de gráficas con complicadas pendientes y derivadas igualadas a cero, que, con sabia actitud, decidió ignorar.

Cuando usted llega a este puesto de hot dogs nota una armonía en diseño, en funcionalidad, en servicio, en muchas cosas, un equilibrio que, cuidado por muchos años, es fácil de quebrar por cualquier elemento ajeno, que en este caso se vería representado por un enorme y antiestético frasco de cuatro litros de mayonesa, en lugar del frasco pequeño, que además permite que se sirva cómodamente del frasco al pan, dejando ver al cliente que usa mayonesa de buena calidad.

El cortar el limón tomando en cuenta sólo los costos nos puede llevar a errores tan paradójicos como sería el destruir un modelo de negocio por ahorrar dinero en alguno de sus procesos. Sería muy posible que lo que realmente le

proporciona utilidad a su negocio sea un error, por decirlo así, que los demás no tienen, y que ese error sea su característica competitiva, y, por supuesto, al acabar con ese error, acaba con el modelo de negocio.

Ahora bien, los negocios no manejan uno o dos, sino múltiples limones, que resultan interconectados, si usted ahorra demasiado en uno, le puede afectar en el tamaño del otro, si usted desperdicia en todos, seguramente no va a poder cortar ni uno. Podría yo decirle, que todos los negocios tienen uno o varios procesos en los que, estrictamente, pierden dinero, pero que son desde el punto de vista de un gran limón, la parte que se está dispuesto a desperdiciar para llegar a un artístico punto de competencia en el mercado.

Otro ejemplo queretano, el de los tacos de doña Mari; el puesto de tacos, ubicado en el camellón, enfrente al Seguro Social, es un negocio exitoso desde hace más de treinta años, tiene una característica, aparte de ofrecer los mejores tacos de canasta que he probado, y no he probado pocos, empiezan a despachar después de las once de la mañana, y no siempre puntualmente. Acaban cuando se les acaban los tacos, que no son pocos, deben de despachar unos tres mil diariamente.

Invariablemente tienen gente en fila de espera, no vende otra cosa que no sean tacos de canasta, no ha ampliado su canasta de servicios, no tiene sucursales, no abre más temprano y no hace más tacos, porque no le gusta llegar tarde a su casa.

Si usted ha ido a cursos en donde analizan cuestiones mercadológicas tan avanzadas como las colas de espera en los juegos de Disney o el análisis de los tiempos de espera en las filas de autoservicio, dése una vuelta con doña Mari. Esa académica cuestión está llevada a su más alto nivel por una señora que no tendría más educación formal que la necesaria para contar los tacos y dar cambio a los clientes. Su sabiduría consistió en ser lo suficientemente humilde para saber que le había atinado a un negocio, y que no quería dejarlo, ni modificarlo (y vaya que le ha dado resultado), no le atacó el complejo de ratón, no se dejó llevar por el impulso de abrir sucursales, ni crear un modelo franquiciable, ella, en su ignorancia, se quedó con un

negocio que le debe proporcionar utilidades más que suficientes para vivir dignamente, a ella y a muchos de sus familiares.

Estos casos son evidentes, saltan a la vista, porque están expuestos, pero hay que ver cuántos negocios exitosos son llevados al fracaso por las nuevas teorías que no han entendido las paradojas de nuestro sistema económico, fundamentalistas que, dejándose llevar por un análisis matemático con características académicas y miopes, acaban con un modelo de negocio que se sostenía, paradójicamente, de un error que lo hacía competitivo.

Esto, como el limón de don Agapito, admite todas las variables posibles. En donde cortar el limón; cuando hay que dar paso a las nuevas generaciones; la forma en que se debe dar; la forma y la proporción. Cuantas veces las nuevas ideas y formas de pensar han dado buenos resultados, cuantas no lo han dado, en donde cortar el limón, ahí está la cuestión.