

Vendedor a la fuerza

El paso de Ingeniero de Sistemas a Vendedor es bastante traumático. Por lo pronto el sueldo, que aunque nominalmente es mayor, solo te pagan el 60% y el resto depende de las ventas. Como en el hemisferio Sur nadie compra nada en los primeros meses del año, con ese 60% había que sobrevivir. En realidad en IBM casi todas las ventas se concentraban en los últimos dos meses. Creo que es parte de nuestra forma de ser latinoamericana. *No hagas hoy lo que puedes dejar para mañana*. En Chile se renuevan los permisos de circulación en el mes de Marzo. Si vas 3 días antes del vencimiento, no hay nadie en los mesones, pero si vas el último día, las colas llegan hasta la calle. Supongo que no es una costumbre exclusiva de los chilenos.

El trauma se agrava cuando uno descubre que dejó de hacer algo apasionante para ingresar a un nuevo mundo bastante incomprensible. En vez de aplicar nuestro talento en resolver intrincados problemas lógicos, ahora tendríamos que usarlo para calcular cuánta plata recibiríamos a fin de mes. Se nos medía por dos conceptos: ventas e instalaciones. Una venta era un contrato que firmaba un cliente para que IBM le trajera equipos que él se comprometía a instalar cuando llegasen. ¿Comprometía? ¡En absoluto! El cliente no pagaba nada al firmar el contrato y si después no quería instalar el equipo, su único castigo era soportar las llamadas insistentes de una serie de gerentes de IBM. A poco andar descubrí que algunos contratos habían sido firmados a fin de año por el cariño que el cliente tenía por el vendedor anterior, pero sin ninguna seguridad de querer instalarlos. Cuando el equipo estaba a punto de salir de la fábrica te llegaba la cartita del cliente diciendo que se desistía, y el resultado era que en lugar de vender algo, lo habías *desvendido*, es decir, se restaban puntos a tu cumplimiento, acompañado de un tirón de orejas de tu Gerente. Lo único que uno podía hacer con eso era tratar de ganarse el cariño del cliente para que a fin de año también te firmara a tí este tipo de contratos *optimistas*, y ojalá que te cambiaran de territorio.

Con las instalaciones la cosa era un poco mejor. Los equipos se vendían o se arrendaban. En el primer caso no había vuelta atrás, pero cuando los arrendaban te los podían devolver en cualquier momento, pagando una multa en los contratos de plazo fijo y sólo con un preaviso de 30 días en los de plazo indefinido. O sea, aquí también podías ir para atrás. Se parecía al cuento de la ranita en el fondo del pozo que subía durante el día y bajaba algo menos durante la noche, sólo que la ranita terminaba llegando al borde del pozo en tanto que uno no siempre alcanzaba a salir de él.

En el frente doméstico la familia crecía. Mis hijas Sofía y Camila disfrutaban del pequeño jardín y sobre todo de tener una plaza a media cuadra de distancia, con amigos de barrio incluidos, algo que hubiera sido muy difícil viviendo en un departamento en Buenos Aires. Esperábamos otra hija para Marzo. Digo hija porque así nos los decían todas las agoreras que se juntan para estas ocasiones. Hasta que de pronto llegó la tecnología. A mi mujer por primera vez le hicieron un escáner y allí se vieron cosas que contradecían todos los augurios. Al salir mi mujer recorrió las calles de Santiago tocando la bocina y gritando: — ¡Es un varón! — en medio de la sorpresa de los transeúntes. Como sólo habíamos pensado en nombres femeninos, cuando nació se nos había agotado la imaginación y le pusimos Eduardo como su orgulloso padre. Hasta el día de hoy me llaman desde los bancos preguntando por mí y al rato me doy cuenta de que se trata de mi hijo. Parte de la confusión es que en Chile se usa el apellido materno detrás del paterno, y para seguir siendo Vila Echagüe igual que mi papá, tuve que poner un guión en el medio, guión que no es aceptado por la mayoría de los sistemas computacionales. Además tuve que declarar una apellido materno que no figuraba en ninguno de mis documentos argentinos. O sea, todo un lío que mis hijos heredarán por no sé cuántas generaciones. Si no están convencidos, les cuento que en un tiempo las boletas para pagar los impuestos de mi casa me llegaban a nombre de un tal Eduardo José Birichahue Cossio.

No había pasado una semana desde el nacimiento de mi hijo cuando comenzó la guerra de las Malvinas. Fueron momentos difíciles para los que estábamos en Chile. Aunque en general los chilenos fueron muy respetuosos, era obvio que muchos estaban a favor de los ingleses. No era fácil para mí que tenía que poner mi mejor cara frente a algunos clientes. Pero también tuvimos otros motivos de preocupación menos dramáticos pero más inmediatos.

En junio de 1982 llovió como nunca. Desde la ventana de arriba de mi casa se veía la cancha de golf del vecino club Sport Francés. Poco a poco vimos que los *fairways* se iban cubriendo de agua y finalmente sólo quedaron los arbolitos en medio del mar. ¿Qué había pasado? Se había desbordado el río Mapocho, que recorre todo Santiago. La calle que pasaba por la esquina de mi casa se había convertido en un torrente, inundando las casas que daban a ella. El motivo del desborde era la construcción de un nuevo puente río abajo que había estrechado el cauce. El agua cubrió una vasta zona de Vitacura, dando razón al nombre de la teleserie en boga en ese momento: *Los ricos también lloran*. Me salvé por poco, porque yo había estado a punto de comprar una casa en esa zona, la que había sido cubierta por casi dos metros de agua. ¡Por suerte yo no era tan rico!



Las callecitas de Vitacura, en junio del 82

¿Cómo era mi actividad como vendedor? Se me había asignado un territorio y tenía una cuota que cumplir. El cómo se calculaba la cuota lo dejo para un capítulo posterior. El territorio era un conjunto de clientes intermedios, donde mayoritariamente tenían sistemas /370 4331, los que se suponía que yo debía hacer crecer. En mi primera ronda con los clientes me percaté de que la cosa no sería tan fácil. Algunos como Nestlé eran filiales de empresas extranjeras desde donde ya les habían advertido que la arquitectura /370 era sólo para países grandes y que debían migrar a arquitecturas más sencillas. En otros los ejecutivos provenían de la Universidad Católica donde IBM nunca había logrado colocar sus equipos. Tenían experiencia en DEC y estaban tentados de cambiar de proveedor. Por último estaban los que no tenían mucha estima por los argentinos, a los que consideraban sobrados y prepotentes. ¿Sería cierto? Con ellos yo trataba de hacerme el humilde, pero no sé si me salía bien. Las cosas cambiaron con los años, cuando el gran desarrollo de Chile hizo que sus ejecutivos salieran a los países vecinos. Recuerdo un chiste que se contaba en Bolivia, donde se decía que los profesionales chilenos eran tan prepotentes como los argentinos... ¡pero peor vestidos!

Ser vendedor tenía algunas ventajas. Pude ver los principales partidos del Mundial del 82 en las instalaciones de mi cliente Caja Bancaria de Pensiones. En realidad a la Argentina le fue regular, con Maradona y todo, pero a Chile mucho peor, con tres derrotas en otros tantos partidos. La Caja era el único organismo de la antigua previsión que no estaba fundido, pero su existencia ya no tenía sentido con la aparición de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP). Inició un proceso de transformación a proveedor de seguros de salud (ISAPRE), el que incluyó la incorporación de nuevos ejecutivos de la Católica que al poco tiempo reemplazaron los equipos IBM por DEC, pero afortunadamente para entonces yo ya tenía otro territorio. ¡Perdió mi sucesor!



Sistema IBM /38

El único éxito profesional de ese año fue la venta de un Sistema IBM /38 en la Caja de Compensación la Araucana. Yo no entendía gran cosa de este sistema. ¿Será ese el motivo de mi éxito? Sólo sabía que el /38 tenía incorporada por hardware una base de datos relacional donde se guardaba toda la información. El sistema operativo administraba todo el almacenamiento en forma automática, sin hacer distinción entre la memoria principal y los medios magnéticos, tarea que en los sistemas /370 con DOS/VSE consumía gran parte del tiempo de los administradores humanos. Esta arquitectura terminó siendo muy exitosa e IBM la continuó en las familias AS/400, iSeries, etc., siempre manteniendo la

compatibilidad con las anteriores. Con esto el cliente puede conservar por tiempo indefinido su inversión en los Aplicativos, que a la larga es el principal aporte de la informática al funcionamiento de su empresa.

Por tratarse de una cuenta nueva ganada a la competencia, fui felicitado calurosamente por la Gerencia, aunque sospecho que el principal motivo de mi éxito fue que nuestro Gerente General, después de salir de la Marina había trabajado a las órdenes del Gerente General de la Caja, motivo por el cual éste le tenía gran confianza. ¿Ven que me estoy poniendo humilde? Ayudó a mi humildad el no haber cumplido la cuota, por lo que sólo cobré parte del 40% variable de mi sueldo. Pero la Gerencia pensó que eso se debía a mi falta de experiencia y que el en el futuro lo haría mejor como vendedor, manteniendo mi condición de tal para el próximo año, ¡justamente el año en que la crisis mundial llegó también a Chile!

Salté de la sartén argentina para caer en el fuego chileno, pero al menos este último se apagó en un par de años, en tanto que a mi querida patria le faltaba y aún le falta mucho camino por recorrer.