



La Trompeta

Autobiografía de Herbert W. Armstrong: Competencia universitaria y “Oregón a toda costa”

Capítulo 14 Competencia universitaria y “Oregón a toda costa”

- Herbert W. Armstrong
- [2/8/2019](#)

Continuación de [El negocio se desintegra](#)

Tras recibir consejo experto, yo había escogido la universidad de la experiencia, o como se llama algunas veces la universidad de los golpes fuertes. Primero tuve un año de anuncios clasificados en un periódico diario de Des Moines. Luego vinieron tres años en un periódico comercial nacional, el más grande de Estados Unidos, que involucró muchos viajes, e instrucción intensa, entrenamiento, y experiencia escribiendo copias de publicidad, dictando cartas comerciales, y posteriormente escribiendo artículos de revistas. Después de seis meses de trabajar en la Cámara de Comercio, comenzó la carrera de siete años representando a los principales periódicos bancarios de la nación.

Todos estos años yo había estudiado diligentemente. Por supuesto, mi “énfasis” en este estudio fue en la publicidad y el mercadeo. Estudié todos los libros disponibles. Leí religiosamente los documentos comerciales de la profesión. Estudié psicología. Como estudio “secundario” investigué a Platón, Epítetos, y otros libros de filosofía, y continuamente leía a Elbert Hubbard (a quien llegué a conocer personalmente) para aprender estilo en la escritura. Leí artículos de interés del ser humano y otros artículos sobre condiciones mundiales y sobre el arte de vivir, en revistas importantes.

Al comienzo de la Primera Guerra Mundial, había logrado obtener recomendaciones escritas de hombres prominentes de Chicago, tales como Arthur Reynolds, presidente del banco más grande en Chicago y el segundo más grande en Estados Unidos, donde él atestiguaba que yo poseía más que el equivalente de una educación universitaria para ingresar a los Cuerpos de Oficiales de Reserva.

Pero yo no había recibido mi educación en la universidad.

El reto del concurso universitario

La solicitud de mi cuñado presentaba un reto intrigante. Yo había recibido una paliza que demolió mi confianza en el fracaso del negocio de Chicago. Pero la vanidad no había sido desarraigada de mi naturaleza en lo absoluto. Aquí tenía una oportunidad de medir mi inteligencia contra la de los estudiantes universitarios. Además, esto me ofrecía una distracción mental total de la pesadilla de Chicago. Era algo en lo que yo podría “clavar mis dientes” con energía e interés renovado.

Pero yo no sabía nada de cómo se escribían, se daban o se juzgaban los discursos universitarios. Como mencioné, le pedí a mi cuñado que me trajese copias de unos pocos discursos ganadores de primer lugar.

Él trajo a la finca varios de ellos de la librería de la universidad, impresos en forma de panfleto. Inmediatamente noté que todos se expresaban con lenguaje florido; era un intento aficionado de los universitarios en retórica sofisticada, que empleaba palabras de cinco a siete sílabas que en realidad no decían prácticamente nada. Todos los discursos habían sido escritos sobre temas altruistas e idealistas como la paz, o contra el alcohol, o el amor por el prójimo. Ellos demostraban su ignorancia del CAMINO de la paz, o el problema del alcoholismo, o de la experiencia humana en la vida. ¡Pero contenían lenguaje bonito y muy fluido!

Esto era muy intrigante.

“Dime, Walt”, pregunté, “¿cuál es el estilo prevaleciente para dar el discurso? Acaso los concursantes en oratoria llegan con toda la fuerza, al estilo Billy Sunday [evangelista norteamericano] arrancándose el cabello, arrojando sillas por el escenario, estremeciendo a sus audiencias; o hablan ellos calmada y suavemente, con ademanes elegantes y cuidadosamente preparados, o ¿cómo?”

“Oh, ellos tratan de hablar con tanta dignidad y calma como sea posible, con ademanes elegantes”.

Una oportunidad entre DOS

“¿Cuántos concursantes habrá en este concurso?”

“Habrá seis, incluyéndome a mí”, respondió Walter.

“Está bien, dime ahora, ¿preferirías entrar a este concurso con una oportunidad entre seis de ganar, o con una oportunidad entre dos?”

Él no lo entendió bien.

“Pues, con una entre dos, ¿pero a qué te refieres?”

“Mira Walt”, le respondí, “Yo creo que no soy un conformista. Frecuentemente rompo los precedentes. Lo que pienso es esto: si tú escribes un discurso elegante y florido con grandes palabras que no digan nada, e intentas competir en sus propios términos con estos estudiantes de último año con más experiencia, serás solamente uno de seis concursantes, y probablemente ni siquiera tendrás una oportunidad entre seis de ganar.

“Pero si escoges un tema que sea controversial y al rojo vivo, si tienes el valor para realmente ATACAR algo y dices la PURA VERDAD acerca de esto, abriendo los ojos de las personas sobre ello, y te agitas hasta arder de indignación y emoción, y dejas que fluya al estilo de Billy Sunday, produciendo una gran controversia, entonces a los jueces les gustará, o TU tipo de oratoria, o el otro tipo. Ahí tienes una oportunidad entre dos. Si a ellos les gusta el otro estilo, perderás y quedarás en último lugar. Así, ellos tendrán que escoger entre los otros cinco. Pero si les gusta tu estilo, no hay nadie más para escoger sino TU; serás el único concursante con esa clase de discurso. Así que pienso que serás o el primero o el último. No serás el segundo ni el tercero”.

“¡Eso me gusta!” exclamó Walter. “No quiero ser el segundo ni el tercero. Quiero GANAR. Si no puedo ganar, simplemente sería el último”.

¿A qué atacar?

“Bueno. Ahora debemos encontrar algo para atacar y exponer; algo que esté errado. Algo que sacudirá a la gente. ¿Qué es lo que tu más aborreces?”

Parecía que él no aborrecía nada ni a nadie. Yo no podía encontrar nada de lo que él estuviera realmente ENOJADO.

“Bueno”, dije finalmente, “todos tenemos que encontrar algo que deba ser expuesto, algo que tu realmente puedas condenar con lenguaje poderoso. Piensa en esto: ahora mismo hay líderes sindicales que están recurriendo a algunas prácticas muy repulsivas. Ha habido asesinatos y tremendas injusticias, tanto contra los empresarios como contra los miembros mismos de la unión. Recuerdo cuando visité a Elbert Hubbard en su Roycroft Inn, en Aurora Oriental, Nueva York, leí un panfleto donde él criticaba severamente a los líderes sindicales deshonestos; y él tiene el mejor vocabulario y el más prolífico, y los temas retóricos más efectivos de cualquier escritor que conozco. Supongamos que atacamos la extorsión sindical”.

Él no sabía nada acerca de esto, pero pensaba que este tema sería tan bueno como cualquier otro. Inmediatamente escribimos a Roycroft Inn solicitando este folleto que yo había leído. También le escribimos al Gobernador Allen de Kansas, quien acababa de estar en un intenso debate sobre el extorsionar de los líderes laboristas; noticia que había ocupado los titulares nacionales.

La masacre de Herrin, Illinois había ocurrido poco antes de esto; donde muchos habían sido asesinados. Fuimos a obtener los HECHOS sobre cómo los líderes sindicales (algunos de ellos) estaban usando la extorsión con sus propios miembros sindicales. Walter me explicó que podíamos usar un total de 200 palabras en el discurso de 2.000 palabras citando directamente fuentes publicadas. Citamos algunas de las frases más poderosas de Hubbard y del Gobernador Allen.

No atacamos ni nos opusimos el PRINCIPIO del sindicalismo. La primera línea del discurso decía, en el lenguaje un poco florido que Walter insistió en incluir contra mi voluntad: “Hubo un tiempo cuando el hombre trabajador era brutalizado con trabajo pesado. El capital sostenía el balance de poder. La clase obrera era amedrentada a someterse humildemente”.

A lo que nos opusimos y lo que expusimos fue la filosofía económica errada de los líderes laboristas que suponían que la administración de la empresa es el enemigo de la clase obrera; que los dos intereses van en direcciones opuestas; que los hombres trabajadores deben usar la fuerza y hacer huelga para OBTENER todo lo que puedan, mientras al mismo tiempo deben “aminorar el trabajo” y dar a cambio lo mínimo posible. A lo que nos oponíamos era a la amenaza de invocar una huelga con propósitos de chantaje, pidiendo una remuneración inmensa de un empleador para que un líder laborista deshonesto se abstuviera de incitar a los hombres a una huelga, a los asesinatos y a la violencia.

El primer curso sobre hablar en público

Ahí comenzó mi primera experiencia real de hablar en público. Antes, yo había dado charlas en banquetes ante grupos de comerciantes minoristas tres veces: en Richmond, Kentucky; en Lansen, Michigan; y, en Danville, Illinois, después de terminar mis encuestas de mercadeo. Pero nunca había *estudiado* oratoria en público, ni había investigado libros sobre el tema. Antes que esta experiencia de oratoria universitaria terminara, tuve que familiarizarme con los autores de los dos libros sobre el tema, usados en la mayoría de colegios y universidades de Estados Unidos. Para escribir esta autobiografía, mirando en retrospectiva los eventos de esos años formativos, se hace más y más evidente que la mano divina invisible me estaba guiando continuamente, a entrar a la experiencia y entrenamiento requeridos para el gran llamamiento.

Después de escribir el discurso, Walter lo memorizó. Él anunció que finalmente estaba listo para comenzar a practicar la oratoria. Fuimos a la capilla del colegio en una hora donde estaba totalmente desocupada. Yo me sentí como unos dos tercios hacia atrás. Walter fue al atril.

Él comenzó su discurso. Yo me llené de consternación. Él estaba hablando y haciendo su mejor intento por imitar el estilo prevaeciente en el colegio; tranquilo, con dignidad y ademanes elegantes. Solo que sus ademanes no eran elegantes. Era tan obvio que estaba practicando, y no eran nada naturales, y eran ridículamente extraños. La expresión no era natural. Vi visiones de “ganar” el último lugar en el concurso.

Este era un dilema que de alguna forma tenía que resolverse. De una vez vi que Walter no captaba el significado real de su discurso tan poderosamente impactante. Él no lo sentía. Esta crisis de la extorsión por sindicatos laborales que entonces era tan prominente en la primera página de las noticias, era algo de lo que él parecía estar totalmente desapercibido. El discurso era simplemente muchas palabras sin significado. Él no tendría opción de ganar a menos que él pudiese estar consciente de la situación, y realmente sentir con indignación ardiente la denuncia mordaz de estos abusos criminales del sindicalismo.

¿Qué hacer?

Un incidente lo hace personal

Justamente en este tiempo un incidente real hizo que todo el significado del discurso se hiciese personal. Una huelga estaba en marcha en el punto de división del Ferrocarril de Rock Island en Valley Junction, que ahora se llama Des Moines Occidental. En la mañana, el Des Moines Register informó de una bomba en el depósito de locomotoras. Once locomotoras grandes habían sido destruidas.

Fuimos a Valley Junction, y logramos atravesar las barreras hasta la oficina del superintendente. El superintendente mostró gran interés al saber sobre el tema del discurso. Nos dedicó tiempo considerable. Salimos a través del depósito de locomotoras. Vimos la gran cantidad de acero retorcido y enmarañado de las locomotoras destruidas.

Visitamos una casa en la ciudad donde la mitad del frente de la casa había sido demolida por una bomba. Dentro de la casa en aquel momento habían estado la esposa y los hijos de un trabajador que había retomado las herramientas que los hombres del sindicato habían dejado. Por un corto tiempo, los trabajadores que habían aceptado empleos después que los hombres del sindicato se declararon en huelga, se mantuvieron día y noche detrás de muros fortificados. La violencia se había vuelto rampante. Los trabajadores no sindicalizados habían sido asaltados después de dejar los cercados y regresar a sus casas luego de las horas de trabajo; por tanto, habían sido forzados a permanecer detrás de barreras de defensa noche y día.

Ahora Walter estaba verdaderamente airado.

“Cuando los líderes sindicales tratan de matar esposas y niños inocentes solo porque sus esposos han recogido las herramientas que ellos abandonaron, ¡eso ya es demasiado!” exclamó él con ardor.

Otro hogar no sindicalizado, ocupado solo por la esposa y los niños inocentes, había sido destrozado.

Antes, el superintendente nos dijo en su oficina uno de sus problemas con los líderes sindicales.

“Yo estaba inhabilitado para contratar o expulsar a un hombre sin el consentimiento de los líderes sindicales”, dijo él. “En el negocio de los ferrocarriles, el que un ingeniero maquinista se vaya a dormir en su cabina mientras conduce, simplemente es un crimen tan serio como el centinela en el ejército en tiempo de guerra, que se duerme al estar haciendo la guardia. Yo tenía un hombre así. Traté de despedirlo. El líder sindical se rehusó. Él dijo que yo no tenía pruebas. Tuve que emplear un fotógrafo profesional y mantenerlo aquí en el trabajo constantemente, hasta que este maquinista se fue a dormir otra vez en su cabina mientras conducía la locomotora. Cuando le presentamos la evidencia fotográfica a los oficiales sindicales de más arriba, ellos finalmente consintieron en despedir al hombre”.

La tarde siguiente a la hora usual fuimos a la capilla del colegio para ensayar. Cuando Walter comenzó a hablar, por primera vez las palabras de su discurso le transmitieron significado real a su mente. Estas palabras describían en lenguaje dinámico exactamente la forma en que él ahora se sentía. Yo le había dicho que prescindiera de todos los ademanes inmediatamente después del primer ensayo. A menos que los ademanes sean naturales, automáticos y que el orador no se dé cuenta de ellos, en todo caso no son efectivos.

Pero esta vez Walter estaba haciendo ademanes. Él no lo sabía, ¡pero estaba haciendo ademanes! No eran los ademanes más suaves y refinados del orador profesional, ¡pero sí que ERAN TERRIBLEMENTE CONVINCENTES! ¡Ahora Walter estaba realmente enojado! A medida que las palabras fluían, su significado expresaba más y más la indignación que él sentía. La presentación

del discurso fue un poco cruda y áspera, algo principiante, ¡pero fue PODEROSA y CONVINCENTE!

“¡Eso es!” exclamé con gozo, cuando terminé, “¡MANTENTE!” ¡Mantente exactamente así! ¡Simplemente ve al concurso exactamente como viniste a este ensayo! Ahora tienes una *oportunidad*. Por supuesto, todavía puede ser que a los jueces no les guste algo tan radicalmente diferente del estilo establecido en la oratoria del colegio. Pero ahora vas a ser, ¡o el primero, o el último!”

Llega la final del concurso

En la noche del concurso local de oratoria del colegio, a Walter le tocó el último lugar. Él estaba bastante desanimado. No sabía en ese entonces que el último orador, siempre lleva la ventaja. Él estaba terriblemente nervioso.

Por supuesto, los dos estudiantes considerados los mejores, eran muy buenos como oradores del colegio. Sus palabras eran usualmente suaves, tranquilas, floridas, presentadas con calma y con ademanes suaves, elegantes y muy practicados. Fueron muy aplaudidos. Este año los estudiantes tenían mucha esperanza de ganar un campeonato estatal; algo que Simpson no había ganado por ocho años.

Entonces Walter salió al escenario para el discurso final. Comenzó calmado pero nervioso. Pero después de unos seis u ocho minutos las palabras que estaba diciendo lo llevaron de regreso a Valley Junction. Olvidó el nerviosismo que lo había afectado al comienzo. Solo pensó en las injusticias atroces que había VISTO con sus propios ojos. ¡Y por primera vez tuvo toda la atención de la audiencia! Comenzó a hacer ademanes. Comenzó a pasearse hacia atrás y adelante del escenario. Apretó su puño. ¡Le puso todo el empeño! Realmente SENTÍA lo que estaba diciendo, ¡Y ESTABA COMUNICANDO ALGO!

Cuando terminó, él sabía que había perdido, ¡pero al menos le había entregado un mensaje a la audiencia! Tuvo al menos esa satisfacción.

La decisión de los jueces fue anunciada. Primero anunciaron el elegido para el tercer lugar. Fue uno de los dos supuestos mejores oradores. El otro fue anunciado como el segundo. El primer lugar: ¡Walter Dillon!

Hubo pocos aplausos. Los dos favoritos habían perdido ante un estudiante inexperto de primer año, ¡que ni era de la fraternidad! Los jueces habían sido conmovidos por su discurso. Les había gustado. Pero el cuerpo estudiantil y la facultad aparentemente estaban en desacuerdo.

En los días posteriores solo hubo un tema de conversación en el campus, los méritos o deméritos del sindicalismo laboral. Se convirtieron en una controversia acalorada. El profesor de economía lo presentó en clase. Estaba en desacuerdo con la economía de Walter Dillon. Él favorecía la rama sindicalista de la economía. Aparentemente tenía ligeras inclinaciones socialistas o comunistas.

Un estudiante de último año me dijo: “espero que Dillon no nos avergüence en el concurso estatal. Podríamos haber ganado este año, pero ahora, con un estudiante de primer año inmaduro representándonos, no tenemos opción. ¡CARAY! ¿Pero no fue bueno el discurso de Sutton?”

“Sí”, repliqué. “Fue suave y bien dado. A propósito, ¿De qué habló él? No puedo recordarlo”.

“Pues...” tartamudeó el estudiante, “yo, no puedo recordarlo tampoco. ¡Pero ciertamente fue un gran discurso!”

“Pues, ¿realmente lo fue, si ni tú ni yo podemos recordar nada de lo que dijo? Todos en el pueblo parecen recordar lo que dijo Dillon. ¡Él verdaderamente alborotó un avispero! ¿Realmente piensas que un discurso es bueno si no dice nada?” El estudiante se fue un poco enojado.

El concurso estatal

Algún tiempo después llegó el discurso estatal. Ese año se llevó a cabo en Central College, Pella, Iowa. Allí pasó lo mismo. Walter estaba muy nervioso. Yo caminé con él por los terrenos del campus mientras los primeros concursantes estaban hablando. Una vez más él fue el último orador.

Nuevamente, después de un comienzo calmado y un poco nervioso, pero no necesariamente obvio para la audiencia, *érevivió* la escena de violencia en Valley Junction. Cuando llegó a la masacre de Herrin, el bombardeo de la planta de *Los Angeles Times*, y las otras atrocidades de violencia cubiertas en el discurso, ¡él realmente *lo vivió!* Nuevamente paseó por el escenario, apretó sus puños, ascendió a un crescendo de PODER indignado y airado en el clímax, luego tuvo en su voz una verdadera súplica en su solución final de estos problemas.

Otra vez el tercer lugar fue anunciado primero, luego el segundo. De nuevo sabíamos que él era el primero o el último. Finalmente el ganador: ¡Walter E. Dillon de Simpson!

Al regresar al campus presenciamos un ejemplo viviente de la inconstancia de la opinión pública. Después de ganar el concurso local Walter había estado en desgracia. “Simplemente era una decisión de chiripa”, dijeron la mayoría de los estudiantes. Un estudiante de primer año había arruinado su opción de ganar un concurso estatal. Walter era evitado en las calles. Él era rechazado.

Pero ahora, regresó como el héroe conquistador.

¡Simpson había ganado el campeonato estatal! Walter Dillon era el héroe del campus. Era la primera vez que algún estudiante de primer año había ganado un concurso estatal. Era NOTICIA. ¡Aún estuvo en la primera página del Chicago Tribune! Él recibió invitaciones para unirse a las fraternidades. El profesor de economía estuvo fuera de la ciudad en vacaciones por varios días, hasta que la opinión contraria a su economía se calmó. ¡Ahora el cuerpo estudiantil aceptaba unánimemente la marca Dillon de la economía sindical!

Bueno, ésta había sido una participación interesante para mí en la actividad de colegio. Me ayudó a restaurar el ánimo devastado. Yo había ayudado a GANAR algo. Había comenzado a estudiar cómo hablar en público. Había obtenido experiencia invaluable en la oratoria que posteriormente usaría. Mi cuñado había sido privado de la oportunidad de lograr su ambición de ser uno de los CINCO que ganan honores estatales en básquetbol. Pero ganó el campeonato estatal en oratoria, el cual no tuvo que compartir con nadie más.

Walter Dillon continuó en el campo de la educación como profesión, y mucho después llegó a ser el primer presidente de Ambassador College, y su primer instructor en discurso público.

En realidad, nuestras experiencias en oratoria de colegio continuaron por otro año. Yo promoví varios programas de entretenimiento en diversas ciudades en Warren County durante el año siguiente, con Walter anunciado como el orador principal, y cobrando 25 centavos y 35 centavos por la admisión. Trajimos un poco de talento en comedia y canto del colegio. Un año después, al inicio de 1924, Walter Dillon era un orador público pulido y completo. Luego del concurso nacional de ese año, su único juez, el profesor Woolbert de la Universidad de Illinois, autor de un libro de colegio muy conocido sobre cómo hablar en público, lo escuchó, y me dijo que él probablemente le habría dado al Sr. Dillon el campeonato nacional, si él hubiese entrado.

Haciendo encuestas nuevamente

Después del descanso y la experiencia con el concurso de oratoria en el otoño e invierno de 1922 a 1923, comprendí que tenía que encontrar algo que hacer.

El lector recordará que una vez cuando me quedé sin un dólar en Danville, Illinois, había acudido a la experiencia con encuestas de mercadeo al vender una encuesta al periódico local. Esta había traído gran éxito al periódico, produciendo un gran incremento en el volumen de publicidad. Los periódicos derivan sus ingresos de la publicidad.

En Danville, yo había cometido un error colosal. Al ser cogido fuera de guardia cuando el director comercial del periódico me preguntó cuáles serían mis honorarios, yo cobré \$50 dólares. Debieron haber sido \$500 dólares.

Ahora la idea de comenzar un negocio de realizar encuestas era prioritaria en mi mente. Mi cuñado pidió prestado un carro, y condujimos hasta Ames, Iowa, sede del Colegio Estatal de Iowa. La idea de la encuesta fue aceptada rápidamente por un Sr. Powers, quien era propietario o director (o ambos) del Ames Daily Tribune. Esta vez los honorarios fueron \$500 dólares. El precio fue aceptado a la primera.

Esta vez hice una encuesta más concienzuda que las anteriores. Fueron entrevistados no solo amas de casa en la ciudad, sino estudiantes y miembros de la facultad, y líderes de departamento en el colegio. El periódico puso a mi disposición un pequeño carro. No recuerdo la marca, pero creo que fue uno más pequeño que el Ford. Esto me habilitó para entrevistar a granjeros en todas las direcciones.

La encuesta puso al descubierto algunos hechos peculiares y sorprendentes. Cerca del 75% o más de las compras diarias, en días escolares se hacían después de las 4 p.m., cuando comenzaba la hora de congestión en los almacenes. Parecía que las mujeres de Ames preferían hacer sus compras cuando las jovencitas universitarias hacían las suyas, después de las horas de clase.

Como es normal, la mayoría del comercio en algunos artículos se iba a Des Moines, a solo a 30 millas al sur, o a las casas que vendían a domicilio por correo. Descubrí por qué. Se descubrieron hechos interesantes acerca de ciertos almacenes individuales.

Curando a un almacén enfermo

Un almacén por departamentos, no el más grande, una de las cadenas pequeñas de tres o cuatro almacenes, de los cuales la mitad o dos tercios le pertenecían al administrador local, recibieron el mayor criticismo. Las mujeres estaban insatisfechas con sus existencias y estilos, y también con sus precios. La mayor queja era acerca de los vendedores.

“Vea, yo estuve esperando diez o quince minutos para ser atendida”, dijo una compradora promedio, “y luego la vendedora dijo que se les había agotado el artículo que yo quería, cuando yo lo podía ver claramente sobre un estante alto. Ella simplemente no quería estirarse hasta allá arriba para bajarlo”.

Las mujeres informaron unánimemente que las vendedoras nunca sonreían. Yo me di cuenta que éste sería el almacén más popular en la ciudad si sus trabajadores se transformasen en gente que sonriera, fuera útil, entusiasta, alerta y deseosa de complacer a los clientes.

Le di un informe confidencial privado, que el periódico no vio, a cada almacén además del informe general y el resumen que le suministré al periódico. Recuerdo claramente el informe personal que hice para este administrador en particular de almacén por departamentos. El informe confidencial le pegó personalmente entre ceja y ceja. Yo había descubierto que él les pagaba

mal a sus vendedores. El nunca les sonreía. Mantenía un sistema de espionaje secreto, espiando a los vendedores. Y quedó aturdido al escuchar de mi parte, que todos sus vendedores estaban bien conscientes de esto.

“Todo este asunto es culpa suya, personalmente”, le dije. “Pero puedo mostrarle cómo corregirlo y duplicar el tamaño de su negocio”.

“Bueno”, dijo él al final, con acento escandinavo, “esto es lo más difícil que he tenido que asumir en mi vida, pero creo que puedo soportarlo. ¿Qué me aconseja que haga?”

“Primero, aumente los salarios, y de una manera dramática”.

“¡Espere!” interrumpió. “¡Vea! Un almacén solo puede pagar un cierto porcentaje de ventas en salarios. ¡Ya les estoy pagando un porcentaje muy alto!”

“Sí, seguro, yo sé eso”, respondí. “Pero la forma de reducir el porcentaje de ventas que paga en salarios, ~~SAUMENTAR~~ los salarios, y mantener alerta, feliz y sonriente al equipo de ventas. Entonces las ventas se duplicarán, y el porcentaje pagado en salarios bajará”.

DISMINUYENDO los salarios al aumentarlos

“Dígame cómo hacerlo”, dijo él dudoso.

“Está bien, esto es lo que quiero que haga. ~~NO QUIERO~~ que haga absolutamente ninguna publicidad adicional en el *Tribune*, hasta que este nuevo sistema haya estado funcionando por al menos seis semanas. La publicidad en espacios grandes justo ahora, arruinaría su negocio. Pero, una vez que usted corrija esto, la publicidad en grande rápidamente duplicará su volumen de ventas. Primero quiero que planee una gran fiesta para la fuerza de ventas. Hágala en el segundo piso, en la sección de confección femenina. Trate de organizar que el Departamento de Economía del Hogar del colegio prepare la mejor cena y la más grande que usted haya visto. Contrate una banda de música. No trate de reducir los costos; pague lo que cueste tener lo ~~MEJOR~~. Luego invite a todos sus empleados. Hágales saber que usted espera que ellos estén allí. Pienso que puede hacer que algunos de ellos corran la voz para que todos vengan. Yo me he hecho amigo de algunos de ellos”.

“Después que ellos hayan comido la mejor cena de sus vidas, y la banda de música los haya hecho sentir bien, y que hayan recibido todos esos juguetes festivos como pandero, confetis para lanzar y todo lo que les permita sentir la mayor alegría, entonces levántese y deles un discurso. Comience diciéndoles que usted ha estado cometiendo un gran error. Que no los ha tratado correctamente, y que ellos no han tratado a los clientes correctamente; pero que nunca se había dado cuenta de esto, y probablemente ellos tampoco. Inmediatamente después dígalos que está anunciando un aumento sustancial en los salarios para ~~TODOS~~. Dígalos que de ahora en adelante ~~ELLOS DEBEN SONREIR~~ mientras esperan a los compradores. Deben estar alerta. Que usted se propone tratarlos correctamente de ahora en adelante, y que ellos deben tratar a los clientes correctamente; o usted conseguirá vendedores que lo hagan. Probablemente usted estará pagando los salarios más altos en la ciudad. ~~ELLOS TIENEN QUE VENDER SUFICIENTES ARTÍCULOS PARA GANARSELO~~, ¡con un porcentaje de ventas más bajo que los salarios actuales!” Si no lo hacen, sus altos salarios atraerán a los mejores vendedores, y quienes no respondan serán despedidos”.

Me dijo que lo haría si yo iba a la fiesta y me sentaba a su lado para animarlo, y si le escribía el discurso.

La fiesta se llevó a cabo. Tuvo un efecto electrizante.

“Ahora”, le dije al administrador, “de ahora en adelante usted debe pararse personalmente en la entrada principal entre las 4:00 y las 6:00 de la tarde, saludando a los clientes con una sonrisa, y asegurándose que sean atendidos con prontitud.

Ganando con una sonrisa

A la tarde siguiente alrededor de las 4:15 pasé por ahí. Allí estaba él, tratando de saludar con la cabeza y sonriendo forzosamente a los clientes que entraban. Rápidamente me acerqué a él, y lo llevé por un lado.

“¡No, no!” exclamé. “¡Así no va a funcionar! Usted está actuando como si nunca hubiese sonreído, como si no lo hiciera de corazón. MIRE a esa gente amable que entra aquí. ¡~~ELLOS SON COMPRADORES!~~ Ellos van a GASTAR DINERO con usted. ¿~~NO LE AGRADAN~~ ESAS PERSONAS?”

Sí le agradaban, pero él nunca había pensado en ellos de esa manera. Con un poco de entrenamiento, ¡comenzó a comprender cuánto le ~~AGRADABAN~~ estas personas. ¡Comenzó a sonreír de manera natural, como sintiéndolo *realmente!*

Después de seis semanas, este almacén comenzó a hacer publicidad en espacios ~~realmente~~GRANDE, con los slogans que yo había sugerido; algo como “EL SERVICIO MÁS PUNTUAL Y MÁS DEDICADO EN AMES”. O, “¡Donde usted recibe ~~SERVICIO~~ rápido, atento, dedicado y ~~CON UNA SONRISA!~~”

Posteriormente supe por medio de un vendedor que viajaba regularmente por Ames, que este almacén había más que duplicado su volumen de ventas en seis meses. Al igual que un almacén de calzado de Ames, que había surgido para recibir algo de crítica y corrección especial. El periódico ~~DUPLICÓ~~ su volumen de publicidad.

Esa era la clase de método de ventas que yo tenía. El periódico me pagó un honorario de \$500 dólares, y duplicó el tamaño de su negocio. Los mercaderes descubrieron cuáles eran sus errores, y duplicaron su negocio. Los compradores obtuvieron mejor

servicio, y estaban felices. ¡Todos se beneficiaron! A menos que todos se beneficien, ¡el método de ventas no es honesto! Pero muchos vendedores no saben eso, ¡ni el secreto del método PRÁCTICO de ventas inteligentes!

Importante oferta de trabajo

Luego fui a Forrest Geneva, en ese entonces director de publicidad de *Des Moines Register* y de *Evening Tribune*. Él había trabajado en anuncios publicitarios en el *Register* al mismo tiempo que yo lo hice en el *Capital*, y éramos viejos amigos.

El *Des Moines Register* estaba catalogado (y pienso que todavía lo está) como uno de los diez periódicos realmente buenos en Estados Unidos. Tiene una circulación estatal, y se reparte en casi todas las partes del estado temprano en la misma mañana de su publicación.

PERO el *Register* no estaba consiguiendo la publicidad de las grandes tiendas departamentales en Des Moines. Esto produce la mayor parte de los ingresos por publicidad de cualquier periódico. En realidad, representaría millones de dólares para el *Register* si éste pudiera realizar la publicidad de almacenes con anuncios grandes.

“Forrest”, le dije, “lo más importante en este mundo para el *Register* es poder sobrepasar la barrera y realizar el negocio con almacenes departamentales; y todos los otros almacenes más grandes. Yo PUEDO HACER EL TRABAJO PARA TI. Puedo romper ese muro de piedra y conseguírte los negocios de almacenes grandes”.

Después de explicarle en detalle el método de las encuestas, y cómo yo proponía una encuesta estatal, que mostrara cómo los almacenes de Des Moines ya estaban atrayendo un gran volumen de comercio de los almacenes locales en otras poblaciones y ciudades más pequeñas por todo el estado, y cómo una campaña en el *Register*, con su circulación ESTATAL que era impresionante, incrementaría grandemente su negocio fuera de la ciudad así como el negocio de Des Moines, el Sr. Geneva expresó su confianza en que mi método lograría dicho resultado. Según recuerdo, solo un periódico matutino dominante en todas las ciudades importantes de Estados Unidos, estaba realizando la publicidad para los almacenes departamentales locales. Ese era el *Chicago Tribune*.

“Herb”, dijo él, “yo creo que con tu idea vamos a conseguir ese negocio. Dame unos pocos días para estudiar esto con los agentes de mayor rango. Estoy realmente entusiasmado con la idea”.

Unos pocos días después regresé.

“Te queremos contratar”, dijo el Sr. Geneva. “Pero nos hemos tropezado con cierta situación. Como sabes, yo soy el director de publicidad de ambos periódicos. Además tenemos un subdirector de publicidad bajo mí para cada periódico. Pero justo ahora no tenemos un subdirector de publicidad para el *Register*. No puedo conseguir que la administración apruebe en este momento la adición de un nuevo subdirector de publicidad, y además contratarte como un experto especial. Ellos quieren que tomes AMBAS posiciones”.

“Pero Forrest”, protesté, “yo quedaría atado con el trabajo ejecutivo de administrar el trabajo de los ocho vendedores de publicidad en el *Register*, además de todo el trabajo especializado de la encuesta”.

“Así es”, ambos concordamos.

“Pero eso acabará con todo. Yo no soy un ejecutivo. No puedo dirigir el trabajo de otros. Soy como un lobo solitario. Tengo que hacer mi trabajo a mi manera. Frecuentemente trabajo en rachas. Cuando estoy ‘en forma’ sé que soy bueno. Pero en los días que estoy ‘apagado’ no podría vender por diez centavos bloques de oro genuino. Tendría que elaborar reportes diarios, y eso es algo que simplemente nunca he podido hacer. Me atrasaría con los informes”.

“Mira, Herb”, respondió él. “Yo sé que tu harás bien el trabajo ejecutivo. No permitiré que fracasas. Si caes en un lapso, o tus reportes no están listos, yo mismo me quedaré en las noches y haré esa parte de tu trabajo por ti. Nadie lo sabrá nunca”.

Pero yo no confiaba en mi habilidad para dirigir el trabajo de ocho hombres, y hacer informes diarios. Así que rechacé la oferta de ser subdirector publicitario de un gran periódico.

Mucho después, comenzando en 1947 cuando Ambassador College fue fundado, descubriría que podía convertirme en un ejecutivo y dirigir las operaciones y el trabajo de muchos cientos de empleados, además de hacer el trabajo de unos siete hombres yo mismo. Y mucho antes de eso aprendí a vencer los lapsos y las rachas. Pero, si hubiese aceptado ese empleo quizás estaría allí hoy, como empleado en un periódico, en lugar de estar dirigiendo la actividad más importante sobre la Tierra. Podríamos haber evitado muchos años de dificultades financieras que siguieron. Pero ahora, a la luz de los eventos, y “los FRUTOS”, sé que yo estaba siendo preparado para esta Obra y estaba siendo llevado hasta las profundidades de la derrota y la frustración hasta que dejara el falso dios de buscar estatus por vanidad.

Migramos a Oregón

El resto de ese verano y a lo largo del invierno siguiente, hice una encuesta para un periódico semanal local en Indianola, y trabajé medio tiempo escribiendo publicidad para comerciantes locales. Pero la mayor parte del tiempo lo dediqué a trabajar con mi cuñado en su oratoria. Escribimos un nuevo discurso para el año siguiente, el cual involucró muchas experiencias. Aunque él ganó, no fue elegible para entrar a Simpson College nuevamente.

Yo estaba comenzando a atascarme en el fango. Mi esposa estaba preocupada. Estábamos yendo en círculos. Parecía que yo no estaba vendiendo más encuestas a los periódicos. La Sra. Armstrong sabía que necesitábamos algún cambio que nos sacudiera de la rutina. Mis padres estaban viviendo en Salem, Oregón. Un cambio de ambiente total podría hacer que yo empezara de nuevo.

Al final del invierno de 1923-24, ella comenzó a sugerir la idea de un viaje de verano para visitar a mis padres y a mi familia en Oregón. "Pero Loma", protesté, "no podemos pagar un viaje de vacaciones como ese".

Pero ella lo había planeado todo. Iríamos en el Modelo T Ford de Walter. Llevaríamos una carpa y acamparíamos afuera en las noches. Prepararíamos nuestra propia comida para evitar los costos de restaurante. Ella le pediría a su hermana Bertha que fuera con nosotros, pagando su parte, y ayudándonos lo suficiente con los gastos para hacer posible el viaje. Bertha enseñaba en una escuela, y tenía un ingreso regular. Yo había ganado algún dinero y todavía teníamos un poco. A lo largo del camino, yo contactaría periódicos y programaría encuestas para el futuro, echando así un fundamento para un negocio futuro.

Mi esposa sabía que a mí me gustaba viajar. Yo había ido a la mayor parte de Estados Unidos, pero hasta ahora nunca tan lejos al occidente como las Montañas Rocosas. Un viaje a la costa, viendo a mis padres y a mi familia de nuevo, era realmente fascinante.

Walter y Bertha fueron persuadidos por ella.

Mientras tanto, alrededor del 1º de marzo de 1923, mi suegro se había trasladado de la granja que tenía alquilada a un cuñado, vendió su ganado, y compró un almacén general pequeño en Sandyville, a unas pocas millas de distancia.

Comencé a hacer preparativos para nuestro viaje. En el segundo piso encima del almacén de mi suegro había una especie de taller para hacer muebles. Yo había recibido entrenamiento manual en la secundaria. Así que empecé a realizar un diseño y a hacer catres de madera plegables y toldos de automóvil para nuestro viaje. Luego compramos una carpa usada, de las que se sujetaban del techo del carro, para que éste formara un lado de la carpa y conseguimos una estufa de gasolina, portátil de segunda mano.

Llega el 'Día-D'

En la mañana del 16 de junio de 1924, cargamos los dos asientos del Modelo T hasta arriba con ropa de cama. Pusimos nuestras maletas entre el guardabarros frontal y el capó. La carpa doblada, las cajas con comida, el resto de ropa de cama, los catres doblados, la estufa portátil, y todo el resto de nuestras pertenencias terrenales, las cargamos sobre una parrilla sobre el estribo izquierdo, por encima del carro a un lado. No había maleteros en la parte trasera de los Modelos T.

¿Cómo logramos cargar todas estas cosas en ese pequeño carro? es algo que no puedo concebir ahora, pero lo hicimos; ¡y además una o dos llantas extra de repuesto!

Previamente, yo le había mencionado a una amiga de mi esposa que "regresaremos en el otoño". Pero cuando yo no estaba escuchando, mi esposa le dijo a ella: "Eso es lo que él cree; ¡pero no vamos a regresar!"

Así que el "Día-D" había llegado, ¡el 16 de junio de 1924 en la mañana! ("D" de Despedida). Walter le dio arranque al Modelo T, y partimos para Oregón. Algo que sí teníamos en el carro era aire acondicionado. Excepto por el equipaje que iba cargado sobre el lado izquierdo, todo era aire; aire natural. Los carros cerrados, excepto por limosinas muy costosas, todavía no habían salido de Detroit. Pero teníamos cortinas laterales para abotonar en caso de lluvia.

¿En caso de LLUVIA, dije?

¡Sí, tristemente tuvimos que experimentarla esa misma noche! Llegamos a Greenwood, Iowa, el primer día había terminado, y habíamos montado la tienda al lado del carro; con la Sra. Armstrong y yo, nuestras dos pequeñas hijas (Beverly de 6 años, y Dorothy Jane de casi 4 años), Walter y Bertha Dillon; todos tratando de dormir en esos frágiles y tambaleantes catres plegables que yo había hecho.

¡Y llegaron las lluvias! ¡Pronto descubrimos que la carpa tenía goteras! Apresuradamente nos levantamos de nuestros catres desvencijados, buscamos entre la comida y la caja de los utensilios, y conseguimos nuestro único lavatorio, una sartén para freír y una gran cacerola para que recibieran las goteras. Dormimos poco. Ustedes saben que en Iowa hay relámpagos repentinos y enceguedores, seguidos por los truenos ensordecedores de los rayos cuando llueve.

Por tres días y tres noches estuvimos allí atollados. En ese tiempo no había carreteras pavimentadas que cruzaran el país. Estábamos viajando por carreteras de lodo de Iowa.

Ciudades de carpas y sin hoteles

Finalmente, decidimos poner a prueba las carreteras todavía lodosas. *Unintento* fue lo que pudimos. Justo fuera de la ciudad el carro patinó en el fango, y dos llantas se sumergieron hasta el eje, quedando atascadas. Walter y yo comenzamos a salir vadeando a través del barro hasta la granja más cercana. Un granjero muy servicial enganchó una yunta y nos sacó.

Logramos continuar avanzando con dificultad hasta que llegamos a Silver City, Iowa, cerca de Council Bluffs. Luego, mientras nos dirigíamos al occidente, encontramos carreteras con más gravilla que barro. Una vez llegamos a las carreteras secas pudimos avanzar a un ritmo constante de entre 18 y 20 millas por hora; eso cuando no nos detenía algún nuevo obstáculo, lo

cual sucedió la mayor parte del tiempo.

La mayoría de los días nos levantábamos alrededor de las 5 a.m., desayunábamos, las damas preparaban sándwiches para el almuerzo (no podíamos detenernos durante el día); empacábamos todo nuevamente en el carro, y para las 6 a.m. nos subíamos a las sillas cubiertas de ropa de cama y con el motor ya encendido.

La mayoría de los días conducíamos hasta que estaba casi oscuro, dejando tiempo para tender y asegurar la carpa, arreglar los catres y los tendidos de cama, y cocinar la cena antes de que fuera demasiado oscuro para poder ver. Llevábamos una lámpara de kerosene. Walter y yo nos turnábamos para manejar. En general lográbamos avanzar unas 200 millas en un día de doce a catorce horas de haber conducido.

En la noche nos deteníamos en terrenos para acampar que había en todas las poblaciones en ese tiempo. Eso fue antes de la época de los hoteles y campos para tráiler pequeños. Todos los turistas llevaban sus propias carpas y equipo de acampar. Todas las poblaciones tenían su terreno para carpas a lo largo del camino, que usualmente se llenaba a la caída del sol. Estos campos proporcionaban agua y servicios sanitarios, a cierto nivel. A medida que viajábamos alejándonos hacia el occidente, unas pocas cabañas comenzaron a aparecer en algunas de las áreas de acampar. Estas eran cabañas rudimentarias de una habitación y de madera sin pintar. Algunas tenían camas tambaleantes viejas con resortes metálicos, pero sin colchones ni sábanas y cobijas, con pocos muebles, si es que había alguno. Posiblemente había una silla vieja de madera.

Nuestra primera parada después de dejar Greenwood fue Silver City, Iowa. El tío de mi esposa, Tom Talboy, tenía una farmacia en Silver City, así que condujimos hasta el almacén.

Visitando parientes

“No sé cuál eres tú”, dijo su tío Tom acercándose a mi esposa, “¡pero sé que eres una Talboy!”

La madre de la señora Armstrong era Isabelle Talboy antes de casarse. Hay características “Talboy” definidas, y la Sra. Armstrong las tenía todas formadas en su cara. La familia Talboy vino de Inglaterra. El bisabuelo de mi esposa, Thomas Talboy, llegó a Estados Unidos desde Inglaterra en la mitad del siglo 19, y comenzó la primera fábrica de prendas de lana en el Occidente Medio, al menos al occidente del Mississippi, en Palmyra, Iowa. En ese tiempo Palmyra era más grande que Des Moines. No existía Des Moines, excepto por Fort Des Moines. La fábrica de prendas de lana creció y la población creció con ésta. Pero hoy en día Palmyra no existe; a excepción de algunas casas rurales.

Benjamín Talboy, el abuelo de mi esposa, era un joven de 18 años cuando llegó de Inglaterra con su padre, Thomas. Él y su esposa, Martha, a quien mi esposa de niña llamaba “abuelita crespita”, levantaron una familia grande y exitosa de nueve, de quienes Isabelle era una de las tres hijas. “Tío Tom” (el farmacéuta) como lo llamaba mi esposa, fue nombrado así por su abuelo Thomas.

Visitamos a la familia del “Tío Tom” por un día. El abuelo Benjamín Talboy vivía allí, teniendo 93 años. “La abuelita crespita” había muerto a los 84 años. Ella siempre había advertido a mi esposa contra el abuelo Benjamín. Ella afirmaba solemnemente que él era un ateo. Mi esposa me advirtió de no hacerle caso. Pero posteriormente supimos que él se había atrevido a investigar por su cuenta la Biblia, y al descubrir que las enseñanzas eran diametralmente contrarias a la versión popular aceptada del “cristianismo”, él había rechazado el “cristianismo”. Luego supimos que él probablemente era un cristiano más auténtico en creencia y hasta en obras, ¡que su bienintencionada esposita!

¡Continúan nuestras dificultades!

Continuamos nuestro viaje hacia el occidente de Silver City.

En Fremont, Nebraska, tuve tiempo para contactar la oficina de periódicos. Tentativamente había otra encuesta programada para el otoño, a nuestro regreso. Pero contactar al periódico me consumió medio día, y decidimos no ocupar más tiempo para solicitar a periódicos por el camino. Todos los que íbamos a bordo estábamos ansiosos de llegar a Oregón.

Fue en esta etapa que comenzaron nuestros problemas. Los problemas con las llantas parecían multiplicarse a medida que viajábamos. ¡Fueron un entrenamiento excelente para la paciencia! Tuvimos desinflada tras desinflada; pinchazo tras pinchazo. ¡En una ocasión sucedieron ocho en una milla! Llevábamos un kit de reparación y parchábamos nuestros propios neumáticos. Llevábamos unas pocas “botas” para cerrar los orificios de las pinchadas en la cubierta de los neumáticos. Pasamos muchas horas a la orilla de la carretera polvorienta y monótona, con una rueda levantada, hincados a un lado para parcharla.

Compramos varias llantas usadas (no podíamos pagar por unas nuevas) pero usualmente explotaban a cinco millas fuera del pueblo; ¡apenas lo suficiente lejos para no querer regresar y decirle lo que pensamos a quien nos las vendió!

Hicimos una parada nocturna en Central City, Nebraska, en el hogar de mi tío Rollin R. Wright. Su hijo, John, era uno de los dos primos (por el lado de la familia de mi madre) a quien yo visitaba frecuentemente de niño. La familia Wright entonces vivía en Carlisle, Iowa, donde mi tío Rollin era agente de seguros. Él fue quien nos dio a mí y a “Johnny” una buena tunda la vez que nos descubrió disparando un revólver calibre 22. John era un año y un día menor que yo. Ahora la familia Wright operaba una lechería en Central City. Siempre es emocionante de alguna manera visitar parientes a los que uno no ha visto por varios años. A la mañana siguiente fui con John a la ruta de la leche. Actualmente él es ministro en la Iglesia de los Amigos, y nos ha visitado unas pocas veces en Pasadena.

Me parece que logramos llegar hasta Grand Island, Nebraska, antes de nuestro siguiente problema. Habíamos hecho una parada temporal bajo los árboles de sombra debido al calor intenso. La pequeña Dorothy Jane, de casi cuatro años, se quitó uno de sus zapatos y lo puso en el estribo derecho, de donde luego se cayó en el camino. No descubrimos la pérdida sino hasta que ya habíamos viajado demasiado lejos como para buscarlo. La niña tuvo que viajar los días que nos quedaban de viaje con un solo zapato. No teníamos los fondos para comprar zapatos nuevos en este viaje.

Hicimos una parada nocturna en Ogalalla, donde yo pretendía visitar a Bert Morrow, el otro de estos dos primos con los que había crecido. Él había estado administrando unas cabañas turísticas allí, pero se trasladó antes de nuestra llegada.

En algún lugar al occidente de Nebraska nos topamos con algo peor que una tormenta de lluvia. Se vino una poderosa tormenta de arena. El camino se puso tan nuboso que no podíamos ver para manejar. Tuvimos que detenernos al lado de la carretera, bajar las cortinas del Modelo T, cubrir nuestras cabezas con sábanas para mantener la arena fuera de nuestro cabello, y permanecer aislados allí hasta que la tormenta pasó. ■

Capítulo 15 - Emprendiendo un nuevo negocio

Continúa en [Emprendiendo un nuevo negocio](#)

