

## PERSISTENTES EN EL CAMINO ACERTADO

Año 1994. Un matemático de 24 años llamado Eric Yuan, procedente de la provincia china de Shandong, está trabajando en Japón. Un día tiene la oportunidad de escuchar una conferencia de Bill Gates. Aquel encuentro le inspira la idea de trabajar en Silicon Valley. Yuan habla muy poco inglés, por lo que tiene que reiterar nueve veces su solicitud de la visa norteamericana hasta que la obtiene en 1997.

Cuando finalmente llega a Estados Unidos, empieza a trabajar como programador en Webex, una pequeña startup de videoconferencias ubicada en Milpitas, California. En 2007 la compañía es comprada por Cisco Systems. Yuan sigue trabajando allí hasta llegar a dirigir el departamento de ingeniería. Bajo su mando Webex alcanza cifras de ventas anuales muy elevadas. Pero el producto sigue teniendo muchos problemas, la conexión es inestable y hay retrasos en el audio y el vídeo. Yuan piensa que es preciso diseñar una aplicación válida también para móviles y tablets. Pide respaldo financiero a sus superiores para crearla, pero su plan es rechazado.

Yuan intenta convencer a sus jefes, pero finalmente, después de negociar mucho con su esposa, se deciden por vivir el mal sueño de fundar una startup. Yuan abandona Webex en abril de 2011 para fundar "Zoom Video Communications". Le acompañan algunos ingenieros de Webex y logra unos préstamos de amigos y familiares, porque los grandes inversores consideran el proyecto es muy arriesgado, ya que Zoom debe competir, no solo contra Webex, sino contra gigantes como Microsoft (con Skype), Apple (con Face Time) y Google (con Hangouts), líderes durante años en ese negocio. No parece que haya muchas oportunidades en el mercado de la videoconferencia... salvo que nazca una plataforma que se abra al primer clic en una sala de reuniones con otras 25 personas... sin fallar nunca.

Yuan es un convencido de la importancia de saber escuchar. Dedicar mucho tiempo a hablar con los clientes, a entender sus quejas y sus expectativas. Con todas esas quejas, prepara un equipo de personas que las analiza y diseña con ello una app que las resuelva. En enero de 2013 lanza la primera versión de Zoom, que en dos meses supera el millón de usuarios. Su éxito se debe a que funciona bastante bien aun con conexiones débiles, que se puede usar desde dispositivos móviles y que su precio es inferior al de la competencia.

Yuan sigue atento a la voz de los clientes, a los que responde a veces desde su cuenta de personal de Twitter. En diciembre de 2019 alcanza los 10 millones de usuarios. Poco después, en junio 2020, tras los tres primeros meses de la pandemia del COVID19, Zoom se dispara hasta los 300 millones de usuarios y la compañía alcanza un valor de 63.000 millones de dólares.

Yuan piensa que su verdadera innovación está en resolver los problemas de las personas de forma eficiente y constante. Cuenta la mitología de Silicon Valley que la idea de Zoom nació en los viajes de diez horas que Yuan tenía que hacer cuando era universitario para ir a ver su novia, con la que se casó a los 22 años, y no paraba de pensar en cómo comunicarse mejor con ella. Para abrirse camino en Silicon Valley siguió un principio que aprendió de su padre: "Trabaja duro y sé humilde". Ahora es de las personas más ricas del mundo pero tiene fama de hombre tremendamente austero. Austero y persistente. Porque Yuan, nacido en la misma zona en que lo hizo Confucio, repite con frecuencia una de las enseñanzas del gran maestro y pensador chino: "El hombre superior es persistente en el camino cierto, y no solo persistente".

No basta con ser constante y tenaz. Hay que ser constante y tenaz en el camino acertado. Y para eso hay que escuchar mucho, comprender las razones de los otros, saber valorarlas y acertar con la mejor solución. Primero está la persistencia en la escucha, luego en el análisis, y luego, finalmente, viene la persistencia en el camino emprendido.

[Alfonso Aguiló, índice artículos "El carácter"](#)