

ENTENDIENDO LA  
PSICOLOGÍA

DE

JEFF  
BEZOS

La mente del emprendedor

SANTIAGO DAYENOFF



# **Entendiendo La psicología de Jeff Bezos**

Santiago Dayenoff

ISBN 978-987-88-1731-6

## Índice

1. Prólogo .....	Pág.4
2. Breve Biografía .....	Pág.6
3. Miguel Ángel Bezos.....	Pág.11
4. Aspectos Familiares.....	Pág.15
5. Una anécdota de humildad y autoconocimiento.....	Pág.18
6. Un ejemplo de confianza .....	Pág.21
7. Crítica y bullying .....	Pág.22
8. Lo que aprendió en el fondo de inversión.....	Pág.26
9. Una mudanza como apuesta .....	Pág.30
10. El contexto es todo.....	Pág.33
11. Palabras finales y un Reloj de 10.000 años.....	Pág.35

A Federico Flom,

## Prólogo

La mentalidad de Jeff Bezos se resume en trabajar y vivir de un modo tal en que se reduzcan todo lo posible los lamentos y arrepentimientos. Es ese su marco de pensamiento y su ética de vida y laboral.

Gracias a la sugerencia de un amigo, he consagrado tiempo a ver la mayoría de las entrevistas que existen en *YouTube* sobre él. También he escuchado todas las entrevistas que pude en las que habla de su vida personal, su crianza, la figura de los abuelos, su padre adoptivo, anécdotas puntuales que él relata.

He descubierto con sorpresa que Jeff Bezos era en sus días un experto en citas, y sabía exactamente qué buscaba de una pareja. He aprendido mucho acerca de las anécdotas por él relatadas durante los veranos en el rancho de su abuelo, los días de la universidad, el fondo de inversión, la decisión de mudarse a Seattle con su esposa, cómo lidiar con las burlas y la envidia, de dónde surgió la idea de Amazon, la ayuda que recibió de los padres.

Lo que más me alegra es que es una persona joven. Al momento de escribir este prólogo, Jeff Bezos ha hecho su primer viaje al espacio con su hermano, un hombre de 18 años y una mujer de 84. Aún está en construcción el reloj que funcionará 10.000 años. Durante el tiempo que me tomó escribir, y a usted leer, el prólogo, Jeff Bezos habrá ganado 12 billones de dólares.

Creo interesante poder hacer un paralelismo entre sus acciones y los libros que he leído a mis 39 años acerca de la educación sobre el dinero: *Padre Rico, Padre Pobre, Piense y hágase rico, El hombre más rico de Babilonia, Unshakable*. De las ideas de libros, algunos de la era pre-internet, a la aplicación de ideas enfocadas a internet, yace la oportunidad de conocerse más a uno mismo, de poder vislumbrar el potencial, y en qué aspectos de la vida de cada uno, el económico, pero especialmente el emocional, se puede mejorar a favor de comprender el modo de vida, el bienestar de la abundancia.

La *abundancia* nos ayuda a ayudar del modo más ideal que alguna vez, o siempre, sentimos. Ayudar del modo que uno cree es creer en un mundo mejor. El camino hacia la abundancia es lo que nos transforma en ser mejores personas, porque para ello no alcanza con ganar billones de dólares. Crear un hecho que se

desarrolla y expande a través de los clientes, es decir, *el otro*, es la base de la riqueza de Jeff Bezos. La humildad, el respeto a sus aprendizajes de niño, la aplicación de esos valores a las ideas, a los procesos, a las decisiones constituyen, a mi parecer, lo que ha vuelto a Jeff Bezos en una de las personas más influyentes del siglo.

Buenos Aires, agosto de 2021.

S.M.D.

## **Brevísima biografía**

Cuando nació Jeffrey Preston Jorgensen el 12 de enero 1964, su madre estaba aún en el colegio secundario.

Su padre, Ted Jorgensen conoció a la madre de Bezos, Jackie Gise, en el bachillerato. Él era dos años mayor que ella y era conocido en su ciudad natal, Albuquerque, por montar con maestría en monociclo. Cuando no estaba estudiando, se ganaba la vida viajando alrededor del país con un grupo de acróbatas. A los 18 años, ya graduado, se casó con Jackie y a los pocos meses nació Jeffrey. Pero su matrimonio se deterioró rápidamente porque Ted no tenía un salario fijo y, además, le gustaba beber mucho. La pareja se divorció en 1965, antes de cumplir dos años juntos.

Jackie vivió un tiempo con sus papás y se mudó a Houston en 1968. Allí formó un hogar con su nuevo amor: **Miguel Ángel Bezos Pérez**, un inmigrante cubano que había llegado a los 16 años a Estados Unidos poco después de la revolución. Estudiaba en la universidad de Albuquerque con subsidios del gobierno y de noche trabajaba en un banco, donde conoció a Jackie.

El papá de Jackie estaba contento porque ella había encontrado la estabilidad familiar, llamó a Jorgensen y lo obligó a prometer que no volvería a buscar a su familia y le dijo que el niño llevaría el apellido de Miguel Ángel. El monociclista permitió la adopción plena y les perdió el rastro a su exesposa y su hijo.

Jeff siempre reconoció a Miguel Ángel como su papá y solo a los 10 años supo quién era su padre biológico. Según Stone, un biógrafo, hoy el fundador de Amazon, famoso por su tenacidad y su obsesión con los detalles, solo piensa en Jorgensen cuando un médico le pregunta por su historia familiar, pues su padre cubano lo educó y llenó el espacio paterno. ¿Es posible que la ambición de Bezos también se deba al abandono que sufrió de niño?

Entre los 4 y los 16 años pasaba **tres meses** en Texas, en el rancho de su abuelo, a quien recuerda como alguien que "*hacía todo él mismo*"

A los 16 años, en 1980, tuvo su primer trabajo en McDonald's, en la ciudad de Albuquerque, Médico. Ganaba por ese entonces **2,69 USD/hora**.

La familia finalmente se mudó a Florida y Jeff fue transferido a Miami Palmetto Senior High School, donde se destacó en sus estudios y se dio cuenta de su pasión por las computadoras.

Fue invitado a participar en el Programa de Entrenamiento de Ciencias Estudiantiles en la Universidad de Florida, donde ganó el **Premio Silver Knight en 1982** y fue un Académico de Mérito Nacional.

Bezos se graduó como el mejor estudiante de la escuela y un Académico Nacional de Mérito, asegurando su lugar en la Universidad de Princeton.

En 1990 empezó a trabajar en el fondo de **David Shaw (David Shaw Co.)**, en donde no solo aprendió de finanzas, sino de riesgo, de recompensa, los "ups and downs" que suceden en todo emprendimiento, y en la vida en general. Aprendió sobre el éxito, sobre las fallas, y, en sus palabras, aprendió a "*perder pelo*".

En 1994, junto con su esposa se mudó a Seattle, con tres computadores conectados a la web en su garaje, lanzó una versión *beta* de Amazon. Al principio la empresa se concentró en catalogar y distribuir libros de editoriales a través de la red. Para su sorpresa, en menos de 30 días ya había vendido obras en todos los estados y en más de 40 países. En septiembre del año siguiente su negocio le generaba más de 20.000 dólares al mes y para 1998 Amazon valía más que sus dos rivales combinados, Barnes & Nobles y Borders

Bezos tenía entre sus planes estudiar física en la Universidad de Princeton, pero pronto decidió volver a su amor por las computadoras. Se graduó con *dos títulos de licenciatura en ciencias de la computación e ingeniería eléctrica* de la **Universidad de Princeton**.

Por ello, en una declaración que hiciera años después al diario *The Guardian* dijo que "**los físicos teóricos mediocres no progresan. Pasan todo su tiempo entendiendo el progreso de otras personas**". Más adelante, en el capítulo sobre



una anécdota de humildad, podemos ver qué quiso decir con esta frase. A buenas y primeras puede resultar una frase pedante, pero en rigor, habla de autoconocimiento, donde él se da cuenta de su propia “mediocridad” en relación a los físicos.

Después de graduarse de Princeton en 1988, Bezos recibió ofertas de trabajo de Intel, Bell Labs y Andersen Consulting. Bezos los rechazó para comenzar en la empresa de telecomunicaciones Gintech Fitel.

En 1988, Bezos hizo la transición a la industria bancaria, convirtiéndose en gerente de producto en Bankers Trust.

En 1990, Bezos dejó Bankers Trust para unirse a un fondo de cobertura recién fundado, D. E. Shaw & Co.

A los 30 años, Bezos se convirtió en el cuarto vicepresidente senior del fondo de cobertura. El pertenecer a Shaw & Co., un banco de inversiones de Wall Street, le posiciona de manera tal, que ya en 1994, en solo ocho años, logra destacarse como vicepresidente.

Con su posición bien consolidada en D.E. Shaw & Co. y con el cargo de vicepresidente en el bolsillo, Bezos invitó a su jefe a dar un paseo por Central Park para compartir con él una idea que le rondaba por la cabeza: vender libros a través de Internet. Era el otoño de 1994.

Su jefe, después de escucharle con atención, le dio un pequeño consejo: ***“Eso suena bien y sería una buena idea para alguien que no tuviera ya un buen trabajo”***.

En relación a la frase que le dijo su jefe, veremos en el capítulo de “una mudanza como apuesta”, cómo pensó Jeff Bezos en relación a ya tener un buen trabajo.

Jeff Bezos realizó diversos trabajos relacionados con su formación, pero no fue hasta 1994 cuando decidió abrirse camino de manera independiente fundando en aquel momento una librería en línea llamada Cadabra.com, abierta oficialmente el 16 de julio de 1995. Luego cambiaría el nombre por similitud sonora con cadáver.

Desde el principio, Jeff Bezos había logrado tener una visión de en lo que se convertiría Internet en pocos años, apostando por la masificación de la red que en esos años aumentaba los usuarios 2300% al año. ahí vislumbró que las oportunidades de negocio con mayor potencial estaban precisamente en la Red. En esa época, el tráfico de Internet apenas se utilizaba para enviar correos electrónicos y para consultar bases de datos.

Por ello, le pareció una idea brillante poder ofrecer un catálogo de libros en línea en el que estuvieran compiladas las diferentes publicaciones de las editoras, y a través del cual el público podría buscar los libros disponibles dentro de un stock, para finalmente pedirlos de manera directa a través de Internet.

Durante un viaje escribió el plan de negocios (La importancia de la planificación en su carrera se mantiene hasta los días de hoy, donde dice en la actualidad que sus reuniones sobre negocios y proyectos se enfocan en 2024).

Aquel primer proyecto, que aún no había sido llamado Amazon, tuvo su primera oficina en el garaje de una casa que habían alquilado Jeff y su esposa Mackenzie en la ciudad de Seattle.

Allí instalaron los tres servidores con los que comenzaron a procesar la información del sitio.

Bezos se fijó en algo imperecedero: *los libros*.

“La idea de fundar una librería online con millones de títulos, algo que no podía existir en el mundo físico, me parecía muy emocionante”, dijo Bezos en su discurso en la Universidad de Princeton en 2010.

Entonces agrega: *“Dejé mi trabajo y me embarqué en esta locura. Mackenzie me animó. Siempre quise ser inventor y ella quería que siguiera mi pasión. Era una elección difícil, pero tenía que intentarlo. Podía fracasar, pero no quería arrepentirme de no haberlo intentado. Hoy estoy orgulloso de esa elección”*.

Elegió Seattle, una ciudad en la que podían encontrar un buen puñado de profesionales con experiencia en ordenadores (la importancia del elegir el lugar donde viven más personas que tienen las herramientas para trabajar en su proyecto).

Por eso declaró siempre que “ese nombre representaba muy bien mi idea: construir la librería más grande del mundo”, en relación al Amazonas, el río más largo del mundo.

Amazonas quiere decir: rompe canoas. No sé si Jeff Bezos sabía del significado en el idioma ancestral. El río era difícil de transitar, y en especial con el tipo de embarcaciones que se tenía hasta esa época. Pienso si acaso inconscientemente el nombre que eligió la característica de ser el río más largo del mundo, como conceptualización de que podría construir la biblioteca más grande del mundo, es este caso virtual.

Además, era el río que más conectaba lugares durante su recorrido. Es homologable a lo que ha logrado hacer internet en el sentido de conectar. Especialmente en la época en donde surgió la idea del proyecto, puesto que el aumento de usuarios de internet era de 2300% al año.

El padre de Jeff solo supo que su hijo era el gran “Jeff Bezos” recién en 2014 cuando un biógrafo lo contactó para hablar con él. Llevaba una vida sin mayores sobresaltos en Glendale, un pueblo a las afueras de Phoenix, Arizona, donde tiene un pequeño taller de bicicletas en un centro comercial.

Allí vive desde hace años con su esposa Linda y los cuatro hijos de ella. Un día recibió la llamada de Brad Stone, un escritor que quería entrevistarlo. Jorgensen no entendió muy bien por qué, pero aceptó recibirlo en su casa.

Luego de enterarse de la fama de su hijo, Jorgensen lo contactó. Con la ayuda de una de sus hijastras le escribió varias cartas en febrero pidiéndole perdón por haber desaparecido. **“No fui un buen papá o un buen esposo. Toda la culpa es mía. No culpo a Jackie de nada”**, dijo.

Pasaron unos meses y Jeff le respondió, diciendo que no le guardaba ningún rencor. No lo culpó por las malas decisiones que tomó cuando era adolescente, le dijo que entendía su situación y al final se despidió deseándole lo mejor.



## **Miguel Ángel Bezos**

*“Yo no sería nadie sin mi padre cubano.  
Un inmigrante que vino a Estados Unidos  
cuando solo tenía 16 años.”*

**Jeff Bezos**

Villafrechós es un pequeño pueblo de Valladolid de unos 500 habitantes, originario del siglo XI. Está en la comarca de Tierra de Campos, muy cerca de Medina de Rioseco y, salvo por las almendras garrapiñadas, el lechazo y la lenteja pardina que se cultiva en las planicies arcillosas de toda la comarca, sería como cualquier otro pueblo de esos que ahora agrupamos bajo el sonoro nombre de “España vaciada”.

Su abuelo paterno, Salvador Bezos, nació en este pueblo, en el seno de una familia con cierto poder adquisitivo, cuando Villafrechós contaba con 2.000 habitantes.

Las cosas fueron mal y Salvador emigró a Cuba a principios del siglo pasado. Allí se casó, montó un aserradero que el régimen de Fidel Castro terminó nacionalizando y tuvo un hijo, Miguel Ángel, que como su padre acabó emigrando.

Miguel Bezos como exiliado cubano que tuvo que emigrar de su país siendo un adolescente, es la persona que mejor puede representar los deseos de millones de personas que se han visto privadas de libertad en el mundo.

Miguel representaba y lo sigue haciendo, al inmigrante, que según él es el indicado, el que mejor entiende ese concepto de libertad y de qué se trata Estados Unidos.

Su padre era dueño de un aserradero en el que se trabajaba duro y ahí es donde Miguel aprendió su ética de trabajo de levantarse a las cinco en punto por la mañana y trabajar hasta las cinco en punto de la tarde.

Esa ética de trabajo fue adoptada por Jeff. Parece que lo logrado con AMAZON está ligado íntimamente con el hecho de ser hijo de inmigrante, donde la ética de trabajo, el concepto del ahorro, evitar el despilfarro, considerar las cosas esenciales como los valores, transmitirlos a la familia, fueron fundantes.

Finalmente se inició el proceso poniendo una solicitud de pasaporte que finalmente estuvo listo, y también se le fijó el día en el que tenía que presentarse en el aeropuerto para viajar a Miami. Todo estaba controlado pero al fin estaba viendo la puerta de salida.

Previamente la autoridad competente se presentó en su casa para inventariar su habitación, porque todo lo que le pertenecía debía permanecer allí. Algo normal en un país comunista.

El telegrama decía que tenía que ir a La Habana. La familia vivía en Santiago de Cuba.

Pero cuando acompañaron a su hijo para despedirse, Miguel pasó y a los padres no los dejaron entrar al aeropuerto.

Llegó el momento de pasar el registro y por fin salir de la isla para aterrizar en Miami

Miguel tenía 16 años y junto a otros seis o siete adolescentes, intentarían encontrar un lugar para quedarse hasta que sus padres o familiares pudieran ir.

Por eso Miguel Bezos recuerda que al salir del avión le preguntaron si tenía alguna familia en Miami y le explicaron que se integraría en un grupo de algunos chicos y chicas.

Las mujeres fueron a un campamento y los varones a otro.

Pero una vez pasadas las tres primeras semanas de estar en ese campamento, Miguel recibe una llamada para ir a la oficina, una vez que entró había una maleta con un abrigo pesado encima. Miguel pensó que a lo mejor estaría en un problema, pero en realidad era la maleta con un billete de avión a Filadelfia.

A Miguel le fue asignada una beca para refugiados para la escuela secundaria y le correspondía Wilmington, Delaware. Así que cursó en esa escuela y se graduó allí.

Finalmente, cuando terminó la escuela secundaria, en Albuquerque Nuevo México, también se estaban dando becas en la Universidad para cubanos refugiados. Y fue allí cuando estaba esperando que conoció a su esposa y el resto es historia.

**Miguel era un apasionado sobre el importante papel que la educación tenía en los jóvenes. Especialmente en la creación de oportunidades.**

Miguel Bezos se daba cuenta por entonces, que ya al no tener a sus padres cerca y estar solo, el camino era la Universidad porque sabía que tenía que hacer eso, que dependía de él y nadie más. Había hecho algunos trabajos duros durante año y medio, y estaba decidido a cursar estudios superiores y quizás aún no era consciente de la importancia que tenía tener un título universitario.

Y Miguel afirma, que lo que la vida le demostró años después, una vez que se tiene ese título universitario nadie te lo puede quitar. Lo dice por experiencia, porque a la familia le quitaron todo.

Miguel Bezos lo dice categóricamente: *“Se le puede quitar un coche, una propiedad o cualquier otro bien material a una persona, pero lo que no le pueden quitar es la educación”*

Miguel Bezos insiste: *“Esa educación es tuya y puedes hacer con ella lo que quieras”*.

De ahí que tanto él como su esposa y sus hijos sean unos apasionados por la educación.

Cuanta similitud existe entre esta pasión y la primera idea de Jeff en Amazon, juntar todos los libros posibles en una biblioteca virtual.

Había algunos libros que Bezos requería que sus participantes leyeran. Eran: la novela El señor de los anillos de JRR Tolkien, la novela Dune de Frank Herbert, la novela Stranger in a Strange Land de Robert A. Heinlein, la novela The Once and Future King de TH White, la novela Watership Down de Richard Adams,

Black Beauty novela de Anna Sewell, libro de viajes de Gulliver de Jonathan Swift, novela de David Copperfield de Charles Dickens y novela de Treasure Island de Robert Louis Stevenson, junto con las obras de teatro Our Town de Thornton Wilder y The Matchmaker de John B. Keane y Thornton Wilder.

Cuánta influencia parece haber tenido este requisito en la vida de Jeff. El amor por los libros, por la lectura. Por la expansión a través de la misma. Por la necesidad de saber que en todos esos libros se encontraba una síntesis, una optimización del pensamiento humano.

Cuánto habrá influido esto en el concepto de Amazon en sí mismo, el hecho de poder reunir todos los libros posibles en una sola biblioteca. Como si ese requisito estuviese buscando despertar en los participantes aquello que estaba reunido en los pensamientos de quien ya había leído y organizado, y clasificado esa selección.

El concepto de Amazon en sí mismo parece emular este intento de optimizar, de reunir en un solo lugar un concepto. Una comprensión del Universo. Si se analizan los libros en particular, se puede entender cómo entre todos se reúne un concepto general.



## Aspectos Familiares

En una entrevista Jeff cuenta que iba en el auto con su madre y con su abuelo y en la radio pasaban un aviso anti-tabaco. Su abuela fumaba en ese entonces. Como Jeff era rápido para las matemáticas, hizo un cálculo mental y dijo: “*Por cada calada de cigarrillo se acorta 2 minutos la vida*”.

Al escucharlo la madre rompió en llanto. Su abuelo detuvo el auto y le pidió a Jeff que bajaran, para darle un momento de tranquilidad a la madre. Mientras estaban al costado del camino, el abuelo le dijo: “*como podrás ver, es más fácil ser inteligente que bueno*”

**¿Qué le quiso decir el abuelo con esta frase?**

Pienso que le quiso decir que las *respuestas audaces* a veces generan dolor en las demás personas. Aunque sea sin intención de herir. No creo que Jeff haya dicho esto justamente para herirla. De hecho, pienso que el ver a su madre fumar debía generarle preocupación y angustia, y es posible que ese cálculo le permitiera disminuir la angustia y tratar de ayudarla a entrar en conciencia de lo que se estaba haciendo a ella misma al fumar, y también comunicando su angustia al respecto.

Es frecuente que los seres humanos usemos la *racionalización* y la *lógica* para disminuir la angustia en un momento dado.

Esto se realiza inconscientemente. Por lo tanto, no es algo por lo que uno debe sentirse culpable ni juzgarse. Cuanto más inteligente es la persona, los métodos que se utilizan para racionalizar son más audaces. Pero la audacia no nutre la empatía.

**Siempre siempre siempre conviene la empatía para vincularse con el otro**

Puesto que la relación que tenemos con el otro es una instancia posterior a la relación que tenemos con nosotros.

¿Se puede ser realmente bueno con los demás si no se es bueno con uno mismo? ¿Se puede ser bueno con uno mismo

si no intentamos mejorar la empatía con los demás?

Asumo que el abuelo le quiso decir que es importante ser *cauteloso*. Muchas veces que decimos cosas no nos damos cuenta cuán relacionadas están con nuestros temores. Es frecuente no darse cuenta que lo que estamos diciendo puede herir los sentimientos de alguien. Y muchas veces que lo hacemos, como en el ejemplo, es porque existen heridas dentro nuestro, dolores que llevamos arrastrando desde el pasado.

Para entender cómo sucede esto, basta con recordar alguna vez en la que hayamos dicho algo para herir a otro a propósito. Casi siempre nos sentimos culpables inmediatamente, y nos reprochamos haberlo dicho. Es raro no sentirse mal con uno mismo después de haber sido hiriente.

Pero ese sentirse mal puede ser de gran ayuda si intentamos entenderlo, para sacarlo del estado culpógeno y convertirlo en un aprendizaje sobre nosotros mismos.

Es de este modo que uno aprende que las torpezas, los errores, son oportunidades para comprendernos mejor a nosotros mismos, y de ese modo poder ayudar más y mejor a las otras personas.

La diferencia de cuando decimos algo sin querer, es que nos sentimos culpables pero menos, porque no es algo pudimos pensar antes de decir. Es importante diferenciar cuando creemos que tal o cual cosa le va a hacer bien al otro.

Aunque pueda ser cierto, el momento de decirlo (TIMING) no es el adecuado.

A través de la reflexión, siempre podemos darnos cuenta al menos de algún aspecto que pudo habernos motivado y propulsado a decir eso.

A través de la reflexión es que nos conocemos más, nuestros temores, preocupaciones, torpezas, y entonces es así que en lugar de sentirnos culpables, entendemos que existe un motivo para haber dicho eso, y que ese motivo no se hubiera hecho evidente hasta decirlo.

Aquí, creo yo, se origina la posibilidad de pedir perdón de forma genuina. El perdón actúa como disculpa que ofrecemos al otro, y a nosotros mismos. Nos perdonamos por haber dicho eso, cuando verdaderamente nos damos cuenta que no fue nuestra intención.

Es así que podemos cada vez más hacer un uso apropiado de nuestra inteligencia, y a su vez desarrollarla.

**De un modo similar la corriente de los ríos se utiliza para generar energía, podemos aprovechar el torrente interno de emociones, ideas, impulsos y convertirlo en algo que nos ayuda a crecer, a evitar repetir errores, a pensar en los demás.**

No sé cuánto de esta anécdota influyó en la vida emocional y en los proyectos de Jeff Bezos, pero se me ocurre que fue un momento radical en su vida a partir del cual entendió que la inteligencia es conveniente ponerla al servicio de los demás.

**Si analizamos un momento el fenómeno de Amazon, y su *leitmotiv*: ocuparse obsesivamente por los clientes en lugar de los competidores podemos advertir cómo esa enseñanza fundó las bases éticas de trabajo en Amazon.**

Preocuparse por la satisfacción de los clientes permite utilizar todo el potencial en el otro, en el bienestar de los demás al mismo tiempo que nos permite mejorar nuestro negocio. Cuando al cliente le brindamos obsesivamente atención, con muchas ganas va a poder calificar nuestros productos, nuestra atención, generar identidad, y esto va a permitir que se genera publicidad genuina para las personas que todavía no son clientes, y a través de los comentarios puedan entender que allí van a ser tratados como les gustaría. Y eso hace que se tornen nuevos clientes.

También, nos permite darnos cuenta qué aspectos habíamos dejado descuidados del negocio, y de nosotros mismos, y así ir mejorando al mismo tiempo en ambos aspectos.

## **Mejorar como optimizar, facilitar, sintetizar**

Uno de los beneficios fundamentales que tiene este hecho es que dejamos de competir contra nosotros mismos. Dejemos de criticarnos y aprovechemos nuestras virtudes a favor en lugar de usarlas en contra nuestro.

## Una anécdota de humildad y autoconocimiento

Cuando Jeff estaba en el campus de la universidad, cuenta cuando intentaba resolver un problema de matemática con su compañero de habitación. Habían pasado varias horas pero no lograban dar con la solución.

Entonces decidieron ir a consultarle a otro compañero que estaba dos habitaciones más adelante en el pasillo. Cuenta Jeff que cuando le entregaron la hoja, este amigo observó en silencio el problema y en un minuto les dijo cómo resolverlo sin siquiera tener que escribir.

En este momento, relata Bezos, que comprendió por más que era un estudiante sobresaliente, que él no tenía ese nivel de *simplicidad* para resolver.

Este relato evidencia la *humildad* en distintos aspectos: en lugar de seguir obstinandose, fue a pedir ayuda y opinión a otro compañero.

De un modo similar, delegar es pedir ayuda.

**Pedir ayuda es en sí mismo un hito importante**

No siempre los seres humanos nos permitimos pedirla, puesto que a veces se lo siente como *debilidad, fracaso, con vergüenza, con timidez, con pudor*.

En lugar de seguir obstinado y cargar con la frustración, decidió ir a consultar a quien ya él sabía que era rápido para ese tipo de problemas.

**Esto evidencia, también, la humildad de conocer qué personas son buenas en determinadas tareas.**

Conocer las virtudes de nuestros compañeros de trabajo, de nuestros equipos, de nuestra familia, nos permite contar mucho más rápido con ellos. Pedir ayuda, preguntar, es una forma de dar crédito al otro.

**Cuando iluminamos la virtud del otro casi siempre obtenemos la iluminación de una virtud propia en la respuesta.**

Esto lo comprobamos al notar que cuando alguien nos ayuda, descubrimos algo que no se nos había ocurrido hasta ese entonces.

Creo que este es un **aspecto central** en el éxito de los emprendimientos que llevó adelante: desear conformar equipos y saber elegir las personas.

Para saber elegir es *imprescindible reconocer las propias virtudes*. Reconocer las virtudes del equipo nos permite confiar y delegar con mayor velocidad.

Cuando notó que su compañero de campus podía resolver de un modo más simple y rápido, él comprendió que no iba a dedicarse plenamente a la física dura.

Este nivel de autoconocimiento, permite tener la humildad de saber que no necesitamos estar compitiendo contra nosotros mismos, y mucho menos contra los demás.

**La humildad es flexible.**

Haber ido a la universidad a estudiar física no obliga a dedicarse a eso. En cambio, nos permite ver las herramientas adquiridas como elementos que podemos llevar a otras áreas.

A él le permitió ver que su facilidad con los números podía ser aplicado en otras áreas, en otros tipos de trabajo, como fue el del fondo de inversión de David Shaw Co., dedicado a los “Start-ups”.

La humildad permite autoconocimiento, y esto permite estar abierto al cambio continuamente. Entender que todas las cosas están modificándose, en especial desde la aparición de internet, de blockchain, etcétera, es lo que nos permite, en sentido de la teoría evolutiva, adaptarnos para sobrevivir.

En el mercado, en los proyectos, en los negocios y emprendimientos, esto es una condición sin la cual es altamente probable que no logremos progresar.

Si somos rígidos, y seguimos usando abrigo a pesar de que ya llegó el verano, es posible que no la pasemos bien.

Ser flexible no permite darnos cuenta cuando algo ha concluido y dar un paso adelante, sin obligarnos a permanecer inflexibles, sino al contrario, establecer todos los cambios que sean necesarios para seguir renovados.

Es como un deportista que por más éxito que haya tenido, siempre elongan sus músculos y adaptándose día a día.

Estar conectado con uno mismo nos da la pauta de que siempre podemos estar mejor, que siempre hay aspectos por mejorar. Nos permite conocer los deseos que pulsan desde lo invisible, y darles vida por más que parezca una locura.

## **Un ejemplo de confianza**

En su empresa BLUE ORIGIN, a través de la cual viajó al espacio junto con su hermano, es un ejemplo neto de confianza: en sus ingenieros, físicos, matemáticos, en el supervisor general del proyecto, etcétera. No creo que haya ido él mismo a verificar los sistemas de inyección de los cohetes al que se iba a subir. Confío.

No es tan fácil subirse a un cohete si no se tiene confianza en uno mismo para elegir el equipo en quien deposita confianza.



## Crítica y bullying

En relación a la crítica dijo:

*“Cuando te critican, mírate en el espejo. Si la crítica es correcta: cambiá. De modo contrario, tolerarlo. Si no estás preparado para tolerar la crítica, mejor no meterse en negocios de innovación.”*

Dijo también: *“you can explain to people, but you can't understand to people”*.

Hay ciertas cuestiones que pueden explicarse en detalle pero no garantiza que la persona lo comprenda. No se puede convencer a las personas con detalles. Es importante poder, al momento de compartir una idea y un concepto, transmitir también la confianza que se tienen en uno mismo.

Jeff Bezos impresiona ser una persona humilde, dulce, transparente. Se puede verificar en las diversas entrevistas a lo largo de los años. Su actitud ante las críticas parece ser un determinante absoluto en su constante progreso.

Sugiere que el emprendedor **debe estar deseoso de no ser comprendido**, y tener la paciencia y la confianza para que sus resultados expliquen y aclaren todo por sí mismos.

Creo que el modo más eficaz que tiene para lidiar con la crítica y la competencia es su *obsesión positiva de focalizarse en los clientes*.

Elegir mejorar la calidad de atención en lugar de copiar, imitar, o hablar mal de los competidores, es una máxima que estructura su actitud.

No fueron pocas las veces que recibió burlas de la competencia.

Al principio dijeron: *“amazon.toasted”*, haciendo referencia a los primeros momentos en que la empresa no daba las ganancias esperadas. El término en inglés hace referencia en tono de burla a un momento negativo de la empresa.

En otro momento alguien comentó a través de una red social “**Estás perdiendo el pelo Jeff**”, a lo que respondió

*“Se lo he dado a mis clientes.”*

Esto responde a la máxima: “el que se enoja pierde”. A través del humor logró seguir concentrado y evitó la reacción a la provocación, que muchas veces nos genera malestar además de distraernos de los objetivos.

De hecho, muchas veces las provocaciones son hechas para ese motivo, para distraernos, como sucede en los deportes.

En lugar de enojarse reaccionó con una respuesta audaz en la que además, estaba diciendo una verdad, y develando abiertamente su modo de trabajo: todo para los clientes.

Al decir “mis” clientes evidencia la importancia de generar identidad.

Es conocido que *Starbucks* pregunta tu nombre para llamarte por tu nombre en lugar de decir “¡capuccino!”.

No sólo dicen tu nombre, sino que aparece escrito en el vaso, generando identificación, y tendiendo un vínculo con los clientes.

Siempre estamos buscando ser reconocidos, aunque sea de maneras simbólicas como la de Starbucks. Eso genera ganas de volver, genera sensación de sentirse en casa, reconocido y querido. Genera placer que alguien esté pensando en nosotros.

En relación a la competencia:

*“Never be afraid of competitors, they won't send any money.”*

En esta frase vuelve a poner énfasis en el hecho que observar o temer a los competidores constituye una pérdida de tiempo pero sobre todas las cosas, *un ataque a la propia autoestima*.

**Los competidores funcionan como perseguidores en la propia mente, activando la autocrítica, reavivando críticas recibidas del pasado de familiares a personas a quienes se les teme, envidia, se tiene celos.**

Nadie puede dar lo mejor de sí mismo cuando está permanentemente bajo influencia de esas emociones. Es posible que nos convenga verlos como maestros, para poder observar qué cosas hacer y qué cosas no hacer, pero no como alguien a vencer, a desterrar, a sacarlos del mercado.

Eso, por más que pueda funcionar, siempre deja un flanco descubierto de nosotros mismos, y eso puede ser una desatención que nos cueste mucho a la hora de reponernos, o a la hora de observar los cambios que se necesitan hacer porque las condiciones y el contexto han cambiado.

En relación a los problemas que surjan, dice:

*“No matter what the drama is, stay focus on customers.”*

El mismo cuenta que han surgido problemas enormes, y que ha perdido millones de dólares por errores. Pero sin importar cuál es el problema ni quién tiene la culpa, seguir focalizándose en los clientes es lo que le permitió mejorar y continuar.

Pensar en los clientes reales, en los imaginarios. Siempre en los clientes.  
**Obsesivamente** en los clientes.

Los problemas que pueden surgir en el mercado y en un proyecto son infinitos. Y la respuesta a los problemas es muy variable según la persona, según el contexto de su vida en ese determinado momento. Por eso, si se le da demasiado lugar al

*drama*, hay mayores posibilidades de que algo que era fácil de resolver se torne en el inicio de otro problema.

*Evitar el drama* permite correrse del efecto individual que un problema tiene. Es decir, que no se contamina todo.

Es mejor ver el problema como lo que es, objetivamente, intentando reducir el impacto en un primer momento, y fortificando la estructura para evitar futuros problemas del mismo estilo.

Siempre es bueno contar con alguien en el equipo que tenga templanza ante estas situaciones, a quien se pueda recurrir cuando los ánimos flaquean por un evento interno y externo. Siempre es conveniente trabajar con un psiquiatra en el equipo.

***“Double down on not only satisfying, but delighting.”***

## **Lo que aprendió en el Fondo de Inversión**

Un dato poco conocido sobre Jeff Bezos: **es experto en citas a ciegas.**

Cuando le comentaba a sus amigos qué características buscaba en una mujer fue claro:

***“Alguien que sea capaz de rescatarme de una prisión del tercer mundo.”***

¿Qué se puede entender sobre el hombre más rico del planeta al exigir esto? Al mirar la historia, ningún hombre logró nada significativo sin el apoyo de una mujer.

Cuando Jeff decidió abandonar su vida en Nueva York para mudarse a Seattle, le dijo a su esposa la idea y ella dijo que sí, sin preguntar para qué. Esa era la confianza que buscaba.

***Ningún hombre puede ser valiente en las decisiones sin una mujer valiente.***

Una de las cosas que menciona Jeff Bezos al recordar su paso por el fondo de inversión es el haber aprendido sobre recursos humanos. Aprender sobre la selección de personal.

El equipo de trabajo no es solamente empleados que tienen que hacer lo que se les indica, sino que se trata de vínculos de confianza, en donde la forma de vincularse sea reflejo del modo en que se vincula en la vida personal.

Jeff Bezos ha dicho que los vínculos familiares son los propulsores especiales para poder entrar a la oficina con mejor humor.

*“Cuando estoy contento en mi casa, entro a la oficina con energía tremenda. Y lo mismo en el sentido opuesto, cuando en la oficina está contento, entra a su casa con tremenda energía.”*

Y aclara, “**no es un balance, sino un círculo**”. Los balances son dinámicos, en el sentido que lo que sucede en uno de los lugares influye inequívocamente en el otro.

Uno podría preguntarse qué tiene que ver el vínculo con los empleados y compañeros de trabajo con el que se tiene con la familia y los hijos. Para entender esto, podemos pensar la situación en la frustraciones o problemas del trabajo que no se pueden resolver se llevan a la casa.

Cuando algo no fue bien en el trabajo y afectó el ánimo de la persona, puede ser que al regresar a su casa se descargue con la familia.

Eso genera una situación de remordimiento, autorreproche por haber actuado de esa manera, posiblemente dificulte el dormir esa misma noche, alterando el descanso, y finalmente regresando a la oficina como si no hubiese salido nunca de allí.

El problema debe resolverse donde se origina.

**“Nadie quiere ser esa persona que consume la buena energía en el ámbito laboral. Esa persona que cuando entra, todos los demás se callan, hacen silencio, se sienten intimidados. Ni en la oficina ni en la casa.”**

*Por ello trabajar sobre el ánimo personal y el modo en que nos afecta lo que pasa en lo cotidiano, en el trabajo y en la casa, es fundamental para poder generar el círculo positivo de trato y confianza. Para esto es clave la presencia de un psiquiatra y/o psicólogo.*

Cuando le preguntaron cierta vez qué le criticaban en la casa, contestó: su canto, su risa y la imprecisión de las citas sobre Winston Churchill.

Al responder tenía una sonrisa en su rostro, entendiendo que no tenía ningún inconveniente con ser criticado, y que, al revés, le despertaba simpatía, puesto que era algo que parecía ser una broma que en conjunto con toda la familia, generando lo que llamo “**Life Work Harmony Balance**”

Si se consideran todos los proyectos que Jeff Bezos lleva adelante, es fácil comprender que confía por demás en las personas con las que trabaja. Confiar de modo tal en que se genera una cadena de confianza, liberándose de tener que estar detrás de cada asunto.

Esto no se construye de la noche a la mañana, sino que sucede de forma paulatina. Por eso le dio tanto valor al *recruiting* que aprendió en el fondo de inversión.

Nadie puede saber sólo por intuición quién va a ser alguien confiable que va a cumplir con nuestras expectativas.

Por eso, tomando un concepto de Jim Rohn, el **framework de “All of us”**, nos permite entender que la confianza no es solamente intuitiva, sino que una vez que se establece, debe alimentarse en ambas direcciones de forma dinámica y permanente.

Esto quiere decir que es necesario estar haciendo correcciones del rendimiento y actitud de los empleados pero *principalmente* del rendimiento personal.

En inglés, el término ‘**accountability**’ hace referencia a que siendo líder de equipo todo depende de este. Entonces cuando algo no funciona como nos

gustaría, primero y antes que nada, es imprescindible evaluar qué es lo que nosotros no estamos haciendo que podríamos hacer.

Muchas personas que se encuentran en estos puestos suelen esperar a que los empleados se den cuenta por sí mismos. De modo que empieza a establecerse un *silencio* que tiende a aumentar el malestar.

Si en cambio, al ver que algo no está funcionando como uno desea que suceda, se dice algo como:

***“No estoy satisfecho con los resultados,  
¿qué puedo hacer para ayudarte que mejoren?”***

De este modo se interrumpe el malestar, y se aborda el problema. El líder se involucra directamente quitándole la responsabilidad al empleado que le corresponde a él. Así, le saca presión y en cambio se siente apoyado.

Si uno traslada esta circunstancia a un momento familiar, puede encontrar muchas veces que la pareja, los hijos, necesitan ser escuchados y comprendidos.

A los seres humanos, nos sucede que nos cuesta decir las cosas por temor a ofender, a mostrarnos vulnerables, necesitados de ayuda, de afecto.

Muchas veces nos encontramos en silencio sin pedir ayuda por temor a que puedan pensar que no somos lo suficientemente buenos, que no somos los que esperaban, que nos van a dejar de querer.

Estos temores tienen razón de ser, puesto que a lo largo de la historia de la sociedad, las familias y los trabajos han sido de un modo ***verticalista, absolutista y dogmático***.

Lamentablemente, en muchas ocasiones esto funciona, entonces el modelo se repite.

Pero las cosas están cambiando desde hace mucho tiempo, y lo que no surge desde el amor, desde el respeto, desde involucrarse, ser responsable antes de responsabilizar, está en gran parte destinado al fracaso. Aún si el negocio es exitoso o la familia tipo modelo.



Sabemos de muchos casos de gente socialmente exitosa pero que sufre horrores en su soledad. Aunque no nos enteremos directamente por sus palabras, nos podemos enterar a veces por su ánimo, por su salud.

## **Una mudanza como apuesta**

Cuando una persona sale de la universidad y consigue un empleo con buen salario, y lleva una vida cómoda Manhattan, parece difícil entender que no se quede satisfecho con ello.

Justamente este fue el caso de Jeff Bezos. Cuando todo marchaba bien en el fondo de David Shawn, luego de hablar con él y reflexionar, decidió hacer una apuesta y mudarse a Seattle, cerca de donde era el centro de operaciones de Microsoft.

Dejó una ciudad y un empleo en el que todo funcionaba bien, en donde además de su salario, tenía una compensación anual que dependía de su performance. Recién estaba armando su familia con MacKenzie. Pero sus sueños, sus visiones durante la secundaria, su aprendizaje de hacer las cosas por sí mismo durante los veranos en el rancho de su abuelo, lo impulsaron a no quedarse allí.

**Para empezar el nuevo proyecto debía usar todo el dinero que había ahorrado, además vender muchas cosas y pedir prestado 300 mil dólares a sus padres, avisándoles que había un 70% de posibilidades que lo perdieran.**

En esa época, el aumento del uso por internet era cada vez mayor. Algo del contexto le daba sentido a su sueño. Y así fue como comenzó.

Una vez mudado y con el proyecto diseñado, se encontraba con su único socio empaquetando libros de rodillas en una caja. Se le ocurrió debido al dolor y la incomodidad de la posición que quizá con unas rodilleras podría aumentar la velocidad de empaque.

Su socio lo escuchó y pensó que lo mejor sería conseguir mesas altas para empacar, pudiendo evitar estar de rodillas ni agacharse.

Al día siguiente consiguieron esas mesas (*¡sin pedir las por AMAZON!*) y duplicaron el empaquetamiento. Desde el principio siempre buscaba optimizar. Y también darle crédito a las ideas de su socio.

Es inverosímil pensar en Jeff Bezos llevando él mismo al correo las cajas para despachar los libros. Si tuviera que apostar, diría que se sentía confiado a pesar de la incertidumbre que cualquier nuevo emprendimiento tiene.

Me apresuro a apostar así puesto que lo que empezó a desarrollar no fue un impulso de un día. Fue un plan organizado, que se ajustaba a un contexto que permitía la expansión creciente (*el aumento del uso de internet*), y que empezó por utilizar un producto que era lo que más catalogado hasta ese momento en la historia se encontraba. El amor por la lectura viene de tiempos remotos y posiblemente continúe siendo así

En este caso la apuesta es distinta de la que se hace en el casino. En ruleta la apuesta es en gran medida impulsiva (sino cómo sería casi imposible apostar).

El tiempo de espera para ver si resulta o no es, por ejemplo, lo que tarda en dejar de girar la ruleta y la bolilla se acomoda sobre un número. El rédito puede ser en lo inmediato alto, pero ese tipo de satisfacción de corto plazo, como lo es comer una barra de chocolate.

Sentimos tentación porque conocemos el gusto, el placer de morder mordemos, el de la satisfacción inmediata. La tentación de lo rápido.

**Si comparamos el tiempo que le llevó a Jeff Bezos realizar el proyecto con el ejemplo de la ruleta, podemos entender que nada tiene de impulsivo, nada de corto plazo, nada de recompensa inmediata.**

Al contrario, sus ideas vienen desde ver a su abuelo en el rancho durante todos los veranos, al principio viéndolo cómo hacía todas las cosas por sí mismo, y luego ayudando.

Aplicó lo aprendido en todos los trabajos que tuvo. Siguió siendo humilde durante la universidad y reconociendo quiénes estaban capacitados. Siguió

confiando en su capacidad de elegir personas para emprender la vida, tanto en lo familiar como en lo laboral.

Mucho más adelante de la creación de Amazon, cuando compró el *Washington Post* supo también que no era necesario saber de periódicos, sino saber cómo mezclar su conocimiento con el de otras personas.

Los proyectos nunca son de un día al otro, y conviene basarse en la experiencia que uno tiene de muy joven para continuar elaborando en la realidad lo que soñamos.

Lo que se aprendió naturalmente por las circunstancias de la vida es el tesoro de la experiencia

Yo aconsejo considerar todo se ha vivido de niño a la hora de emprender algo nuevo.

Tenga en cuenta qué actividad ha hecho usted, y también ha visto hacer a una persona cercana durante mucho tiempo.

### **Intente rastrear cómo fue creciendo en su imaginación.**

A lo mejor no sea necesario ir a buscar los cuadernos, y sí en cambio mirar unas fotos para recordar cómo pasaban los veranos, cómo pasaron su infancia, al lado de quién, no importa la circunstancia, positiva o negativa, sin duda algo les dejó que es quizá más poderoso que los que le dio la Universidad.

Si mezclan esas experiencias tempranas con la universidad y la experiencia laboral, es posible que las ideas que parecen alocadas, dejen de serlo.

Muchas personas saben más de lo que sus padres hacían como oficio que lo que aprendieron estudiando. Aunque no se den cuenta.

Esto es debido a que durante el tiempo en casa siendo muy chico se está expuesto a escuchar y ver a los padres hablar de sus trabajos.

Si uno es economista pero su padre abogado, es posible que sepa mucho de abogacía sin que se de cuenta. Darse cuenta para luego aplicar esos conocimientos a la economía puede resultar de gran ayuda.

**Lo que se aprende de los familiares tiene algo que  
E n la universidad no se transmite siempre: amor.**

*Conviene considerarlo.*

## El contexto es todo

Pensando en términos numéricos, en el momento en que Jeff ideó Amazon, el uso de Internet estaba aumentando **2300% por año**.

El contexto hace que los proyectos tengan sentido en un momento determinado más que en otros.

Considerar el contexto como la historia personal es fundamental. Tener en cuenta hacia dónde “va la corriente” y cómo se va modificando es imprescindible.

Si hay algo que se acerque a una verdad en el Universo es que “todo cambia todo el tiempo”. Internet evidenció esa verdad.

**La velocidad a la que Internet permite construir y destruir es comparable al momento en que se descubrió la velocidad la luz.**

En el caso de internet, la evidencia es más objetiva y tangible para el ojo y la experiencia humana.

Internet hizo que ya no fuera importante en qué punto de la Tierra estemos, ni los tiempos de espera a los que estábamos acostumbrados desde el telégrafo. Internet aceleró todo de un modo que nos obliga a adaptarnos para subsistir en el mercado.

Nos exige todos los días **renovarnos** para ver qué nuevo valor podemos sumar al mercado. Y nos hizo dar cuenta también que nuestra pasión no cuenta tanto. El mercado y la velocidad que le imprimió internet volvió a la sociedad de consumo más insensible a nuestro sentimiento.

Vimos aparecer, crecer exponencialmente y desmoronarse tantas cosas **DESDE** la aparición de internet como vimos en toda la historia **HASTA** la aparición de internet.

Otra vez, aquí se entiende la obsesión de Bezos por el cliente: la satisfacción comanda: en términos de comunicación cada cliente es **un nuevo nodo de partida**, un nuevo agente de marketing. A través de un comentario, de la calificación de un producto o servicio, de la creación de una comunidad.

**La venta jamás está terminada cuando se entrega el producto.**

Hemos visto en el film “*El Dilema de las Redes*”, cómo el producto no es más la mercancía, sino el *tiempo de atención* que presta un cliente a la red.

El tiempo de atención es directamente proporcional a la posibilidad que adquiera un producto o servicio, que lo comente, lo comparta, ayudando a la venta y al marketing.

Es importante considerar que las ideas, al ser nuevas, no tienen muchos antecedentes en los que basarse.

Por eso, en palabras de Jeff Bezos es importante **materializar el concepto antes de focalizarse en un producto.**

En el caso de Amazon, el concepto fue todos los libros que no pueden caber en una biblioteca física, que pudiesen caber en una biblioteca virtual. Uno de los artículos de venta más catalogados son los libros. Esto le permitió más adelante que todos los libros no solo estuviesen en una biblioteca virtual, sino en un libro virtual, que fue *Kindle*.

Materializar el concepto es algo que continuó en sus otros proyectos. Por ejemplo cuando decidió comprar el Washington Post: todas las noticias en un sitio de Internet.

El concepto de centralizar, para facilitar la organización y el acceso, y para que a la vez fuese más fácil llegar a todas las personas que tengan acceso a Internet.

Es interesante pensar que toda actividad relacionada con el pensamiento, funciona mejor cuanto más organizada está.

Podemos entender el catalogar como una forma de organización, y a la vez de centralización.

El que piensa claro habla claro.

Pensar claro requiere serenidad. Para esto es importante darle lugar a la vida psíquica.





## Palabras Finales y un reloj de 10.000 años

Este reloj es un invento original de Danny Hillis, quien lo propuso como un reto para nuestra sociedad, para sobrevivir mediante proyectos intergeneracionales proyectados hacia el futuro.

Considera el reloj como una herramienta que nos permite recordar que si un mecanismo puede funcionar durante 100 siglos, ¿por qué cómo sociedad no podemos seguir existiendo?

**¿Qué es este reloj sino un simbolismo de estar siempre adelante?  
¿Qué es sino algo que marcará la hora cuando ninguno de nosotros  
esté vivo? ¿Qué nos hace pensar un tic-toc de un reloj que sonará  
por miles de años luego que nos hayamos extinguido?**

Jeff Bezos siempre mostró estar adelantado en el tiempo. Permitió que personas de todo el mundo tuvieran *acceso ilimitado* a libros, y esto es una forma de unir a las personas, de hacer sobrevivir al pensamiento de la humanidad

**¿Cuántas ideas, cuántos proyectos, cuántos beneficios habrá traído,  
y traerá ese proyecto? ¿Cuánta gente empezó a escribir, con el beneficio  
que la expresión escrita tiene?**

*Blue Origin* es otra de sus compañías que parecen estar adelante en la curva. Los beneficios de esta empresa todavía no podemos saberlo.

Lo que sí sabemos, es que Jeff Bezos no nació sabiendo matemática, ni de negocios, ni de start ups, ni de inversiones.

Sabemos que Jeff Bezos fue criado con amor, que tuvo altibajos en su historia como toda persona. Sabemos que fue sensato, buen alumno y compañero, humilde, que pudo encontrar en el amor de su abuelo paterno la capacidad de aprender las cosas por sí mismo y animarse a aplicar lo aprendido.

Pudo entender que la audacia no tenía que superar la bondad, porque de ese modo se podía lastimar inconscientemente a las personas. Supo comprender y perdonar a su padre biológico. Le expresó sus buenos deseos.

Supo admitir las críticas de las personas que sentían envidia cuando la burla era *Amazon.toast*. Supo responder con altura.

Supo transmitir que la obsesión por los clientes es una manera de no quedarse encerrado en los dramas, y seguir adelante, con soluciones nuevas para problemas nuevos. Un ejemplo de *resiliencia*.

Supo contar abiertamente que sus hijos lo critican por la risa que tiene, que al menos para mí, es una de las risas más espontáneas y contagiosas que he visto en entrevistas por YouTube. No he visto muchos otros emprendedores que se rían tanto y de esa manera.

Alguien que está siempre adelante, pero que nunca dejó atrás la humildad, el interés por conocer, la transparencia para contar, para compartir.

Es mi deseo que esta apreciación personal de lo que constituye parte de la fuerza creativa y psicológica de Jeff Bezos pueda estimular en usted su potencial.

Puesto que todos tenemos figuras que nos han generado amor y odio. Todos nos hemos sentido abandonados de algún modo. Todos tuvimos visiones que están en la memoria, en algún cuento, en algún cuaderno.

Están allí, vivas, pulsando por ser traídas por nosotros, porque sabemos que si damos lucha, que si nos animamos a confiar en nosotros y en nuestro equipo, van a suceder.

**Si nos animamos a ser cada día mejores en vez que las cosas sean más fáciles entonces podemos encontrar nuestro propio Jeff Bezos,**

**que no es más que tu propio nombre.**

Toda meta debe servirnos para transformarnos en mejores personas. En cuidarnos más para poder cuidar más al otro. Eso nos acerca más a la felicidad y nos permite que el espíritu continúe activo aún al alcanzar las metas.

Santiago Dayenoff

[dr.dayenoff@gmail.com](mailto:dr.dayenoff@gmail.com)

[+54 9 11 5801-1435](tel:+5491158011435)

Médico especialista en psiquiatría

Coach de alto rendimiento.

Hospital de Clínicas José de San Martín

Facultad de Medicina

Universidad de Buenos Aires,

**Argentina**

## Referencias

AMAZON GO GROCERY

<https://enriqueortegaburgos.com/amazon-go-grocery/>

AMAZON Y SUS CENTROS LOGÍSTICOS EN ESPAÑA

<https://enriqueortegaburgos.com/amazon-y-sus-centros-logisticos-en-espana/>

AMAZON: SUS PRIMEROS AÑOS

<https://enriqueortegaburgos.com/amazon-sus-primeros-anos/>

AMAZON BOOKS, EL INICIO DEL IMPERIO

<https://enriqueortegaburgos.com/amazon-books-el-inicio-del-imperio/>

AMAZON BOOKS, LA LIBRERÍA MÁS GRANDE DE LA TIERRA

<https://enriqueortegaburgos.com/amazon-books-la-libreria-mas-grande-de-la-tierra/>

AMAZON, PROPIEDAD INTELECTUAL Y MODA

<https://enriqueortegaburgos.com/amazon-propiedad-intelectual-y-moda/>

AMAZON, PATENTES Y DERECHOS DE AUTOR

<https://enriqueortegaburgos.com/amazon-patentes-y-derechos-de-autor/>

LA SALIDA A BOLSA DE AMAZON

<https://enriqueortegaburgos.com/la-salida-a-bolsa-de-amazon/>