

"Gracias", respondió. "Me has quitado de encima mi última carga".

Después agregó: "El búho me llama por mi nombre y me espera para mostrarme el camino. Partiré mientras todavía haya luz". Me miró y sonrió con una expresión de serenidad que no olvidaré jamás.

"Gung Ho, amiga".

"Gung Ho, amigo", respondí.

Gung Ho había sido nuestra fórmula especial de saludo y despedida durante muchos años. Éste sería el último.

Andy cerró los ojos. Ésta vez dormía. Su respiración se hizo lenta y superficial y soltó mi mano.

Sabía que la vida de Andy en este plano terminaría antes del ocaso por muchos esfuerzos que hicieran los médicos. Había decidido irse, y lo haría.

No sé cuánto tiempo permanecí sentada a su lado o en qué momento murió. Su espíritu respondió al llamado del búho con tanta suavidad que la transición pasó desapercibida. En un momento determinado me di cuenta de que ya no estaba.

Solté su mano y, anegada en llanto, me incorporé para darle el último beso de despedida.

En su rostro continuaba plasmada una sonrisa.

No recuerdo cuándo salí de la habitación o llamé a la enfermera. Sólo recuerdo que me alejaba del hospital, preguntándome de qué manera podría cumplir mi promesa. ¿Cómo relataría nuestra historia? El espíritu de la ardilla, el estilo del castor, el don del ganso. Las tres revelaciones que nos habían abierto el camino al éxito.

En el auditorio contiguo al hospital terminaba una reunión. Mientras esperaba a que cambiara el semáforo, sentí la presencia de dos hombres que se me acercaban por detrás. Perdida en mis reflexiones, no escuché su conversación pero, súbitamente, algo que dijo uno de ellos resonó con toda claridad: "Los budistas dicen que el maestro aparece cuando el alumno está listo".

Cuando cambió el semáforo comencé a cruzar la calle, pensando que quizás la respuesta a mi promesa aparecería en el momento propicio.

No quería ir a casa y tampoco estaba preparada para regresar a la oficina. En la esquina había un restaurante Dennys. Sin saber qué más hacer, entré y pedí un café. Cada vez que venía a mi mente el recuerdo de Andy rompía a llorar, de manera que traté de concentrarme en la

promesa que le había hecho y en la forma como podría contar la historia. La historia de Gung Ho.

Seguramente Andy y el búho detuvieron su marcha el tiempo suficiente para echar a andar los engranajes de la coincidencia.

## INTRODUCCION

por Ken Blanchard  
y  
Sheldon Bowles

¡La mano del destino, feliz coincidencia,  
dos horas antes y diez después,  
ahí está la diferencia!

- MANLY GRANT  
Antología de poemas, volumen II

Nuestro seminario en Walton comenzó al medio día del martes y terminaría el miércoles por la mañana. Habíamos concluido la primera sesión y decidimos cenar temprano en el restaurante Denny's que quedaba del otro lado de la calle.

Desde que habíamos escrito juntos Raving Fans: A Revolutionary Approach to Customer Service, habíamos sentido la necesidad de escribir un libro compañero que hablara sobre la manera de convertir a los empleados en fanáticos furiosos de la organización para la cual trabajaban. Muchas empresas se esforzaban por crear fanáticos furiosos del servicio (Raving Fan Service) con empleados apáticos, fatigados y hasta resentidos. Era una fórmula condenada al fracaso. Y lo peor era que esos empleados detestaban ir a trabajar. ¡Qué manera de desperdiciar un día, o por lo menos ocho horas del mismos Margret McBride, nuestra agente literaria, y Larry Hughes, nuestro editor, estaban entusiasmados con el proyecto, pero no con el título que habíamos propuesto: Raving employees (Empleados furiosos).

¡Suenan a locos de atar!", había sido el comentario de Margret.

"Un motín de trabajadores exigiendo sus derechos", había criticado Larry.

Pero el verdadero problema no estaba en el título. Faltaba una pieza del rompecabezas. Al igual que dos físicos,