



OPORTUNIDADES Y HERRAMIENTAS PARA TRABAJAR EN MALLS DE PIURA

Dr. CÉSAR AUGUSTO ATOCHE PACHERRES
PROFESOR PRINCIPAL UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

www.cesar-augusto-atoche.com

Transcurridos los primeros 70 días de funcionamiento de los denominados MALLS o centros comerciales de gran tamaño en Piura, muchos jóvenes han experimentado trabajar en ellos, algunos empresarios están realizando negocios con ellos, por tanto conviene preguntarnos ¿Existen oportunidades para trabajar en ellos o con ellos y, de ser así qué herramientas necesitamos?

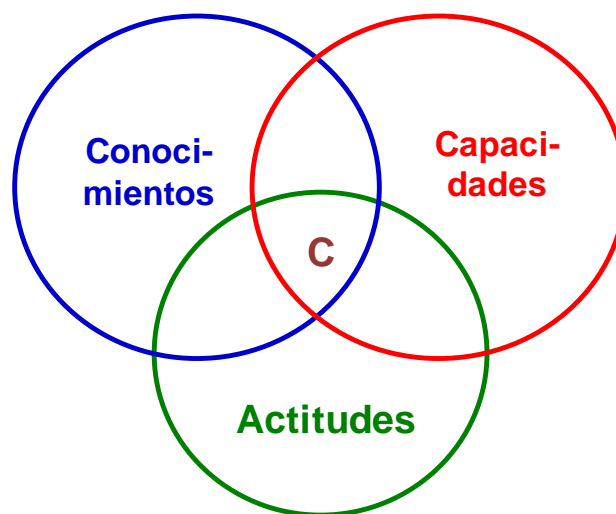
En primer lugar, se presentan oportunidades en términos de nuevos puestos de trabajo tanto a nivel estratégico, como a nivel medio y operativo. Se aprecia por ejemplo que ya están rotando trabajadores a nivel operativo y entre las razones tenemos: son jóvenes que se les dificulta trabajar y estudiar a la vez, el término de la jornada laboral es a muy altas horas de la noche y el costo del transporte a dicha hora es tan elevado que termina representando casi la mitad de la remuneración mensual. Entonces, aquellos jóvenes que viven cerca de los malls tienen mayor posibilidad de aprovechar la oportunidad de trabajar en ellos y esta opción se mantendrá en la medida que el costo de los alquileres de habitaciones o departamentos sea asequible.

En segundo lugar, se presentan oportunidades en términos de convertirse en proveedor de los malls, depende de que cada empresario realice mejoras en la calidad de sus productos o servicios sustitutos o complementarios.

En tercer lugar, se presentan oportunidades de en términos de iniciar un negocio contractual bien sea franquicia o licencia.

¿Qué se requiere para aprovechar dichas oportunidades? Pues se requiere tanto aptitudes como actitudes. Aptitudes como herramientas profesionales e inteligencias múltiples. Actitudes como asertividad y alegría.

Dichas aptitudes están configuradas en las denominadas competencias (C), que se refieren a desempeño eficaz y eficiente, desempeño adecuado a la situación que lo requiere, desempeño evidenciable y transferible a otras situaciones. Por tanto, para aprovechar las oportunidades que ofrecen los malls, debemos ser competentes: desde conocer los productos (conocimientos) hasta saber cómo tratar al cliente (capacidades) y trabajar con alegría y optimismo (actitudes).



El estilo de aprendizaje es clave para convertirnos en trabajador competente. Según el modelo propuesto por KOLB existen al menos cuatro estilos de aprendizaje:

- Acomodador, es un estilo pragmático, que aprende en base a emociones, está orientado al ambiente conductual, se caracteriza por la emoción y la experiencia concreta, razón por la cual se le asocia con la abeja.
- Divergente, es un estilo activo, que aprende por observación y audición, está orientado al ambiente efectivo, se caracteriza por la reflexión y la observación reflexiva, razón por la cual se le asocia con el delfín.
- Asimilador, es un estilo teórico, que aprende por razonamiento, está orientado al ambiente perceptivo, se caracteriza por la razón y la conceptualización abstracta, razón por la cual se le asocia con el buho.
- Convergente, es un estilo reflexivo, que aprende por acciones, se caracteriza por la acción y la experiencia activa, razón por la cual se le asocia con el castor.

Por otro lado, se requiere aprender y utilizar herramientas profesionales como las siguientes:

- Marketing personal: saber presentar nuestro currículum de vida, que incluya un plan de carrera.
- Calidad de la gestión basada en estadística: desde usar checklist, hasta diagrama Ishikawa.
- Buen trato al cliente: desde ofrecer una cálida bienvenida, luego saber preguntar e informar, saber afrontar objeciones durante el proceso de venta y saber solucionar quejas o reclamos.

El buen trato al cliente es fundamental, la bienvenida es clave porque nos convertimos en vendedores de felicidad, así es pues el trabajador vende un estado de ánimo, vende una experiencia positiva, a través de un acompañamiento psicológico positivo.

En la bienvenida debemos recibir al cliente con una amplia sonrisa, luego debemos mostrarnos dispuestos y espontáneos, atender al cliente con amabilidad y cortesía. Entonces nos corresponde: mente abierta, humildad para aprender y enseñar, actitud positiva y ganadora, disciplina-orden-puntualidad, compromiso y responsabilidad con uno mismo, carácter para hacer que las cosas sucedan y ser proactivo e íntegro. Debemos pensar en grande, trabajar con pasión, generar movimiento para crear momentum y mirar la solución en vez de problema.

¿Cuánto sabemos trabajar en equipo? Veamos esta dinámica: se llama ORGANIZACIÓN DE EVENTO PARA EL CLIENTE y consiste en que con ocasión del Día del Padre, la empresa está organizando una ceremonia a celebrarse el día sábado previo (24 horas antes). ¿Cuál sería el orden adecuado de las actividades a realizarse por tal motivo, de tal forma que el resultado sea el de mayor satisfacción? (escriba “1” para la primera actividad y así sucesivamente hasta la última con “7”)

ORDEN DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
	Contratación de la parte musical
	Contratación del local
	Contratación de la comida y bebida
	Elaboración del programa
	Consecución del financiamiento
	Elaboración del presupuesto
	Contratación del maestro de ceremonias

Ahora procura completar la tabla que a continuación te presentamos:

Orden de la actividad (individual) "A"	Orden de la actividad (Sugerida) "B"	Diferencias "A-B"	Orden de la actividad (grupala) "C"	Diferencias "C-B"
	6			
	4			
	5			
	1			
	3			
	2			
	7			
TOTAL:			TOTAL:	

Atención a estos comentarios: Si las diferencias "A-B" son cero quiere decir que has coincidido con la respuesta sugerida, si las diferencias "C-B" son cero quiere decir que tienes condiciones de líder pues lograste convencer a los integrantes de tu grupo de que tu opinión era la correcta y te siguieron. De ser así tienes condiciones para trabajar en equipo, pues sabes escuchar, sabes exponer tus puntos de vista y sabes convencer.

Como puedes apreciar, en la economía social de mercado, el mundo es tu oficina, tú eres el mejor empleado y tu ética es tu jefe. Recuerda que la ética global posee estos atributos: diversidad humana y biológica, diálogo, justicia social y ecológica, dignidad del ser humano, propulsora de la creatividad y de evolución armoniosa con los sistemas vivos. Si aplicamos las herramientas señaladas, entonces podremos aprovechar las oportunidades que ofrecen la presencia de los malls en Piura.