

Fecha	Fuente	Pag.	Art.	Titulo
-------	--------	------	------	--------

14/06/2013 DIARIO PULSO - STGO-CHILE 8 6 LA RETAILIZACION DEL MANAGEMENT

En Página Par

La retailización del management

CARLOS
ALBORNOZ



CRECIENTEMENTE, mis alumnos en la universidad se niegan a trabajar en la banca o el retail una vez titulados de ingenieros. Tienen la idea de que son industrias que pagan bien, pero que entregan poco sentido y atrapan con sus políticas de incentivos y ascensos. Y están en lo cierto. La industria del retail es eminentemente táctica, complaciente del consumidor, y sin interés en analizar las causas complejas que

ponen a uno u otro producto de moda. Para el retailer, lo importante es el lugar y el momento en que el consumidor experimenta la compulsión de compra. Desde esa lógica, los product managers se juegan "la carrera" en los centímetros de la góndola. Y los agentes de sucursal no duermen la noche previa al lanzamiento de la campaña que busca vender más créditos en el día del padre. La vida del ejecutivo de retail se consume en la venta, la meta del mes,

y la rentabilidad del metro cuadrado. Chile es un país sin industria. Pocas cosas se producen en Chile. El retail y la banca son escuela de ejecutivos importantes. Los mismos que, cuando asumen desafíos en otras industrias, siguen analizando el entorno con una lógica de retail. Y así, como antes se tuvo éxito implementando el día de la carne o el mes del hipotecario, se crea el año de la innovación y el mes del emprendimiento. Cuidado. Las reglas del consumo se moldean en lógicas más complejas que la táctica para alcanzar la meta del mes. Retailizarlo todo es auto-destructivo, entontece. Vaciarnos de comprensión crítica para entender cómo ocurren los procesos sociales que definen qué y cómo se consume, es pan para hoy y hambre para mañana. El mejor ejemplo de lo que digo es haber sacado del aire el programa de Cristián Warnken porque, según los ejecutivos del canal donde se transmitía, no vendía lo suficiente. ●

El autor es Ph.D, sicólogo, MBA, doctor en Educación y académico de la Escuela de Negocios de la UDD.

