



Por: Martha Beatriz Roque Cabello

El economista Adam Smith, escribió en el libro *La riqueza de las naciones*: “la propensión al trueque y al intercambio de una cosa por otra es una característica intrínseca a la naturaleza humana”. La actividad comercial ha estado presente en las relaciones entre los hombres por siglos, y se ha desarrollado hasta alcanzar el comercio electrónico, que es en la actualidad un modo de gestionar y realizar transacciones comerciales en red, a través de Internet.

Sin embargo, el mal llamado “sistema económico” cubano, no toma en consideración las experiencias de miles de años en este tema. El comercio en el país, se puede calificar sin temor a equivocarse de totalmente ineficiente.

Se podría comenzar el análisis por el elemento humano: el trabajador, ya bien sea de gastronomía, tiendas de ventas de artículos industriales, agromercados, etc. El maltrato con el cliente, la forma incorrecta de estar vestidos, la falta de interés en la venta, la apatía que muestran detrás de los mostradores, son algunas de las características de los empleados de este sector.

Es común llegar a un comercio y encontrarse a varios trabajadores hablando, sin prestarle alguna atención al cliente, que tendrá que esperar pacientemente a que termine la

EL COMERCIO

Escrito por Fuente indicada en la materia

Viernes, 04 de Marzo de 2011 11:05 - Actualizado Viernes, 04 de Marzo de 2011 11:09

conversación o será objeto de cualquier tipo de maltrato.

De igual forma las mujeres que trabajan en las tiendas –divisas o moneda nacional- utilizan ropas no apropiadas para ese tipo de empleo, porque a veces se tienen que agachar, con sayas extremadamente cortas; sentadas en las cajas registradoras se les puede ver la ropa interior; utilizan escotes no aptos para la hora y la vista de los hombres que van de compras.

Un ejemplo recién observado, fue el de un señor –evidentemente de la comunidad cubano americana- acompañado de varias jóvenes, tratando de comprar algunos artículos en una tienda en el Centro de Negocios Miramar; el dependiente coqueteaba abiertamente con ellas, lo que le permitió no mostrarles la mercancía que pedían (perfumería) hasta llegar el momento de decirles: “Decídanse por lo que van a llevar, porque no puedo perder toda la tarde con ustedes”. Lo que implica una gestión de venta desastrosa, y peor aún si se tiene en cuenta que estaba presente -recostada al mostrador- la Jefa de Piso.

En otra tienda de artículos industriales, sita en Neptuno y Amistad, cinco jóvenes ocupaban un espacio en el medio del salón, conversando en voz alta, con alguna que otra palabra obscena e interfiriendo en el paso de los consumidores. Al increpar sobre el hecho a la vendedora de zapatos, departamento que se encuentra al final de la tienda, expresó: “Mire, si usted quiere le llamo a la gerente, pero ella está sentada allá atrás oyéndolo todo y ese muchacho es su niño lindo, así que es perder el tiempo”.

San Rafael y Prado es la esquina donde se encuentra la “Inglaterra Fashion Boutique” que vende artículos bastante caros. El día 14 de febrero “Día del Amor”, tenía un cartel que decía: “Disculpe las molestias son solo 4 personas dentro de la tienda, no toque puertas le atendemos”. Este aviso es la antítesis de lo que significa aprovechar un día especial en el que se supone que aumenten las ventas.

Los dueños de la desaparecida tienda “El Encanto”, Solis, Entrialgo y Compañía, no le hubieran permitido estas indisciplinas a ninguno de sus empleados, pero claro eran parte del capitalismo que por decisión de la Constitución de la República, “jamás volverá”.

El colmo de lo irracional, está en la falta de envolturas. La famosa bolsa plástica, conocida popularmente por “javita”, (en algunos pueblos del interior del país le dicen “cubalse”), brilla

EL COMERCIO

Escrito por Fuente indicada en la materia

Viernes, 04 de Marzo de 2011 11:05 - Actualizado Viernes, 04 de Marzo de 2011 11:09

por su ausencia en una gran cantidad de centros comerciales. Pero como se ha convertido en algo muy usual, ni siquiera cuando va a comprar el empleado le advierte que no tiene en que llevarse la mercancía. Cualquier comerciante que se respete, sería incapaz de abrir sus puertas si no puede ofrecer los mínimos suministros al cliente.

Claro, es que la "javita" ha subido de precio en los últimos meses, de cincuenta centavos (moneda nacional) a un peso, es por eso que cualquier vendedor ambulante en la calle se la ofrece y sin embargo las tiendas (que son propiedad estatal) carecen de este envase que se fabrica y distribuye a nivel nacional, a través de las cadenas oficiales. El pueblo tiene que someterse a esta falta de respeto u optar por no comprar.

Ninguna Cámara de Comercio sería capaz de promover iniciativas comerciales como esta. El arte comercial y el marketing (mercadotecnia) son totalmente ignorados por los artífices de la "economía socialista", que contra todas las corrientes conocidas internacionalmente, siembra la ineficiencia, porque al no haber competencia, no hay alternativas.

Personas esperando para entrar en la Boutique del Hotel Inglaterra, donde un cartel decía que sólo 4 podían estar dentro.

La Habana, 3 de marzo de 2011.