

# ATRÁS DEL MOSTRADOR

**Graciela Ríos**

**grios@asesor.com.mx**

“Aprovechan esta temporada para hacer su agosto”, “son unos bandidos”, “suben los precios como les da la gana”. Esta es la forma que muchos usan para referirse a “los comerciantes”.

La historia de la mayoría de ellos, está lejos de parecerse a la distorsionada percepción de la realidad que algunos tienen.

Para iniciarse en esta actividad se requiere de muchas cosas, para empezar, capital.

Dinero que representa en ocasiones, los ahorros de toda una vida. Dinero que se arriesga con una alta posibilidad de perderlo –el fracaso es más frecuente que el éxito–. Cuando así sucede, se esfuman los recursos económicos y con ellos, desaparecen también los sueños de una familia entera, la confianza en las propias habilidades y capacidades, se lastima la imagen personal ante los otros, se daña la autoestima, se desvanecen algunas veces para siempre, las ganas de volver a intentarlo, y aparece un temor “inexplicable”, que acompañará a la persona durante largo período.

Se requiere además, de una tenacidad y una constancia espectacular. Sólo el que persevera, el que insiste una y otra vez, sin importar la cantidad de negativas que reciba, de fracasos a los que se enfrente, tendrá posibilidades de sostenerse a través del tiempo.

Primero, habrá que convencer a los proveedores de que se es digno de confianza, así que durante un buen lapso, éstos envían sus mercancías con el método de “cóbrese o devuélvase”, situación que después de los enormes gastos de la inversión inicial, dificulta el tener la variedad y el surtido que pudiera desearse.

Cuando la mercancía “vuela”, cuando desaparece como por arte de magia, generalmente no es porque los clientes la compraron, sino porque algunos la dejaron caer por “accidente”, sin liquidarla, dentro de sus bolsos, o porque los “dependientes” –con mayor probabilidad los eventuales que se contratan de emergencia para poder salir bien librados en las “temporadas altas”– se la llevaron a sus casas sin hacer ni la nota de venta, ni el pago correspondiente.

Mucha de la mercancía que se adquiere, se queda por meses en los anaqueles esperando corresponder al gusto de alguien para ser elegida. Mientras, el dinero de la inversión y el de los impuestos que se pagaron por ella –porque Hacienda cobra anticipadamente sin importarle si se vende, se pierde o se deteriora en el almacén–, estuvo ahí, sin dar vuelta, sin recuperarse, ni reinvertirse.

Es que no sólo es buen gusto lo que se necesita para comprar, también una sensibilidad especial para detectar las preferencias de los clientes según cada sector de la ciudad.

El comercio es una actividad esclavizante.

“Al ojo del amo engorda el caballo”, “el que tenga tienda que la atienda, si no, que la venda”, rezan los dichos populares.

Desde el inicio se fija un horario para abrir y cerrar y éste, habrá de respetarse cabalmente. El cliente no acepta que la tienda no cumpla con lo anunciado, en realidad a él no le importa si no hay dinero para contratar a una persona de confianza a quien se le puedan dar las llaves del negocio, y así, estar protegido para una eventualidad, una enfermedad propia o de un pariente, un accidente, simplemente un desgano, una noche de diversión o un período de depresión o vacacional.

Ser comerciante además, es una decisión que toma solamente uno o dos personas, pero que termina por imponerle a la familia completa, un estilo de vida muy diferente al de cualquier otra. El trabajo no termina, como en la mayoría de los casos, en el momento en el que el reloj marca la hora de salida de un empleo tradicional.

Se quiera o no, el negocio, “la tienda”, se convierte en el tema central de todos los días y para todos los miembros que integran la familia. “Que si la dependiente no fue, que si renunció, robó o demandó”. “Que si el proveedor no surtió completa la mercancía o no lo hizo a tiempo, que si facturó a precios distintos de los pactados, si cambió las condiciones de compra o recortó el crédito”. “Que si un cliente se molestó porque no se le aceptó que devolviera mercancía ya usada o en mal estado, o porque se le negó un descuento que quería, o se le cobró una pieza que alguno de sus niños rompió, mientras corrían desbocados entre los anaqueles”

En las famosas “temporadas altas”, como les llaman, mientras la mayoría descansa o festeja, la familia completa de los comerciantes, tiene que intervenir para cumplir con las responsabilidades del negocio y el exceso de carga de trabajo.

El día de los novios, de la madre, las Navidades, “días inventados por los comerciantes” dicen muchos, pueden convertirse en verdaderas pesadillas en donde el trabajo inicia muy temprano y termina mucho, muy tarde, cambiando totalmente la dinámica y los roles del hogar tradicional.

Los hijos, hasta los más pequeños, se convierten en “subempleados”, que se ven forzados a asumir responsabilidades que no les corresponden: abrir o cerrar el negocio, desempacar mercancía, inventariarla, marcarla, acomodarla para su venta; hacer cortes de caja, depósitos en el banco, pago a proveedores, controles de venta, atender clientes para venderles un producto o solucionarles sus quejas. Puede ser el mismísimo 24 de Diciembre a la media noche, y siempre habrá algunos tocando a la puerta pidiendo que se les atienda porque le faltó un regalo.

Los comerciantes se sienten orgullosos de que la familia entera coopere con las necesidades de la casa y piensan que le están dejando a sus hijos un legado de buen ejemplo, una guía para ser a futuro gente de “bien”, disciplinada, trabajadora y responsable. Posiblemente esto sea cierto y se logre, pero cierto es también, que sin proponérselo, les están robando experiencias que sólo se viven en la época de la infancia o de la juventud, que se les fuerza a madurar antes de lo correspondiente, que se les “hace adultos” cuando no lo son y que ese tiempo que pasan atrás del mostrador, en lugar de estar jugando, descansando o socializando, –tareas no sólo convenientes sino obligatorias a esa edad para alcanzar un buen desarrollo personal– no lo recuperan nunca.

Nada es tan fácil para los comerciantes como muchos suponen, de los que triunfan, la generalidad tiene tras de sí, una larga historia de intenso esfuerzo y sacrificio.

Si no me cree, platique con algunos de ellos y pídale que le cuente “cómo empezó”.