

Resumen Imprimible

Curso Cajero Comercial

Módulo 5

Contenidos:

- Cajero comercial: el perfil esperado
- Conceptos capacidad, habilidad y competencia.
- Currículum vitae: tipos y armado
- Entrevista laboral: posturas y expresiones
- Cajero comercial: manejos necesarios
- Condiciones ambientales o de clima de trabajo
- Supervisor de cajeros comerciales: rol y responsabilidades

El perfil

La Real Academia Española define la palabra “**perfil**” como una “postura en que no se deja ver sino una sola de las dos mitades laterales del cuerpo”, pero también como un “conjunto de rasgos peculiares que caracterizan a alguien o algo”.

Teniendo en cuenta ambas definiciones, es necesario considerar al perfil de una persona como el conjunto de capacidades, habilidades y competencias que posee, y que le permitirá asumir responsabilidades propias de una determinada profesión o actividad profesional.

Analizar y definir nuestro perfil es algo indispensable, ya que nos permite reconocer nuestras capacidades, habilidades y competencias, para luego incorporarlas en un breve párrafo al Currículum Vitae o exponerlas en una carta de presentación a la hora de hablar de nosotros mismos.

En ambos casos, el selector o el sitio al que nos postulamos tendrán una idea de cómo somos y hacia donde nos dirigimos antes de conocer qué hemos estudiado o en qué tenemos experiencia. A su vez, también nos puede ayudar a la hora de responder a determinadas preguntas en las entrevistas de trabajo. Se debe tener presente que un perfil profesional bien elaborado marca la diferencia entre los candidatos o postulantes.

Generalmente, al hablar de capacidades, habilidades o competencias, se cree estar hablando de lo mismo. A la hora de incorporar estas aptitudes en nuestro currículum, solemos confundirlas.

Podríamos decir que son conceptos sucesivos de una misma aptitud. Son como capas superpuestas en cuyo centro se encontrarían las capacidades, en medio las habilidades, y por fuera las competencias.

- La **capacidad** es el conjunto de cualidades o aptitudes que hacen que la persona pueda ser capaz de desarrollar o ejecutar una tarea o desempeñar un cargo concreto. Ahora bien, que tenga capacidad no quiere decir que efectivamente posea la formación necesaria para hacerlo.
- La **habilidad** es la capacidad, habitualmente innata, que un individuo tiene para hacer correctamente algo, cumplir una función y similares.
- En cambio, cuando se trata de las **competencias**, se identifican con rasgos individuales y características que le permiten al individuo desempeñarse de forma óptima en su puesto de trabajo.

En resumen, si se es capaz, se dice que la persona tiene una competencia o habilidad. Si no, pero tiene potencial para conseguirlo, se dice que sólo tiene la capacidad.

Aptitudes y actitudes que se esperan para el perfil de un cajero comercial.

- La mayor parte de las ofertas laborales requieren que los aspirantes hayan culminado sus estudios secundarios.
- Algunos empleadores también solicitan que los candidatos aspirantes al cargo tengan una noción básica de matemáticas, pero no es lo único, ya que el puesto de cajero comercial requiere de otras capacidades, habilidades y competencias indispensables para su correcto desarrollo. Es importante recordar que las competencias son las que le permiten al individuo desempeñarse de forma óptima en su puesto de trabajo, por eso a la función del cajero están relacionadas, por ejemplo, el ser metódico, honesto o competente en el manejo de la caja registradora.

Las capacidades, habilidades y competencias que son indispensables para el correcto desarrollo de la labor del cajero comercial

La primera de ellas es la orientación al cliente, considerada como la actitud permanente de una organización por detectar y satisfacer las necesidades y prioridades de sus clientes, tanto internos como externos. Algunos de los factores de los que depende la orientación al cliente son la gestión por procesos, la mejora continua, la gestión de la satisfacción y la fidelización de los clientes.

Entonces, la orientación al cliente es la manera en que la persona o la empresa identifica, comprende y responde a las solicitudes de sus clientes.

Otra capacidad del perfil del cajero comercial es la responsabilidad, entendida como el cumplimiento de las obligaciones o el cuidado al tomar decisiones o realizar algo. Si la llevamos al puesto de cajero comercial, entonces nos referimos, por ejemplo, a que un cajero comercial debe ser responsable en la manipulación y resguardo de dinero en efectivo, cheques y otros documentos de valor, así como en el manejo de equipos y materiales necesarios para el buen funcionamiento del puesto de trabajo.

¿Por qué se busca que el perfil del cajero posea “capacidad para el trabajo en equipo”? Porque cuando se trabaja en equipo, se aúnan las aptitudes de los miembros y se potencian sus esfuerzos, disminuye el tiempo invertido en las labores y aumenta la eficacia de los resultados.

La confianza para emitir opiniones, expresar ideas con libertad y realizar críticas son variables que llevan a los equipos al éxito. Sin duda se puede afirmar que es la mejor manera de fomentar un buen clima laboral, ya que potencia la motivación de los empleados.

Sin embargo, para lograr el trabajo en equipo o para sobrevivir a la atención al cliente, es necesario tener excelentes habilidades de comunicación. Tener facilidad de comunicación quiere decir saber expresar con claridad las ideas y escuchar de forma activa a los demás, comunicándose claramente, tanto de manera escrita como oral, a los fines de informar y brindar asistencia.

También se espera que un cajero comercial desarrolle su capacidad para la organización y la planificación, ya que refiere a la habilidad de fijar metas y prioridades a la hora de realizar una tarea, desarrollar un área o un proyecto conviniendo la acción, los plazos y los recursos que se deben utilizar. Es la habilidad que hay que poner en marcha cuando se tienen que reunir las acciones de un conjunto de personas, en tiempo y costes efectivos, de modo que se aprovechen de la manera más eficiente posible los esfuerzos y se alcancen los objetivos.

Otra capacidad o habilidad que se pretende para el puesto de cajero es la resistencia a la monotonía, debido a que es mucho más difícil para una persona mantener la atención cuando la tarea no es atractiva o estimulante. En el caso de los cajeros comerciales que cuentan con procesos que requieren prestar una atención elevada, poseen una alta probabilidad de ser monótonos, y si no se posee capacidad de resistencia a la misma, a largo plazo pueden provocar problemas de origen psicosocial.

En más de una oportunidad habrán escuchado hablar de la capacidad de ser polivalente, pero definamos este concepto.

Polivalente es una palabra que se encuentra compuesta por el prefijo "poli", que se refiere a muchos, y "valente", que indica valores. Es por eso que es utilizada para describir a las personas y los objetos que pueden llegar a servir para innumerables cosas. Cuando se habla de una persona polivalente en el ámbito laboral, se refiere al trabajador que tiene una gran capacidad técnica, que puede ser capaz de cumplir, de forma temporal, las funciones de un determinado cargo, diferente al que usualmente ejecutan.

Otra de las capacidades necesarias que debe tener un cajero comercial es la tolerancia a la presión, debido a que se espera que éste sea competente en su trabajo, bajo condiciones adversas, de tiempo o de sobrecarga de tareas, manteniendo la eficiencia.

Cuando se refiere a la capacidad de tener tolerancia a la presión, se refiere a la capacidad para realizar un trabajo cuando el tiempo requerido para su realización es limitado.

¿Cómo afecta esto en las personas? Si bien algunas actividades son más propensas e incluso algunos prefieren trabajar bajo presión, terminado el trabajo, la persona se siente agotada y tensa, demora más para conciliar el sueño y no descansa lo suficiente; por lo tanto, tarde o temprano provoca estrés, que a mediano y largo plazo puede convertirse en un problema para la salud de las personas.

Debemos tener presente que contar con un margen limitado de tiempo, puede dar lugar a posturas negativas, inseguridad y desconfianza en las personas involucradas o en el escenario que se enfrenta.

Sin embargo, y a pesar de ello, trabajar bajo presión también tiene su parte positiva. Por ejemplo, se lo relaciona con el aprendizaje, ya que expone la necesidad y posibilidad de ser más eficiente en el manejo de tiempo. También enfrentar escenarios con mayores retos, experiencias para crecimiento personal y profesional, y asimismo se reconocen nuevas formas de trabajar y potencia la actitud para resolución de conflictos.

La última capacidad necesaria es el manejo de conflictos. Una persona con capacidad para la resolución de conflictos es aquella que reconoce y resuelve los posibles conflictos que se puedan generar manteniendo un trato cordial con clientes.

Por este motivo, nos referimos al manejo de conflictos cuando:

- La persona identifica y resuelve las situaciones conflictivas que surgen con clientes en el desarrollo de sus funciones.
- Cuando identifica y distingue la dimensión del conflicto que lo afecta.
- Cuando mantiene el tono de voz y lenguaje no verbal ante un cliente molesto.
- También cuando mantiene el control de la situación
- Y cuando deriva al personal calificado conflictos que no puede resolver.

La capacidad de resolver problemas es la eficacia y agilidad para dar soluciones a problemas detectados, emprendiendo las acciones correctoras necesarias con sentido común, sentido del coste e iniciativa.

El Currículum Vitae

El término **currículum vitae** es de origen latino, que literalmente significa "carrera de la vida" o "carrera de vida". Es común que sea utilizado únicamente el término currículum o CV.

El currículum hace referencia a las experiencias educativas, laborales o vivenciales de una persona, y es importante porque cumple, al menos, tres funciones principales.

- La primera es presentarse ante un empleador.
- La segunda es concentrar la atención sobre los aspectos más importantes de la personalidad e historial académico y laboral durante la entrevista de trabajo.
- Como tercera función se puede observar el hacer notar nuestros datos más sobresalientes en una entrevista de trabajo.

El objetivo de un currículum vitae es generar una buena impresión e interés para darse a conocer y así conseguir una entrevista personal, finalizando con conseguir ese puesto de trabajo tan deseado.

Antes de empezar con su elaboración, es importante identificar los diferentes tipos de CV.

- El CV cronológico es, tal vez, el más común y más fácil de elaborar, ya que contiene información del trabajo actual al más antiguo, resaltando la evolución profesional y la estabilidad que ha tenido el candidato con respecto a las fechas de los trabajos o puestos desempeñados. Como están bien identificadas y presentes las fechas, este tipo de CV no es recomendable para personas que han estado durante largos períodos de tiempo sin trabajo o actividades, o para aquellos que han cambiado de trabajo con mucha frecuencia.
- El CV de tipo funcional es el que distribuye la información por temas, funciones, logros o sector de actividad. En cada bloque de tema se seleccionan los puntos positivos y las capacidades que se ordenarán en función del puesto deseado. Este tipo de CV no es recomendable para aquellas personas que tienen experiencia acumulada, ya que ésta pasa a un segundo plano y además este tipo de currículum no es fácil de redactar.
- Por último aparece el currículum combinado, el cual es una mezcla de los anteriores, ya que empieza con el modelo funcional y sigue como el cronológico. Esto permite adaptar las capacidades y logros más importantes para el puesto al que se opta.

Todos los modelos o tipos de currículum recogen ciertos datos o elementos en común. Sin duda, algo que no puede faltar son los datos personales, esto es foto, nombre y apellido, CUIT/DNI, fecha de nacimiento, teléfono de contacto, profesión o puesto aspirante, e-mail.

Tampoco puede faltar la experiencia laboral, la cual debe incluir nombre de la empresa, rubro o actividad, nombre del puesto, breve descripción de las tareas o funciones realizadas, y duración del puesto.

Por último, la formación académica, ya sea en formación oficial y/o en cursos complementarios. Aquí deben figurar el nombre del título, nombre de la escuela, universidad, instituto o centro, fecha de inicio y finalización o cantidad de materias aprobadas.

Si bien estos son los tres elementos básicos, para que el CV sea más atractivo y se destaque del resto de los candidatos se recomienda agregar información adicional, incluyendo, por ejemplo, información sobre el dominio de idiomas, informática, otros intereses como son publicaciones, hobbies, disponibilidad horaria, referencias, reconocimientos, objetivo personal y profesional, y las capacidades, habilidades y competencias.

Listado de recomendaciones para la presentación de un currículum.

- Tiene que ser breve, corto y organizado, con un máximo dos páginas.
- Debe estar bien presentado, diseñado y en papel de calidad.
- La foto debe ser reciente y de tamaño carnet con vestimenta formal y actitud natural.
- Se deben evitar errores de ortografía, gramaticales o de redacción, ya que eso es parte de tu imagen.
- Si se tienen muchos cursos o seminarios, se recomienda sólo incluir los que tengan relación con la vacante a postularse.
- Otra de las recomendaciones es no incluir aficiones, posturas políticas ni religiosas.
- A su vez, se debe evitar incluir una dirección de correo electrónico inapropiada, lo ideal es crear una con nuestro nombre y apellido.

- No se aconseja hacer un CV para todo. La mayoría de la personas utilizan el mismo currículum para todas las ofertas de empleo, y esto es un gran error, ya que se debe personalizar el CV para cada búsqueda.
- Hay que revisar exhaustivamente las fechas escritas, verificando que está bien con el historial laboral, debido a que un currículum con incoherencias levanta muchas sospechas, lo que puede hacer que la persona quede descartada en el proceso de selección.
- También se debe verificar que los números y dirección de correos electrónicos estén bien escritos.
- Por último, es importante buscar un formato que llame la atención y tenga detalles creativos que se adapten a la persona, mostrando una parte de su personalidad.

La entrevista laboral

Ante un puesto de trabajo vacante o de nueva creación, se establece el perfil del candidato y, posteriormente, a través de la entrevista, se elige a uno de los candidatos para cubrir el puesto determinado.

Existen distintos tipos de entrevista:

- La individual, que amplía la información del currículum y profundiza en los aspectos y cualidades personales.
- Y la entrevista colectiva, que suele comenzar con la proposición de un tema o una tarea para que el grupo discuta hasta llegar a una postura de acuerdo común, ya que intenta evaluar la capacidad de trabajo en grupo, la iniciativa, la seguridad, el liderazgo, la capacidad de comunicación, y la actitud de escucha hacia los demás.

Es importante y aconsejable la preparación de la entrevista de trabajo, ya que es una situación que produce un alto grado de nerviosismo y ansiedad.

Al anticiparse, no solo esos síntomas se reducen, sino que pueden llegar a ser una situación de la que se puede aprender y obtener aspectos positivos.

¿A qué nos referimos con prepararse?

- A informarse previamente sobre el puesto, la empresa y el cargo.
- A identificar nuestros puntos fuertes y débiles.
- A preparar las posibles respuestas a preguntas típicas del puesto o del proceso.
- A analizar nuestros proyectos y argumentos
- A preparar las preguntas que vamos a formular.
- A ser optimistas y confiar en nosotros mismos.
- También nos referimos a analizar la imagen que se quiere transmitir y elegir, en función de ella, los elementos de nuestro aspecto personal por si en algún momento de la entrevista lo necesitamos.
- Es importante preparar el currículum, documentos acreditativos y referencias de forma ordenada y limpia.
- Ser puntual
- Utilizar un lenguaje no sólo verbal, sino también corporal, pero se deben cuidar las posturas.
- Por último, agradecer al entrevistador por haber tomado el tiempo de entrevistarnos y dejar la oficina con un saludo y una sonrisa.

Es importante reconocer las etapas por las que transita la entrevista laboral, ya que la mayoría de las entrevistas siguen un esquema básico.

- Con un "saludo inicial", hay que esperar a que el entrevistador se dirija a nosotros, y se tiene que responder de manera amable y cordial.
- La segunda etapa se da con la "charla introductoria", comenzando con un diálogo sobre temas intrascendentes que sirven para romper el hielo. Es importante relajarse y contestar de forma natural.
- La tercera etapa se inicia con la "conversación sobre el puesto". En esta parte se afrontan las cuestiones relativas al puesto, tareas y funciones, nuestros estudios y formación, experiencias, motivaciones y la disponibilidad. Es el momento de mostrar si el perfil se ajusta a las características del puesto sin descuidar el tono de voz, la sonrisa, la distancia y la posición de brazos y piernas.
- La cuarta etapa se da cuando se "despejan los interrogantes", es decir, que se abre el momento de consultar cualquier duda que tengamos sobre la empresa, las condiciones de trabajo o el proceso de selección. Esto da impresión de una persona que se interesada en el puesto.
- La última etapa es la "despedida", donde se despiden los participantes, acordando el siguiente contacto dentro del proceso. Acá también es importante mostrar cordialidad.

El proceso de contratación de un cajero suele ser bastante similar al de otros trabajos. La persona se enfrentará a preguntas comunes de la entrevista, como, "¿cuáles son tus puntos fuertes?" o "¿cómo te describirías a ti mismo?" Pero debido a que los cajeros tienen mucha interacción tanto con los clientes como con el dinero, existen

preguntas adicionales específicas al rol que determinan sus niveles de servicio al cliente e integridad.

Al responder a las preguntas a fondo, utilizando ejemplos concretos de su experiencia laboral o escolaridad pasadas, puede distinguirse de otros candidatos. Usar instancias específicas en sus respuestas le da a sus respuestas más peso y credibilidad, lo que le permite al empleador ver cómo tendrá éxito en el rol.

¿Cómo conseguir éxito en la entrevista para el puesto de cajero comercial? Sin duda, uno de los rasgos requeridos para un buen cajero es su trato con el cliente, por lo que, a la persona aspirante al puesto, le harán diversas preguntas para asegurarse de que es capaz de ser siempre amable y de resolver conflictos, incluso en situaciones de mucho estrés.

Entonces, como respuesta a la pregunta “¿qué significa para ti el servicio de atención al cliente?”, se espera que el postulante responda teniendo en cuenta que va a ser uno de los representantes de la empresa de cara al público; por eso, lo ideal es ubicarse como clientes y pensar cómo nos gustaría que nos traten y responder desde ese lugar. En esa respuesta es importante resaltar la importancia de un buen servicio, identificando soluciones y resolviendo problemas para la satisfacción del cliente.

En cuanto a qué responder cuando nos preguntan sobre qué tan flexible son nuestros horarios, acá es importante advertir que la flexibilidad es clave a la hora de conseguir un puesto de cajero, ya que suelen ser horarios rotativos o nocturnos, lo que puede suponer que la persona tenga que trabajar cuando no lo desee. Por este motivo, es esencial mostrarse abierto al respecto e informarse bien sobre las características del horario. Hay que tener presente que las empresas tienen mayor predisposición a contratar a quienes les garantizan flexibilidad horaria.

Si bien los cajeros generalmente trabajan de manera independiente, trabajar dentro de un equipo es una parte clave del trabajo. La persona trabajará en estrecha colaboración con los almacenistas, gerentes de planta y otros. Al responder a la pregunta “¿prefieres trabajar solo o como parte de un equipo?” se debe enfatizar que puede trabajar independientemente y que puede prosperar por su cuenta, pero que aprecia el apoyo y la experiencia que un equipo puede brindarle.

Si la pregunta apunta a “¿cómo se sienten manejando el dinero?”, debemos considerar que es una parte clave del trabajo de un cajero, por lo que la confiabilidad e integridad son importantes. En su respuesta, resalte su experiencia administrando dinero, su honestidad y su precisión en la administración del cajón de efectivo.

Las posturas de expresión

Debemos tener en cuenta reforzar la primera impresión, ya que ésta va a marcar la dirección y tono de la entrevista. Esto es vital, y para ello, lo esencial desde el punto de vista del lenguaje corporal es saber dar la mano de forma apropiada. Cuando se da la mano, es importante mirar a los ojos al entrevistador y dibujar una sonrisa de empatía. El apretón tiene que ser firme pero no muy alargado en el tiempo, y es necesario usar los ojos para comunicarnos. Debemos intentar mirar al entrevistador directamente a sus ojos pero sin incomodarlo, y hay que recordar que una mirada fija a los ojos puede ser interpretada como una señal de agresión y una mirada de costado es interpretada como una mentira. Es por eso que la mirada debe ser empática, que proyecte entusiasmo, interés y humor.

Sin embargo, no podemos olvidarnos de sonreír. La sonrisa es esencial en nuestro lenguaje corporal para mostrar simpatía, aunque sin excederse y sin que sea forzada, ya que se trata de sonreír y no de reírse todo el tiempo y de todo.

Otra de las cuestiones a tener en cuenta es la postura, de manera tal que la persona no debe apoyarse sobre la mesa ni recostarse hacia atrás en la silla. Además, la cabeza debe estar erguida y derecha, y debemos tratar de sentarnos un poco al borde de la silla para demostrarle interés al entrevistador, pero sobre todo, no te debes sentar en la silla excesivamente rígido, como paralizado, sino correcto y relajado.

Asimismo, es importante usar expresiones faciales positivas, ya que todo el rostro sirve para que nos comuniquemos con expresiones faciales de asombro o de duda. Se debe tratar de ser positivo con las expresiones faciales más allá del simple sonreír. Otra recomendación es evitar o controlar los tics nerviosos. Es imposible no tener algo de nervios en una entrevista, y a veces uno tiene algunos descuidos, como por ejemplo, jugar con un bolígrafo, una hoja o una carpeta, jugar con los anillos, el reloj, jugar con los dedos, etc. Se deben identificar esos tics y tratar de controlarlos, y la mejor forma de lograrlo es intentar relajarse antes de la entrevista y sentirte cómodo. Lo ideal es proyectar una imagen de interés hacia el entrevistador, pero estar distraído con nuestros tics demuestra lo contrario.

También es importante no mostrarse conflictivo, ya que el entrevistador busca a alguien que va a pasar horas en un lugar con otros compañeros de trabajo y que deben llevarse todos bien. El postulante debe mostrar capacidad de trabajo en equipo y convivencia diaria.

Por último, se deben usar las manos de forma apropiada para enfatizar los puntos fuertes y las cosas más importantes a destacar.

Los conflictos

Nuestra vida está plagada de problemas y conflictos que nos sorprenden y de los cuales algunas veces podemos salir airosos y otras no. Por eso, es importante aprender a manejar las situaciones problemáticas.

Los pasos para poder resolver un problema correctamente son:

- Comprenderlo
- Buscar alternativas de solución
- Valorar las consecuencias positivas y negativas de cada alternativa
- Y, por último, elegir la alternativa más conveniente e implementarla.

Asimismo, se podrían considerar los mecanismos alternativos para la resolución de conflictos, los cuales son: la mediación, la negociación, la conciliación y el arbitraje.

El estrés

El concepto de estrés se remonta a la década de 1930, cuando Hans Selye, un joven austriaco estudiante de medicina, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales, como cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, etc. Esto llamó mucho la atención a Selye, quien lo denominó el "Síndrome de estar Enfermo". Para la Organización Internacional del Trabajo, el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidas de un individuo para hacer frente a esas exigencias.

El estrés laboral está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador, o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador no coinciden

con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa. Hablamos de desacuerdos en la información, falta de priorización de tareas, objetivos que no son realistas, cambios en los plazos de entrega, liderazgo confuso, tareas poco claras, distorsión de funciones, falta de colaboración entre el equipo, falta de motivación entre el equipo.

Si bien es lógico que el trabajo conlleve cierta carga de estrés, que, si es adecuada puede derivar en motivación y agilidad mental, si se sale de control puede desatar problemas de salud.

Los efectos negativos del estrés se manifiestan de muchas formas, y pueden incluir enfermedades circulatorias y gastrointestinales y otros tipos de trastornos físicos, psicosomáticos y psicosociales.

Ni la ausencia ni el exceso de exigencias son saludables. De ahí que, para mantener un buen estado de salud y satisfacción personal, es necesario lograr equilibrio y, de esa manera, cerrarle la puerta al estrés.

El estrés en el ámbito laboral afecta al bienestar de la persona y puede derivar en una serie de consecuencias negativas en diversas esferas vitales.

Pautas o consejos sobre cómo gestionar el estrés laboral.

- Primero se debe “planificar el tiempo”, ya que una adecuada planificación y organización del mismo, puede reducir la presión y carga mental. Es importante ordenar las tareas a realizar dependiendo de su urgencia e importancia.
- La segunda pauta es tener las responsabilidades definidas, debido a que definir tareas ayuda en el manejo del estrés laboral, ya que disminuye la incertidumbre.

- En tercer lugar, se recomienda evitar la multitarea, puesto que no favorece la concentración ni la efectividad.
- En cuarto lugar, se aconseja desarrollar hábitos saludables como estrategia para combatir el estrés laboral.
- En quinto lugar, disfrutar el tiempo libre, dedicándole tiempo al ocio, a las personas del entorno cercano y a las aficiones, ya que contrarresta la sensación de sobrecarga y de tensión. Pero si hay algo que ayuda en el manejo del estrés, es una actitud positiva y el manejo de las emociones.

Las emociones

Son mecanismos que nos ayudan a reaccionar con rapidez ante acontecimientos inesperados que funcionan de manera automática, es decir, son impulsos para actuar.

Cada emoción prepara al organismo para una clase distinta de respuesta; por ejemplo, el miedo provoca un aumento del latido cardíaco que hace que llegue más sangre a los músculos, favoreciendo la respuesta de huida.

Las emociones son propias del ser humano, y se las clasifican en positivas y negativas en función de su contribución al bienestar o al malestar, pero todas ellas cumplen funciones importantes para la vida, ya que no podemos desconectar o evitar las emociones, pero sí se puede aprender a manejarlas.

¿Alguna vez te has preguntado por qué alguien es capaz de hablar en público sin aparentar nervios mientras que otra persona se pone muy nerviosa? ¡Simple! El orador que sufre frente la idea de hablar en público lo hace porque interpreta sus nervios como algo negativo, como una señal que le está enviado su cuerpo para que salga corriendo de allí. Por otro lado, alguien que interprete esos mismos nervios

como excitación y ganas de hacerlo bien, probablemente tenga más éxito en su conferencia.

El manejo de las emociones es entendido como la habilidad para enfrentar situaciones que se viven cotidianamente. En ellas, se ponen en juego los sentimientos y aquello que nos emociona.

Podemos decir entonces que los sentimientos son reacciones que surgen de nuestro interior ante una persona, lugar o situación. En cambio, las emociones son sentimientos que, al presentarse, afectan la forma en cómo vemos lo que nos sucede.

La expresión de las emociones contribuye a comunicar nuestro estado de ánimo o cómo nos sentimos en relación a lo que nos rodea. Pero si quisiéramos trabajar sobre el manejo de las emociones, tendríamos que considerar cuatro habilidades básicas.

- La primera refiere a la percepción, evaluación y expresión de emociones.
- La segunda a la asimilación o facilitación emocional.
- La tercera a la comprensión y análisis de las emociones
- Y la cuarta a la regulación emocional, que supone la habilidad para regular las emociones, moderando las negativas e intensificado las positivas sin reprimir ni exagerar la información que comunican.

El clima laboral

Para poder hablar del clima laboral, se tiene que hacer una mirada retrospectiva hasta los años ochenta, época donde este concepto empezó a tener auge, llegando a nuestros días como un factor determinadamente estratégico en el desarrollo de las empresas.

El “clima laboral” es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Este influye en la satisfacción y, por lo tanto, en la productividad. Con el clima laboral podemos predecir una serie de sucesos que se desencadenarán a partir de la valencia que tenga: si es positivo, podemos esperar muchos beneficios tanto para los empleados como para la organización misma; en cambio, si es negativo, se esperarán pérdidas, gastos, conflictos y demás situaciones adversas que pueden llevar a la organización a la quiebra.

Una de las variables que interacciona de manera directa con el clima laboral es la satisfacción laboral.

Por ambiente laboral o de trabajo entendemos todo aquello que involucra a los empleados en el trabajo, como por ejemplo, la relación con los compañeros de trabajo y líderes, la cultura organizacional o corporativa, el espacio disponible para el desarrollo personal, entre otros.

El ambiente laboral se ve afectado durante un breve período de tiempo hasta que se soluciona el percance. En cambio, el clima laboral hace referencia a algo mucho más amplio y duradero en el tiempo. Este concepto no tiene en cuenta los vaivenes del día a día, sino que toma como referencia el estado de las relaciones laborales y el nivel de satisfacción de los empleados en su significado más amplio, es decir, en lo concerniente a la cultura organizacional.

Es importante identificar las **condiciones ambientales**, ya que repercuten en el colectivo de trabajo en general y dan como resultado una carga global, producida por lo que el economista argentino Julio César Neffa define como dimensión física, dimensión mental y dimensión psíquica.

- En cuanto a la dimensión física, se la vincula al esfuerzo físico muscular producto de la contracción de los músculos o del desplazamiento del cuerpo o de alguna de sus extremidades. Mediante los movimientos, posturas y esfuerzos musculares, el hombre se relaciona con su entorno laboral para modificarlo y adaptarse al mismo.
- Al hablar de la dimensión mental se hace referencia a las exigencias y requerimientos del puesto de trabajo en cuanto a los mecanismos cognitivos, como ser, la memoria, la percepción de la información, la identificación y reconocimiento de la información que se percibe, los tiempos de descansos entre los procesos mentales, y la atención que demanda la tarea.
- Por último la dimensión psíquica, la cual se relaciona con el contenido del trabajo, con los aspectos afectivos y de relaciones que requiere el puesto de trabajo.

En el puesto de cajero comercial existen algunas condiciones laborales que pueden afectar el **clima de trabajo**. Por ejemplo, se debe estar dispuestos a permanecer de pie durante su jornada, también suelen estar dispuestos a trabajar durante horarios rotativos, lo cual puede extenderse al turno nocturno, fines de semana o días feriados. A su vez, se manipulan constantemente equipos y materiales de una medianamente complejidad, y hay una responsabilidad directa del dinero en efectivo, cheques y otros documentos de valor.

El rol del supervisor y sus responsabilidades

Asumido el cargo, lo primero y más importante es estar en alerta y atentos en todo momento. Puede que al supervisor se le pida hacer un número de cosas en algún momento dado, puede que tenga que guiar a las personas, saludar a los clientes que

caminan en la tienda, participar en alguna conversación, abordar las preocupaciones y llamar por teléfono a los clientes. Por este motivo, es necesario dominar el arte de las multitareas.

Un supervisor siempre debe ser amable e interactuar con cortesía con los clientes en cualquier momento. Al final de todo, un saludo, una sonrisa, un adiós y una conversación mínima son necesarias cuando se interactúa con ellos.

Por otro lado, parte de ese trabajo es asegurarse que los compradores tengan todo lo que necesitan, incluso si esto significa cambiar algún producto o si necesitan ayuda para encontrar algo. Depende del supervisor representar a la compañía y asegurarse que los clientes sepan que son valorados. Parte del desafío es equilibrar la amabilidad con la habilidad de hacer que todos pasen por la línea de cajas lo más rápido posible.

En cuanto a las **responsabilidades**, el supervisor es el encargado de vigilar el dinero que el comercio obtiene durante su turno. Al tener acceso directo a la caja, se debe ser confiable para hacer este trabajo, ya que incluso un pequeño incumplimiento en la credibilidad, podría manchar la reputación.

Los gerentes confían en el supervisor para mantener una cantidad adecuada de dinero que entra y sale de la registradora, y de mantener una vigilancia segura y responsable. Asimismo, el supervisor necesita proponer un balance al final de cada turno.

También se le confiará la atención de ayuda a los clientes a la medida de su capacidad para asegurarse que los clientes tengan las mejores experiencias posibles. Es importante conocer los productos o servicios que se ofrecen, tener habilidades para las matemáticas o contabilidad siendo capaz de hacerlo de manera rápida y competente.

Ya sea supervisor de servicio al cliente, cajero principal, o como quiera que se lo denomine dentro de la jerarquía de una empresa, el papel y las necesidades de la posición son más o menos las mismas de una compañía a otra. Los supervisores de cajeros entrenan y supervisan cajeros, empacadores y asociados de servicio al cliente, promueven los estándares de servicio al cliente más finos y se aseguran de que todo el manejo de efectivo se haga correctamente.

Se aconseja que el supervisor de cajas llegue quince minutos antes de iniciar la jornada laboral, y luego de revisar los horarios para la apertura, las primeras cajas que se abren deben ser ubicadas como punteras para un mejor control de vigilancia. Asimismo, se debe informar a los cajeros que van llegando, el punto de pago que les corresponde; se les entrega el monto de inicio y efectúa la apertura de caja en el sistema con el número de la caja y el monto inicial. Una vez abiertas las cajas programadas para ese turno, se debe estar al tanto de los registros que realizan y observar que sean los adecuados.

El supervisor también debe coordinar los itinerarios de descanso y almuerzo de los empleados, así como las tareas secundarias. También coordina los aumentos de fondos y los pedidos de cambio para la caja registradora, entrega la mercancía de valor que se guarda bajo llave, verifica precios, aprueba cheques, y contesta preguntas a los cajeros.

También como parte del rol asumido, debe redactar las evaluaciones de los empleados y participar en la presentación de las mismas. Realiza labores de apoyo para el equipo gerencial del área de cajas, organiza los turnos de los empleados, hace pedidos de materiales, coordina el mantenimiento y las reparaciones del equipo, está al tanto de los errores de los empleados, supervisa al personal de servicio al socio, coordina y lleva récord de los entrenamientos de seguridad y verifica periódicamente la mercancía devuelta que necesita auditarse. Se le agrega

la ayuda en otras áreas del departamento, y si es necesario a otros departamentos de la tienda.