

## Cuentos del frente: Una discusión frontal y honesta acerca de cómo iniciar una carrera en Administración de Propiedades



Por Mariana Toscas

Cualquier nueva carrera requiere algo más que las habilidades necesarias de las que figura en la descripción del puesto. Y si usted está comenzando su carrera en Administración de Propiedades, lo cierto es que, usted ha sufrido un tenue juego de tira y afloje entre la asunción de riesgos y la paciencia, el entusiasmo y la resistencia. Para complicar más las cosas, navegar por una multigeneracional mano de obra en la que sus colegas y supervisores, así como los inquilinos, propietarios, personal de mantenimiento y los vendedores, que puedan pertenecer a cualquiera de las cuatro generaciones, vienen con su propio conjunto de retos. Usted está ansioso por marcar la diferencia, pero sus colegas pueden suscribirse a la todo-demasiado-familiar mentalidad del "pago de las cuotas" con respecto a salir adelante.

Si bien no existe un modelo de molde para convertirse en un éxito en la Administración de la Propiedad, podría ayudar saber el hecho que no estás solo. En una mesa redonda exclusiva, IREM® reunió a cuatro administradores de las propiedades relativamente nuevos de cuatro áreas diferentes del país, para compartir trucos, consejos, y experiencias para el éxito de irrumpir en el campo de la gestión de la propiedad.

**Lo siguiente es un extracto de una mesa redonda denominada "Historias del frente" en la Conferencia de Liderazgo IREM® de Otoño, en San Diego en Octubre pasado.**

### **ESPERA LO INESPERADO**

Tome todos los planes mejores trazados y deséchelos. En un negocio centrado en trabajar con gente, no hay dos días iguales.

"Realmente hay tantas cosas que pasan, usted nunca verá la misma cosa dos veces. Por supuesto que uno tiene su rutina, día tras día las cosas de operación, pero sin importar cuán raro o extraño o bizarro una película podría ser, la verdad de la vida real en el negocio de administración inmobiliaria es más extraña que la ficción", dijo Nicholas Dunlap, CPM®, vicepresidente de Dunlap Property Group, AMO®, en Fullerton, California

Además de investigar diligentemente oportunidades de carrera y el aprendizaje de las tuercas y los pernos de la administración de la propiedad, prepararse para lo inesperado y mantenerse flexibles cuando las cosas no salen como se planean puede ir de una manera larga en el alivio de la curva de aprendizaje.

"Una cosa sobre los planes es que nunca salen cómo se supone que deben", dijo Emily Goodman, CPM®, ARM®, Administrador de la Propiedad Regional del CORE Realty Holdings Management, Inc. en Greensboro, Carolina del Norte "Cuando sales a conseguir un trabajo, ya sea en Administración de la

propiedad o alguna otra cosa, es necesario estar en ese trabajo, mantener la concentración, estar impulsado y usted tendrá éxito en lo que hace. "

### **REALMENTE LA PACIENCIA ES UNA VIRTUD**

Ser tomado en serio por sus compañeros fue una de las mayores luchas de los cuatro panelistas experimentados al comienzo de sus carreras.

"Siendo que somos una empresa familiar, y que yo había estado trabajando para la empresa desde niño haciendo trabajos de mantenimiento, ayudando con las pérdidas de objetos, ayudando con las mejoras del inquilino y, finalmente, trabajando al costado del gerente residente, fue difícil para algunos de nuestros empleados ver realmente que, a pesar de que soy la misma persona, que de hecho he crecido, me gané la designación y educado a mí mismo ", dijo Dunlap. "Ha sido un obstáculo conseguir que algunos de ellos se den cuenta de que no soy más un niño".

Cuando se le preguntó qué consejo le daría a los que apenas comienzan en el campo de la Administración de la propiedad, todos los panelistas coincidieron en que ser paciente e incluso reajustar las expectativas en cuanto a su carrera, fue una parte importante de convertirse en un éxito.

"Todos queremos avanzar rápidamente", dijo Brad Ashley, CPM<sup>®</sup>, el EPR, gerente de bienes raíces para los Servicios de Activos de CBRE en Kansas City, Mo. "Hay distintas generaciones en el lugar de trabajo actual: aquellos que simplemente entran en el negocio, aquellos con 10 a 20 años de experiencia y luego los que han trabajado toda la vida. Todas las personas tienen diferentes creencias".

Navegando diferencias generacionales es esencial para adaptarse a algunas de las colas sociales menos evidentes presentes en el lugar de trabajo. Con cuatro generaciones que comparten el lugar de trabajo, la experiencia de vida, las preferencias de comunicación y las diferencias motivacionales juegan un papel importante en la conformación de la trayectoria de su carrera.

"Cuando me inserté por primera vez en el negocio, traté de presionar y subir y subir- y aprendí que una vez que las cosas se movieron habiendo respetado las otras generaciones y jugando con las reglas de las generaciones de más edad (mientras que al mismo tiempo también aportando nuevas ideas en el lugar de trabajo) ha funcionado bien ", continuó Ashley.

"Hay un deseo de éxito", dijo BJ Van Aken, Gerente Regional de la Propiedad Capital de Growth Properties, Inc., AMO<sup>®</sup>, en La Jolla, Calif. "La longevidad de la carrera significa algo, hay una razón por la cual la gente ha tenido éxito. Las cosas van a tomar tiempo, y eso está bien. "

### **SU DESIGNACIÓN HABLA MÁS FUERTE QUE SUS PALABRAS**

Cuando a los panelistas se les preguntó si sentían que tenían que "fingir hasta hacerlo", todos coincidieron en que la confianza de la proyección y el control son importantes, sin embargo, obligar a algo que no se siente cómodo, no es necesariamente la mejor opción.

"Creo que es bueno afinar los dones naturales, talentos y habilidades, y trabajar en aquellos que corresponden a sus ambiciones profesionales", dijo Van Aken. "De esa manera, cuando estás en un espacio donde te sientes como si estuvieras completamente dotado para ser capaz de hacer lo que estás

haciendo... que tienes el poder para ser aún mas asertivo... saber lo que estás haciendo ahora es lo que vas a hacer por un largo recorrido”.

Y el estar cómodo y con facilidad en la profesión no es algo natural, considere la posibilidad de la certificación. Tomar la decisión de seguir adelante con la educación y la experiencia necesaria para lograr la designación como GERENTE DE LA PROPIEDAD CERTIFICADO (CERTIFIED PROPERTY MANAGER® - CPM®) de forma automática le distingue de otros en la profesión.

"Lo que te falta en experiencia, usted puede lo puede ganar en educación", dijo Goodman. "Cuando yo administraba una propiedad de tiendas de ventas al por menor en un gran centro comercial, uno de los gerentes de las tiendas departamentales en realidad me dijo que, " Él ha venido administrando esa tienda antes de que yo naciera", lo cual era absolutamente cierto en ese momento y no había nada que pudiera decir para convencerlo de que yo era un administrador capaz: "Sí, tengo una designación, esto es lo que yo pasé y me siento capaz de administrar sus propiedades."

Aparte de ganar credibilidad y ser tomado en serio, la designación de CPM® te convierte en un defensor de la profesión de gestión de la propiedad a nivel nacional.

"La designación de CPM®, además de la educación, me ha permitido ir dos veces a Washington DC para presionar en favor de los administradores de propiedades para la industria de bienes raíces comerciales, hablar con nuestros funcionarios electos acerca de los problemas que enfrenta nuestra industria y lo que pueden hacer para ayudar a convertir a nuestra economía, y lo he hecho exclusivamente a través de IREM® como miembro de CPM®," dijo Dunlap. "Eso, para mí, va más allá de la designación: como americano es uno de los momentos más orgullosos".

### **FORJAR SU PROPIO CAMINO**

Cuando se preguntó a los panelistas que revelaran algo que hubieran deseado que alguien les diga después de graduarse y dirigirse a la fuerza de trabajo, cada panelista tuvo diversas reacciones.

Ashley afirmó que una sólida comprensión de las finanzas es algo necesario. "Usted tiene que saber los números para ser capaz de hacer el negocio", dijo. "En segundo lugar, usted tiene que entender a la gente. Puedo relacionarme con la gente que son de mi edad, pero ser capaz de relacionarse con un contratista, o un gestor de activos, o tal vez con un inquilino que tiene sus ahorros de vida en el edificio, o tal vez un cliente de todos los actores institucionales- todas esas habilidades son diferentes. Y me tomó un tiempo muy largo para entender cómo me comunico de manera diferente con toda esa gente para que se sientan importantes y respetados".

Goodman agregó que la gestión de la propiedad no es la profesión para aquellos que son tímidos.

"No seas un alhelí", dijo. "La gente no te entrega asensos solo porque caminan por tu oficina un día y creen que te ves como una persona agradable y te dan una. Si quieres serlo, déjase saber a las personas adecuadas".

Y mientras que la asertividad es la clave para salir adelante, Dunlap deseaba que alguien le hubiera advertido de templar su entusiasmo, sólo un poquito, para que así tuviera expectativas más realistas.

"¿Crees que vas a llegar a la cima de una noche a la otra, pero ese no es el caso", dijo Dunlap. "Me hubiera gustado haber sido informado de planificar los reductores de velocidad y el plan para las cosas que no necesariamente siguen tu camino todo el tiempo."

A fin de cuentas, los panelistas ofrecieron una visión muy realista en el hecho de comenzar una carrera en administración de propiedades. Y si bien no podría tener una fórmula ya preparada para el éxito instantáneo, la combinación adecuada de paciencia, persistencia y habilidad con las personas puede abrir las puertas, incluso si esas puertas no te conducen a la carrera de tus sueños.

"Yo le diría a tocar todas las puertas", dijo Goodman. "Es una cuestión de conseguir meter tu pie por la puerta, la búsqueda de su puesto de trabajo en primer lugar, no puede ser el trabajo perfecto para ti, pero pruébalo por unos pocos años. Obtén la experiencia y consigue la exposición. Y después de dos o tres años, si no es la decisión correcta, entonces has un cambio. "

### **Los Panelistas**

#### **Nicholas Dunlap, CPM<sup>®</sup>**

Vicepresidente

Dunlap Property Group, AMO<sup>®</sup>

Fullerton, California

#### **BJ Van Aken**

Administrador de la Propiedad Regional

Capital Growth Properties, Inc., AMO<sup>®</sup>

La Jolla, California

#### **Emily Goodman, CPM<sup>®</sup>, ARM<sup>®</sup>**

Administrador Regional de Propiedades

CORE Realty Holdings Management, Inc.

Greensboro, Carolina del Norte

#### **Brad Ashley, CPM<sup>®</sup>**

Gerente de Bienes Raíces

CB Richard Ellis, AMO<sup>®</sup>

Kansas City, Mo.