

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ

Colegio de Ciencias e Ingenierías

Emprendimiento para Ingeniería Civil

Diego Alejandro Toscano Calderón

Ingeniería Civil

Trabajo de fin de carrera presentado como requisito
para la obtención del título de
Ingeniero Civil

Quito, 12 de diciembre de 2022

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ

Colegio de Ciencias e Ingenierías

HOJA DE CALIFICACIÓN DE TRABAJO DE FIN DE CARRERA

Emprendimiento para Ingeniería Civil

Diego Alejandro Toscano Calderón

**Nombre del profesor, Título académico
Ingeniero Civil**

Miguel Andres Guerra Moscoso,

Quito, 12 de diciembre de 2022

© DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las Políticas y Manuales de la Universidad San Francisco de Quito USFQ, incluyendo la Política de Propiedad Intelectual USFQ, y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas Políticas.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Educación Superior del Ecuador.

Nombres y apellidos: Diego Alejandro Toscano Calderón

Código: 207664

Cédula de identidad: 0604151662

Lugar y fecha: Quito, 12 de diciembre de 2022

ACLARACIÓN PARA PUBLICACIÓN

Nota: El presente trabajo, en su totalidad o cualquiera de sus partes, no debe ser considerado como una publicación, incluso a pesar de estar disponible sin restricciones a través de un repositorio institucional. Esta declaración se alinea con las prácticas y recomendaciones presentadas por el Committee on Publication Ethics COPE descritas por Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing, disponible en <http://bit.ly/COPETHeses>.

UNPUBLISHED DOCUMENT

Note: The following capstone project is available through Universidad San Francisco de Quito USFQ institutional repository. Nonetheless, this project – in whole or in part – should not be considered a publication. This statement follows the recommendations presented by the Committee on Publication Ethics COPE described by Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing available on <http://bit.ly/COPETHeses>.

RESUMEN

El presente trabajo investigativo recopila información sobre los modelos de negocio y su influencia en las personas al momento de empezar a emprender. Específicamente, el trabajo se enfoca hacia los ingenieros civiles que buscan posicionarse en el mercado laboral a partir de la creación de una empresa constructora.

Para ello, se tomó como referencia a empresas grandes y pequeñas, posicionadas en la industria de la construcción ecuatoriana. La metodología se basó en la realización de entrevistas y el análisis de su proceso para superar las barreras a la creatividad existentes en la industria para la comercialización de proyectos de ingeniería civil de diversos ámbitos como el sector inmobiliario, transporte, energético y demás infraestructuras necesarias para el desarrollo nacional.

Los resultados de la investigación indican que los emprendedores de la industria de la construcción se enfrentan a varias barreras, entre las cuales se encuentran las dificultades en la comunicación referente a temas técnicos con otras disciplinas, la toma de riesgos ante posibles equivocaciones, adaptabilidad al cambio, estrés y falta de motivación. El trabajo encontró también que la competitividad dentro del sector está ligada estrechamente al cumplimiento de la calidad requerida por el mercado, tanto a nivel privado como público. Finalmente, se observó que, sin importar el tamaño de la empresa constructora, los ingenieros enfrentan variabilidades en su estado anímico que afectan a su creatividad, y la resiliencia ante esta problemática es un factor clave para el desarrollo profesional y competitivo en la industria.

Palabras clave: Propuesta de valor, ingeniería civil, ventaja competitiva, emprendimiento, barreras, limitantes, empresa, ingeniería civil, ingenieros civiles.

ABSTRACT

The following research work gathers information about business models and their influence on people when starting a business. Specifically, the work is focused on civil engineers who seek to position themselves in the construction industry through the creation of a construction company.

For this, large and small companies, positioned in the Ecuadorian construction industry, were taken as a reference. The methodology was based on conducting interviews and analyzing their process to overcome the existing barriers in the industry for the commercialization of civil engineering projects in various fields such as real estate, transportation, energy, and other essential infrastructures for national development.

The results of the research indicate that entrepreneurs in the construction industry face several barriers, such as difficulties in communication regarding technical issues with other disciplines, risk taking in the face of possible mistakes, adaptability to change, stress and lack of motivation. It was also found that competitiveness within the sector is closely linked to compliance with the quality required by the market, both at a private and public level. Finally, it was observed that, regardless of the size of the construction company, engineers face emotional variabilities that affect their creativity, and resilience to it is a key factor for professional and competitive development in the industry.

Key words: Value proposition, competitive advantage, entrepreneurship, barriers, constraints, business, civil engineering.

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	8
Desarrollo del Tema.....	10
Marco teórico.	10
Barreras a la creatividad.....	11
Propuesta de valor.....	14
Ventaja Competitiva.....	16
Análisis a las preguntas generales:	18
Análisis global.....	26
Conclusiones	27
Referencias bibliográficas	28
Anexo A: PLANTEAMIENTO DE LAS PREGUNTAS	30
Anexo B: TRANSCRIPCIÓN DE LAS ENTREVISTAS.....	40

INTRODUCCIÓN

La construcción es un ámbito en el que se percibe la competitividad porque las personas tienen la necesidad de emprender. Sin embargo, existen las barreras a la creatividad las cuales afectan el desarrollo de los proyectos constructivos por diferentes limitantes como miedo a equivocarse, fracasar, estrés o ansiedad. Los futuros constructores y emprendedores tienen que conocer y comprender estas barreras, para no permitir que les afecten y poder posicionarse correctamente en el mundo laboral. Es por dichas barreras que resulta fácil quedarse estancado y poner en peligro el trabajo de manera que se debe tener ideas innovadoras y frescas que den una identidad a la empresa y generen una ventaja sobre la competencia.

Las barreras de la creatividad son también conocidas como bloqueos o limitaciones personales o sociales que toda persona y profesional posee, sin embargo, muchos profesionales pueden manejar de manera correcta estos bloqueos de tal forma que los evaden. Por otro lado, están las personas y profesionales que no pueden manejar estos bloqueos y tienden a limitarse al momento de que su negocio crece, crear emprendimientos o brindar servicios, ya que tienen miedo a equivocarse, miedo a lo nuevo, miedo a hacer el ridículo, los cuales se denominan barreras sociales. Las barreras personales son el estrés, ansiedad, falta de concentración, falta de motivación entre otras.

Dichas barreras hacen que se tenga nublado el panorama, es por ello que se debe identificar y comprender como superarlas, con el fin de poder obtener una idea clara y bien estructurada, que permita dar una identidad a la empresa. Dicha identidad se la puede conocer como la propuesta de valor, esta parte por el concepto de idea original, la cual se considera como el elemento que diferencia de la competencia e impulsa el desarrollo del emprendimiento, puesto que motiva al consumidor a escoger un producto sobre otro. Todo ello debido a sus características atractivas o duraderas, es que se crea una ventaja sobre la competencia, sin

embargo, la idea por sí sola no basta para que el emprendimiento llegue al éxito, tiene que ser acompañada por un buen plan y modelo de negocios.

Es complicado encontrar aquella idea que se ajuste perfectamente a la necesidad del consumidor, por lo que se debe comprender al cliente y tratar de llegar a un balance entre beneficios conseguidos para el cliente como para la empresa.

Por otro lado, también enuncia la manera de implementar los recursos con el fin de optimizarlos y así generar valor agregado a los productos y poder competir en un campo repleto de opciones para los consumidores.

Puede ser la rapidez de entregar un servicio o producto, la calidad de estos, la garantía, el manejo de los clientes y su importancia para la empresa entre otros. Si el emprendedor logra pulir los campos previamente mencionados, se está convirtiendo en un competidor muy poderoso que tiene una ventaja competitiva en el mercado. Los factores previamente mencionados también afectan a las empresas constructoras por lo que se busca comprender como es que los gerentes, que también son emprendedores, e ingenieros civiles pudieron superar las barreras de la creatividad y obtuvieron una propuesta de valor que los permitió posicionarse en el campo de la construcción.

Es por ello, que se realizó doce preguntas que abarcaron los temas de modelo de emprendimiento como: Las barreras a la creatividad: personales y sociales, la propuesta de valor y la ventaja competitiva. La misma que se aplicó a 8 empresas de la construcción para poder analizar cómo se puede aplicar estos temas dentro de la Ingeniería Civil.

DESARROLLO DEL TEMA

El presente proyecto investigador se realizó con la colaboración de Leonela Solórzano y Mauricio Baldajos. Con la ayuda de los miembros previamente mencionados se realizó un análisis detallado de cómo el emprendimiento se puede manejar en el campo de la construcción para los ingenieros civiles.

En base a los libros “El emprendedor de éxito” de Rafael Alcaraz y “Emprendimiento: conceptos y plan de negocios” de Carlos Prieto Sierra se escogió temas principales para el trabajo de investigación que son: barreras a la creatividad, ventaja competitiva y propuesta de valor. Para comprender que son las barreras a la creatividad y ser competitivo en el mundo laboral con respecto a la propuesta de valor, el enfoque principal es el responder dos preguntas importantes:

¿A lo largo de su desarrollo profesional ha experimentado que al momento de crear un proyecto de negocios o elaborar una presentación en la construcción su mente se ha quedado en blanco? En base a esta pregunta se desea identificar las barreras a la creatividad a las que se enfrentan día a día los profesionales y como manejan esta situación para transmitir las ideas o proyectos de manera correcta a sus clientes o colaboradores.

¿Qué aspectos y características hacen que tu empresa destaque un mercado con alto nivel de oferta como lo es en el campo de la construcción?

Con respecto a esta pregunta se desea comprender como superar dichas barreras a la creatividad para que no afecten al desarrollo de proyectos constructivos y poner en marcha los proyectos en base a una idea clara y bien estructurada que permita tener una ventaja competitiva en el campo de la construcción.

Marco teórico.

Barreras a la creatividad.

Las barreras a la creatividad conocidas también como bloqueos o limitaciones personales o sociales son barreras psicológicas que impiden constituir nuevas ideas, y que se caracterizan por la falta de motivación inevitables para activar el pensamiento.

Simberg (1980), citado por Schnarch (2001) menciona que las barreras son bloqueos que inhiben la creatividad por lo que a continuación se mencionará cuáles son las barreras de la creatividad más comunes:

Las barreras personales, estos bloqueos son interferencias de la comunicación que provienen de las emociones, los valores y los hábitos del individuo. Son de índole mental la cual influye en bloqueos del pensamiento y de índole emocional, que influye sentimentalmente las cuales se mencionaran a continuación:

Falta de concentración

Este es el bloqueo más común que existe en todas las personas y más aun en los profesionales al momento de generar sus ideas.

En algún momento de nuestras vidas, todos debimos tener falta de concentración, pero al momento de estar aplicando la vida profesional se tiene una gran responsabilidad atrás y como ingenieros civiles, tener ese bloqueo de la falta de concentración no es una opción porque esto puede traer grandes afectaciones a corto y largo plazo.

Ansiedad

Este es uno de los limitantes de la creatividad más habituales en la sociedad de hoy en día. Según el filósofo danés Kierkegaard, la ansiedad puede ser destructiva como generativa, la ansiedad es generada por el estrés y también influye que actualmente la sociedad funciona a contrarreloj.

Es normal que se tenga ansiedad al momento de entregar, presentar o dar a conocer sobre

proyectos por el que dirán o por el simple hecho de si les va a gustar esto que quieren mostrar, pero lo importante es tener alguna cosa que ayude a controlar esta ansiedad al momento de realizar la presentación de lo que se quiere dar a conocer para mostrar confianza en sí misma.

Estrés y agotamiento

El estrés es una de las barreras que mas afecta a los profesionales afectando al crecimiento laboral por la limitación de ideas. Es una respuesta del cuerpo que estimula el cerebro y los sistemas nerviosos, puede ser positivo cuando ayuda a prevenir algún peligro o cumplir una tarea bajo presión, pero cuando dura mucho tiempo es perjudicial para la salud mental.

Falta de motivación

La motivación es un nervio que funciona en las personas que cuando se está desmotivada, existe la falta de creatividad limitando a que la mente fluya forzando así a que las personas se sientan retraídas, sin ideas, estresado la mente y perjudicando la salud mental.

Existen también las barreras sociales, estas tienen que ver con el entorno en el que se encuentra la persona o profesional como también en el entorno en el que nacen y al momento que se desarrollan como personas.

Bloqueos sociales

Son barreras que tienen que ver con el entorno en el que nacen y se desarrollan las personas. Además, incluye mucho en el círculo en el que desenvuelve esa persona, limitándose a la espontaneidad, y no poder expresar correctamente las ideas, mucho menos, llevarlas a cabo.

Miedo al equivoco

Este es un temor que poseen las personas ya sea por miedo hacer el ridículo por cometer errores ya que la sociedad busca el perfeccionismo, es normal tener miedo a equivocarse por lo que, al estar en una construcción, al hacer análisis de costos o estar haciendo ensayos en

laboratorios, siempre va a existir el miedo a equivocarse, y estos errores pueden costar muy caro, sin embargo, se tiene que ser arriesgado y lanzarse en lo que se hace porque de esta forma es que uno logra tener éxito. Por otro lado, Henry Ford (1963), dice que: “el único error real es aquel del que no aprendemos nada”.

Miedo al cambio

Existe miedo al cambio, lo cual es normal, pero siempre se tiene que estar innovando y buscando nuevas cosas, para de esta forma lograr ser más eficiente y llegar al alcance de todas las personas de forma más fácil, si uno se mantiene en el pasado y no se innova constantemente no va a tener un gran alcance en el público. El mantener una imagen y no arriesgar a perderla no es algo que ayude al crecimiento de los emprendedores.

Para impedir que las barreras a la creatividad afecten a tu desarrollo de proyectos constructivos se debe crear soluciones y verificar tus limitantes de la creatividad. Se debe luchar contra estas barreras mediante el proceso de adquirir experiencia y ser partícipe de proyectos en la construcción. Ya que, al estar presente en estos desafíos constructivos, ayuda a que de alguna u otra manera el profesional o emprendedor no se deje consumir por dichas barreras y pueda controlarlo

Luego de entender que son las barreras a la creatividad se procedió a realizar unas entrevistas a profesionales de la construcción obteniendo resultados interesantes como;

Siente de cada ocho entrevistados poseen estrés y agotamiento: esto debido a la carga laboral que reciben. Y también sienten ansiedad al momento de presentar un proyecto ya que en la actualidad vivimos en una sociedad que funciona a contrarreloj.

Sin embargo, tres de cada ocho entrevistados no sufren de falta de concentración ya que al momento de trabajar en la construcción se necesita el cien por ciento para generar ideas y no cometer errores, ya que cometer estos errores pueden traer grandes y graves consecuencias.

Propuesta de valor.

Se parte por el concepto de idea original, la cual se considera como el elemento que diferencia de la competencia e impulsa el desarrollo del emprendimiento, puesto que motiva al consumidor a escoger un producto sobre otro. Todo ello debido a sus características atractivas o duraderas, es que se crea una ventaja sobre la competencia, sin embargo, la idea por sí sola no basta para que el emprendimiento llegue al éxito, tiene que ser acompañada por un buen plan y modelo de negocios. (Osterwalder, 2015).

Sin embargo, es complicado encontrar aquella idea que se ajuste perfectamente a la necesidad del consumidor es por ello que se debe comprender al cliente y tratar de llegar a un balance entre beneficios conseguidos para el cliente como para la empresa.

Ahora se procede a enunciar diferentes expositores que han dado su idea de lo que es la propuesta de valor:

En el caso de Zimmerer (2005), concibe a la ventaja competitiva como la manera en la que se agregan factores que den autenticidad y diferenciación a la compañía con respecto a sus competidores, de manera que dicha compañía pueda obtener un posicionamiento superior en el mercado gracias a que se crea un valor adicional para los consumidores, la cual es única e irrepetible por la competencia. (Alcaraz, 2011).

Mientras que para Metzgel y Donaire (2007) la propuesta de valor es el conjunto de productos, servicios, beneficios y valor agregado que la empresa ofrece al consumidor, tras haber realizado un estudio de mercado para tomar una opción que ayude a anticiparse ante la competencia y al mercado para que con ello se defina la manera en que el mercado percibirá a la empresa.

Por otro lado, Fayolle (2007) enuncia que el proceso de emprendimiento es el conjunto de actividades para conformar una propuesta de valor, a partir del esfuerzo de personas arriesgadas que han trabajado en conjunto para darle valor a un producto o servicio.

Si se toma en cuenta el criterio de Metzger (2007), habla sobre la manera en la que la empresa dirige a sus empleados en dirección del beneficio que se quiere entregar al consumidor y con ello cumplir ciertas características como las siguientes: (Alcaraz, 2011).

- Demostrar la calidad, funcionalidad, imagen, servicio y precio que se ofrece al cliente
- Informar sobre temas de expectativas, riesgos, y plazos de entrega.
- Comprender los elementos que atraen a posibles compradores y características que reflejan a la empresa ante los clientes.
- Enunciar la característica diferencial de la empresa
- Ser concisos y simples con el fin de que el consumidor tenga facilidad de comprensión sobre los beneficios de la empresa.
- Buscar la fidelidad del cliente.

Para comprender mejor la propuesta de valor, la empresa debe responder la siguiente pregunta ¿Por qué el consumidor debería comprar nuestro producto? Por lo que se presenta las características que representa a la propuesta de valor:

- **Cualidades del Producto:** se enuncian las características del producto como funcionalidad, precio, calidad entre otras.
- **Relación con el Consumidor:** hace referencia a la aceptación por parte del consumidor hacia el producto y que tan satisfechos han quedado con el desempeño del mismo y de igual manera se toma en cuenta la relación del costo beneficio.
- **Imagen y Prestigio:** se toma en cuenta aquellos factores que hacen atractiva a la empresa.

Si se realiza una recopilación de los conceptos y las características que debe tener una propuesta de valor se podría englobar al concepto como la experiencia que obtiene el consumidor o cliente con la adquisición del producto o servicio que ofrece la compañía. Es decir que es una oferta total de marca. (Alcaraz, 2011).

Ventaja Competitiva.

Cuando se tiene una marca se busca sobresalir en la competencia, y los aspectos y características diferentes a otras marcas es lo que se conoce como una ventaja competitiva, la cual entrega beneficios y más valor a los clientes. (Matesanz, 2011).

Se la puede dividir en interna y externa. La ventaja competitiva interna se da cuando el producto tiene la misma calidad de la competencia, pero su valor es menor. Y la externa tiene otros factores como que la calidad sea mejor, premios por fidelidad, promociones, etc. (Alcaraz, 2011).

Con la ventaja competitiva se tiene una base para definir la propuesta de valor, y con esto definido se sabe lo que se va a comunicar a los clientes para dar a conocer el producto o servicio, así que la ventaja competitiva está directamente relacionada con la estrategia de marketing.

Se va a hablar de la ventaja competitiva según Michael Porter que es un economista galardonado. Para Michael Porter la información es un recurso, y es de mucha importancia para una empresa.

Existen 3 tipos de ventajas competitivas en las que se encuentra la ventaja comparativa, la ventaja diferencial y la ventaja competitiva sostenible, aquí se presenta a cada una de estas ventajas:

La ventaja comparativa es cuando las empresas producen lo mismo, por lo que el cliente puede elegir la que mejor le convenga, entonces aquí aparece la ventaja competitiva. Un ejemplo de

esto es entre la marca Sony y Microsoft con sus consolas PS5 y Xbox One respectivamente, en las que el cliente elige la que va a comprar según aspectos como el precio, publicidad, catálogo de juegos, etc.

La ventaja diferencial busca aspectos diferentes de la competencia para que su producto destaque. Para un ejemplo tenemos a Apple que a lo largo de los años se ha distinguido por su innovación y diseño diferente de sus productos por lo que ha logrado destacar a pesar de que cada vez hay más competencia. Puede que ahora existan muchas marcas con laptops o celulares inteligentes en el mercado, pero Apple ha generado lealtad con sus consumidores por lo que se mantiene siempre por delante de la competencia, y también la marca ofrece un estatus social. (Fernández, 2018).

La ventaja competitiva sostenible se da por lo general cuando una empresa tiene registrado un producto que solo dicha empresa la puede comercializar, entonces se planifica que la empresa crezca en torno a ella, durante años. Un ejemplo puede ser Coca Cola ya que con su fórmula que tienen no existe otra empresa que pueda producir el mismo refresco. Este tipo de empresas invierte mucho dinero por crear un producto innovador. (Mejía-Trejo & Sánchez – Gutiérrez, 2014).

La ventaja competitiva cuenta con cuatro elementos que son el precio, la calidad, la experiencia y la personalización y servicio. En el tema de precio, cuando el precio de un producto es accesible para el cliente, sin disminuir su calidad, es más probable el aumento de las ventas, por lo que se trata de disminuir precios de producción y mano de obra. También existen empresas que prefieren cuidar su prestigio, por lo que cuidan una excelente calidad a pesar de que su precio no sea tan accesible. En el tema de experiencia se trata de lo que hace especial a tu empresa, de tratar a los consumidores de tal forma que se vuelvan leales a la marca. La personalización para el cliente es muy importante hoy en día, ya que, si la empresa conoce al

cliente y logra cumplir con sus expectativas y resolver sus problemas, el cliente siente que es el centro del negocio. (Fernández, 2018).

Es por ello, que se realizó doce preguntas que abarcaron los temas de modelo de emprendimiento como: Las barreras a la creatividad: personales y sociales, la propuesta de valor y la ventaja competitiva. La misma que se aplicó a 8 empresas de la construcción para poder analizar cómo se puede aplicar estos temas dentro de la Ingeniería Civil.

Análisis a las preguntas generales:

Pregunta 1

¿En su vida profesional en la construcción como se ha manejado para este tipo de presiones o barreras para transmitir de manera adecuada las ideas a sus colaboradores o clientes?

Las presiones o barreras personales surgen de una serie de malas experiencias o la forma en la que asimila un profesional recién graduado, ya que este tipo de barreras se producen cuando no se ha tenido experiencia laboral en el campo de la construcción. Ya sea en entidades privadas o públicas siempre van a existir desafíos donde se realicen presentaciones para defender o explicar cualquier tipo de interés o tema a clientes, socios, entidades hasta los mismos obreros en la construcción. Por lo tanto, es necesarios estar siempre en una auto capacitación sobre temas o mejoramientos de expresión pública para entrenar aptitudes de comunicación, con el fin de superar barreras personales para poder transmitir una idea de forma clara y concisa.

Pregunta 2

¿Cree usted que los problemas relacionados con las barreras sociales influyeron en su vida laboral para transmitir de manera adecuada una idea, o fue consecuencia de un maltrato a usted anteriormente por terceras personas debido a prejuicios sociales,

costumbres culturales, raciales o preferencias personales, lo cual se denomina barreras personales?

En el proceso de adquirir experiencia y ser partícipe de un proyecto de construcción siempre existirán nuevos métodos de construcción ya que no todo proyecto es igual al otro, siempre se presentarán desafíos constructivos. Estos desafíos pueden estar relacionados con la manera o rapidez de resolver un problema relacionado con el proyecto, como, por ejemplo, entrega de proyecto en el tiempo establecido o resolver con abastecimiento de material para que el proyecto se ejecute adecuadamente. Para poder llegar a este punto de saber cómo resolver cualquier tipo de problemas en un proyecto de construcción se debe pasar por un comienzo y aprender de profesionales más experimentados de los cuales se puede aprovechar sus enseñanzas para ir puliendo los conocimientos impartidos en la universidad, así como técnicas nuevas que vayan siendo un complemento para las técnicas y conocimientos constructivos que se vayan adquiriendo a los largo de la vida profesional, y es importante tener en cuenta que nunca está mal preguntar y equivocarse.

Pregunta 3

¿Ha tenido la oportunidad de identificar cuáles son sus limitantes que producen barreras de creatividad para realizar o crear una presentación, independientemente del tema que sea, para que sus ideas lleguen claras y precisas a sus colaboradores o clientes?

El identificar los limitantes que producen barreras de creatividad para realizar presentaciones y proyectos de construcción es de suma importancia ya que el reconocer y saber qué es lo que nos afecta es un plus lo cual nos ayuda para mejorar, saber cómo actuar y cómo manejar las emociones. Se sabe que los profesionales manejan una gran responsabilidad en sus labores, es aquí donde el miedo o rechazo entra causando una enorme barrera para presentar ideas y vergüenza de mostrarlo. También depende mucho el estado de ánimo que en ese momento se

esté atravesando hay que saber cómo manejarlos ya que existen momentos críticos, falta de trabajo, falta de liquidez y eso es lo que a uno lo desmejora. Pero otras veces se atraviesa por buenos momentos lo cual hace que el crear una presentación se vuelva más fácil el poder transmitir las ideas a mis clientes o colaboradores.

Otro limitante es la presión, cuando una persona sufre de este sintiendo por proyectos tienen a equivocarse y cometer los famosos errores.

Pregunta 4

¿Tiene ideas que deben ser valoradas?

La mayoría de los emprendedores tienen problemas para dar a conocer sus ideas o tienen tantas ideas en la cabeza que al momento de querer presentar alguna de estas no encuentran la manera de hacerlo para que las personas les entiendan y para que esto sea llamativo para todos, sin embargo todos concuerdan que para poder quitar esta traba lo que hacen es tener un orden de cómo hacen sus presentaciones o de cómo van a dar a conocer a sus ideas, aunque no todas sean sobre temas parecidos, siempre es bueno tener un inicio claro para no generar trabas o problemas que afecten tanto personalmente como grupalmente.

Pregunta 5

¿Alguna vez te ha sucedido que necesitabas crear un proyecto de negocios o elaborar una presentación y tu mente se encontraba en blanco?

Se tiene 5 opciones rápidas como: Completamente de acuerdo, de acuerdo, Neutral, desacuerdo y completamente desacuerdo, para responder al test que se presenta a continuación:

¿Tienes estrés y agotamiento?

- **Completamente de acuerdo**
- **De acuerdo**

- **Neutral**
- **Desacuerdo**
- **Completamente desacuerdo**

La mayoría de los ingenieros civiles están de acuerdo de que en la mayor parte de su vida profesional han sufrido o sufren de estrés y agotamiento el cual les ha sido difícil de controlar y esto se debe a las cargas que se aplican y de la alta demanda que esto exige como profesional.

¿Tienes Ansiedad?

Es normal que se tenga ansiedad al momento de entregar, presentar o dar a conocer sobre proyectos por el que dirán o por el simple hecho de si les va a gustar esto que quieren mostrar, pero lo importante es tener alguna cosa que ayude a controlar esta ansiedad al momento de realizar la presentación de lo que se quiere dar a conocer para mostrar confianza en sí misma.

¿Tiene falta de concentración?

En algún momento de nuestras vidas, todos tuvimos que tener falta de concentración, pero al momento de estar aplicando la vida profesional se tiene una gran responsabilidad atrás de nosotros como ingenieros civiles, por esto la falta de concentración no es una opción porque esto puede traer grandes afectaciones a corto y largo plazo.

¿Tiene falta de motivación?

Es crucial que al existir falta de concentración es casi imposible emprender o salir adelante, aparte de esto al ser ingeniero civil juega un papel importante el ingenio y el saber progresar y ver que se puede hacer. Lo principal y más difícil de tomar en cuenta es el dinero, el cual llega a ser el mayor reten para un ingeniero.

¿Tiene miedo al equívoco (temor al ridículo)?

Es normal tener miedo a equivocarse por lo que, al estar en una construcción, al hacer análisis de costos o estar haciendo ensayos en laboratorios, siempre va a existir el miedo a equivocarse, ya que estos errores pueden costar muy caro, sin embargo, se tiene que ser arriesgado y lanzarse en lo que se hace porque de esta forma es que uno logra tener éxito.

¿Tiene miedo al cambio (a lo desconocido)?

Existe miedo al cambio, lo cual es normal, pero siempre se tiene que estar innovando y buscando nuevas cosas, para de esta forma lograr ser más eficiente y llegar al alcance de todas las personas de forma más fácil, si uno se mantiene en el pasado y no se innova constantemente no va a tener un gran alcance en el público.

Pregunta 6

¿Considera usted que tuvo impedimentos como miedo al equivoco, miedo al cambio al usar redes sociales y tecnologías de información para lograr llegar al alcance de sus clientes?

La mayoría de los ingenieros son personas reservadas por lo tanto creen exponer su vida en las redes sociales es de otra época, solo usan ya que no saben cómo usarlas y tienen personas expertas para el uso de estas ya que puede manejar mejor y saben lo que hacen para la mejor forma de manejar todo y la toma de decisiones persona reservada prefiere no exponer su vida en las redes sociales.

Las personas reservadas prefieren mantenerse fuera de las redes sociales, ya que existe el riesgo de que personas que se dediquen a la extorsión, al secuestro, y al hurto de información como el plagio del mismo puedan afectar sus intereses como también a sus seres queridos, también existe información personal que es valiosa y privada de cada persona como archivos fotográficos, y documentación importante de carácter delicado.

Pregunta 7

¿Cómo consideraría usted que su producto o servicio destaca de la competencia para que los usuarios opten por adquirirlos?

Los emprendedores actuales comparten la idea de que la principal ventaja competitiva es la calidad, puesto que los clientes si no obtienen un producto de calidad no vuelven a contratar a esa empresa, o que muchas veces el cliente elige un producto de menor calidad debido a su menor costo, pero este no les resulta así que acuden nuevamente a la empresa con mejor calidad. Además, consideran que el trato al cliente va de la mano con la calidad.

Pregunta 8

¿A qué precio relativo voy a proveer tanto valor para mis clientes como rentabilidad para mi empresa?

Para algunos emprendedores cuando su empresa es nueva lo que buscan es tener prestigio en el mercado, por lo que muchas veces al principio no les interesa obtener grandes ganancias ya que primero se deben posicionar en el mercado.

Otras empresas buscan un porcentaje pequeño de ganancia en cada proyecto con el objetivo de vender mucho más y así poder tener una gran cantidad al final. Lo que siempre se debe hacer en un proyecto es realizar un análisis de todos los costos que se va a tener para saber si se va a poder cumplir con el proyecto.

Esto se hace en base de un estudio de la competencia en donde se trata de llegar a un punto en donde se engancha al cliente y no se generen pérdidas en la empresa.

Pregunta 9

¿Qué mejoras o innovaciones no tuviste en cuenta, y están poniendo en peligro tu posición en el mercado?

Algunas empresas optan por contratar personal joven ya que llegan con nuevas ideas y están actualizados en temas de programas y herramientas digitales que ayudan a innovar a la empresa. Sin embargo, a veces no se los toma en cuenta por su falta de experiencia y eso es lo que los puede poner en peligro en su posición en el mercado.

Otras empresas buscan aprender de empresas extranjeras sobre nuevas tecnologías o los métodos que se utilizan dentro de la construcción y de ese modo poder traer esos conocimientos y así tener una ventaja en conocimiento y tecnología que otras empresas no la tienen. Todo ello se hace para no quedar estancados y obtener una nueva ventaja competitiva.

Pregunta 10

¿Qué aspectos podría nombrar usted que pudo observar, al momento de analizar a la competencia, que le permitieron generar una ventaja diferencial?

Muchas empresas comparten el pensamiento de que el precio es algo fundamental como ventaja diferencial frente a su competencia. Algo que también se comparte es la idea de que se debería reducir la mano de obra implementado maquinaria que realice el mismo trabajo de una manera más eficiente, ya que la mano de obra es costosa y por ende el precio final para el cliente también sería mayor y así ya no se tiene una ventaja diferencial.

De igual manera, los emprendedores concuerdan que la rapidez es una ventaja diferencial ya que los clientes de hoy en día quieren que sus productos sean entregados lo más pronto posible, ya sea en temas de materiales, construcciones entre otros. Es por ello que optan por agilizar los procesos, pero sin perder la calidad de los productos.

Pregunta 11

¿Cuál de estos cuatro elementos consideraría usted que predomina en su empresa y por qué tuvieron como objetivo que ese elemento sea el predominante?

La mayor parte de empresas priorizan la calidad como el primer elemento de ventaja competitiva ya que en el caso de la construcción la calidad es muy importante porque se construye edificios, casas, puentes, y todo tipo de estructura en la que no se puede jugar con la calidad de los materiales, y también se recalca que, si a pesar de tener un precio económico dentro del mercado la calidad no es buena, no se vuelve a contratar a esa empresa.

El precio y la experiencia siguen en la lista de los cuatro elementos y lo que muy pocas empresas toman en cuenta es la personalización y servicio pese a que hoy en día es un elemento muy importante ya que así se llega al cliente y este se va a mantener fiel a la empresa para próximos proyectos.

Es por ello que los gerentes están optando por darle más valor a la personalización del servicio de lo que se hacía anteriormente, por lo que se están reinventando y tratan de abarcar los cuatro elementos ya mencionados para poder sobresalir en un mercado tan competitivo como lo es la construcción.

Pregunta 12

¿Qué aspectos consideraría usted que han generado que sus clientes se mantengan fiel a contratar sus servicios? ¿Qué ha recibido de la retroalimentación por parte de sus clientes que han decidido mantener su fidelidad hacia ustedes?

Lo que comparten muchas empresas es en el tema de entregar la obra a tiempo, ya que esto ha hecho que sus clientes queden satisfechos con el trabajo y los vuelvan a contratar, esto tiene que ver con la relación con el consumidor que hace referencia a la aceptación por parte del consumidor hacia el producto y que tan satisfechos han quedado con el desempeño del mismo y de igual manera se toma en cuenta la relación del costo beneficio.

De igual manera, las empresas se toman muy en cuenta la retroalimentación de la post venta en donde observan los aspectos que gustaron y disgustaron a los clientes en el proceso de la prestación de servicios. Todo ello con el fin de mejorar y hacer sentir escuchado al cliente, lo que genera confianza en los mismos y hace que se mantengan fieles a la empresa.

Análisis global de las respuestas

Las barreras de la creatividad existen día a día en todas las personas y más aún en los profesionales ya que poseen una gran responsabilidad en sus labores, causando una fuerte limitante en su crecimiento profesional. Mediante las encuestas realizadas se obtuvo como resultado que todo profesional posee barreras como miedo al equivoco, miedo al cambio, estrés, falta de motivación y es un gran problema a la hora de transmitir o crear ideas en la construcción. Sin embargo, al estar en el ámbito emprendedor se debe luchar contra estas barreras mediante el proceso de adquirir experiencia y ser partícipe de proyectos en la construcción, donde se estará presente en desafíos constructivos, emprendimiento, innovaciones para las empresas lo que de una u otra manera hacen que estas barreras sean superadas.

Tras analizar las respuestas de los encuestados con respecto a las ventajas competitivas y propuesta de valor, se pudo observar que para ser una empresa constructora competitiva es necesario enfocarse en la calidad de tu trabajo en especial al momento de empezar con tu emprendimiento. Nos cuentan que la calidad se puede dar a partir de diferentes maneras como utilizar los materiales más adecuados para la obra, mantener informados a los clientes de cómo avanza el proyecto, cumplir con los cronogramas establecidos entre otras, de manera que se crea una ventaja sobre la competencia.

CONCLUSIONES

Con base en el análisis realizado, se concluye que el manejo adecuado y resiliencia ante las barreras a la creatividad mejoran el desempeño de los profesionales en la industria de la construcción, tanto en la vida profesional como laboral, favoreciendo la creación y desarrollo de proyectos constructivos. En la actualidad, los futuros constructores, recién graduados en la carrera de ingeniería civil, tienen una fuerte limitante debido a su resistencia a la toma de riesgos debido a la falta de oportunidades en el mercado, su bajo nivel de experiencia, las dificultades en la comunicación interdisciplinaria, y las barreras en su creatividad debido a factores emocionales.

El estudio encontró que el desarrollo de los profesionales de la industria de la construcción requiere de un análisis de mercado exhaustivo con el fin de comprender a los competidores del sector y posicionarse a través de ventajas competitivas claras. Sin embargo, dentro de la investigación e investigaciones realizadas se encontró también que existe un desarrollo escaso del emprendurismo en el país, lo cual se refleja en una gran calidad de los servicios de los constructores y una baja definición de la identidad de sus negocios.

En conclusión, el desarrollo de los nuevos profesionales de la industria de la construcción depende estrechamente de la evolución comercial de sus servicios a través del establecimiento de una identidad y valor diferenciado; lo cual está asociado a su capacidad de comunicación hacia sus clientes potenciales que no necesariamente tendrán antecedentes técnicos. Además de ello, es imperante para el constructor y emprendedor nacional contar con resiliencia y control en su salud emocional para poder sobrellevar los desafíos de la industria.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcaraz, R. (2011). El Emprendedor de Éxito. *Modelo de Negocio*. México. Recuperado de:
https://www.stodomingo.ute.edu.ec/content/102001-322-1-2-2-8/TEXTO_GUIA_1_El_e_m_p_r_e_n_d_e_d_o_r_de_E_x_i_t_o.pdf
- Alcaraz, R. (2015). El Emprendedor de Éxito. *Modelo de Negocio*. Barreras a la creatividad personales o sociales, (pág. 10-15). México. Mc-Graw Hill Interamericana. Recuperado de <https://elibro.net/es/lc/uce/titulos/39945>
- Econ. Rosero, R (2011). Pensamiento lateral. Escuela superior politécnica del litoral facultad de economía y negocios. Biblioteca usfq. Recuperado de ` <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/22663>
- Fernández, I. D. (2018). Enfoque de Porter y de la teoría basada en los recursos en la identificación de la Ventaja Competitiva:¿ contraposición o conciliación?. *Revista Economía y Desarrollo (Impresa)*, 144(1). Recuperado de: <http://www.econdesarrollo.uh.cu/index.php/RED/article/view/351/244>
- Matesanz, V. (2021). El buen trato al cliente, la clave de una empresa. *Forbes*. España. Recuperado de: <https://forbes.es/empresas/4987/el-buen-trato-al-cliente-la-clave-de-una-empresa/>
- Mejía-Trejo, J., & Sánchez-Gutiérrez, J. (2014). Factores determinantes de la innovación del modelo de negocios en la creación de ventaja competitiva. *Revista del Centro de Investigación. Universidad La Salle*, 11(42), 105-128. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/342/34235376004.pdf>

Osterwalder, A., Pigneur, Y., Bernarda, G., Smith, A., & Papadacos, T. (2015). Diseñando la propuesta de valor. Barcelona, España: Deusto. Recuperado de: https://sinca.gob.mx/pdf/comunidad/Resumen_propuesta_de_valor.pdf

Ortiz, F (2018). Estrategias y métodos de creatividad e innovación. Educación, ética y barreras culturales en la comunicación. Recuperado de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=s9UREAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR12&dq=barreras+a+la+creatividad&ots=qkEkiUyio8&sig=2Ew-Nnj6keTELn0v858iW_MuuMs#v=onepage&q=barreras%20a%20la%20creatividad&f=false

Prieto C. (2017). Emprendimiento: conceptos y plan de negocios. Redes sociales y tecnologías de la información. (pg. 50). Recuperado de <https://elibro.net/es/lc/uce/titulos/67489>

ANEXO A: PLANTEAMIENTO DE LAS PREGUNTAS

Pregunta 1

¿A lo largo de su desarrollo profesional ha experimentado problemas para ejecutar una presentación, dentro de un determinado tiempo, de un tema específico para transmitir de manera adecuada las ideas a sus colaboradores o clientes?

Todo profesional en un determinado punto de la vida laboral tiene que realizar una presentación de su trabajo o cualquier tipo de presentación, aun mas en un determinado tiempo ya que se les pide presentar información de avance, datos, balances, etc, que son importantes para la empresa. Y es ahí cuando una persona ve su capacidad de desarrollar una presentación, tanto en el contenido como la estructura. Por lo tanto, ahí es cuando ven sus problemas ya que no tienen idea de cómo expresar su idea o encontrar un punto de partida. Tienen a sentir ansiedad y se demuestra que tienen un problema o bloqueos de creatividad.

Referencia

Alcaraz, R. (2011). El Emprendedor de Éxito. Modelo de Negocio. Barreras a la creatividad personales o sociales, (pág. 10-15). México. Recuperado de: El emprendedor de Éxito (ute.edu.ec)

Pregunta 2

¿Cree usted que los problemas relacionados con las barreras sociales influyeron en su vida laboral para transmitir de manera adecuada una idea, o fue consecuencia de un maltrato a usted anteriormente por terceras personas debido a prejuicios sociales, costumbres culturales, raciales o preferencias personales, lo cual se denomina barreras personales?

Las barreras sociales (miedo al equivoco, estrés, ansiedad) existen día a día en todas las personas y más aún en los profesionales ya que poseen una gran responsabilidad en sus labores,

causando una fuerte limitante en su crecimiento profesional. Al notar que se tiene un problema para transmitir y presentar una idea se debe ir a un punto de causa y ver por qué se generó, ya que puede haber sido consecuencia de experiencias en la vida universitaria o laboral donde no pudo poner a prueba su capacidad de expresar y hablar ante otras personas. Puede que se haya generado un bloqueo social y por ende recayó en un bloqueo personal donde afectó a sus sentimientos.

Referencia:

Alcaraz, R. (2011). El Emprendedor de Éxito. Modelo de Negocio. Barreras a la creatividad personales o sociales, (pág. 10-15). México. Recuperado de: El emprendedor de Éxito (ute.edu.ec)

Pregunta 3

¿En su actual trabajo ha tenido la oportunidad de identificar cuáles son sus limitantes que producen bloqueos de creatividad para realizar o crear un proyecto, independientemente del tema que sea, para que sus ideas lleguen claras y precisas a sus colaboradores o clientes?

La intención de esta pregunta es identificar las debilidades y límites de una persona, misma que pueden ser identificadas después de haber realizado un mal proyecto o un proyecto incompleto, aún peor no haber cumplido o realizado el proyecto. Es una pregunta para motivar a que identifiquen su límite mismo que pueden ser trabajados para tener una mejor creatividad al momento de realizar cualquier tipo de proyecto o construcción. El identificar las debilidades es saber reconocer y con ello lograr superarlas. Así como dice don Simberg (1980), existen diversos bloqueos que inhiben la creatividad, provocando, índole mental, cuando no se tiene la capacidad para ver los problemas y, en consecuencia, no se les busca solución.

Referencia:

Alcaraz, R. (2011). El Emprendedor de Éxito. Modelo de Negocio. Barreras a la creatividad personales o sociales, (pág. 10-15). México. Recuperado de: El emprendedor de Exito (ute.edu.ec)

Pregunta 4

¿Se ha dado cuenta que probablemente tiene un pensamiento lateral, donde la capacidad para desarrollar un proyecto no necesariamente debe tener un orden lógico? Es decir, usted sabe lo que quiere transmitir, pero no tiene un punto de partida, ni un orden, sin embargo, tiene ideas que deben ser valoradas.

Existen personas que no necesariamente plantean sus ideas de forma ordenada, pero tienen bastantes ideas que debe ser valoradas para que tengan sentido. Es decir, puede que el contenido de una idea sea secundario solo un apoyo para la idea principal, sin embargo, pueden realizar un proyecto o propuesta para expresar correctamente a sus oyentes. El autor Edwar de Bono Edward de Bono dice que "El objetivo para mejorar la capacidad creativa innovadora no es generar ideas correctas sino múltiples ideas que, posteriormente, puedan ser valoradas".

Referencia:

Econ. Rosero, R (2011). Pensamiento lateral. ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL FACULTAD DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS. Biblioteca usfq, recuperado de <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/22663>

Pregunta 5

¿Alguna vez te ha sucedido que necesitabas crear un proyecto de negocios o elaborar una presentación y tu mente se encontraba en blanco? A continuación, te realizar un mini test para saber si tienes bloqueos personales o sociales.

Algunas personas suelen tener problemas al momento que tienen que elaborar un proyecto de negocios o una presentación y esto se puede deber a que tienen bastantes cosas en su cabeza y pierden las ideas o a que simplemente no se les viene ideas claras para hacerlo, no obstante, se

pueden guiar de ejemplos para conseguir ideas o pueden optar por preguntar a personas de igual manera.

Tienes estrés y agotamiento

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Completamente desacuerdo

Tienes Ansiedad

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Completamente desacuerdo

Tiene falta de concentración

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Completamente desacuerdo

Tiene falta de motivación

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Completamente desacuerdo

Tiene miedo al equivoco (temor al ridículo)

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Completamente desacuerdo

Tiene miedo al cambio (a lo desconocido)

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Completamente desacuerdo

Resultados

Mencionar: Cada una equivale a 10% dando un total de 60%.

De 40% - 60 % posee barreras de la creatividad: personales y sociales.

De 20 % – 40 % posee barreras de la creatividad: personales.

De 0 - 20% No posee barreras de la creatividad: personales ni sociales.

Es importante realizar esta prueba por lo que con este puedes saber si tienes o no barreras creativas y con esto de igual manera puedes ver formas para mejorar y disminuir lo más posible estas barreras para tener un mejor desempeño en tu lugar de trabajo. Por estas razones igualmente se colocó un porcentaje para saber si alguien posee o no barreras de la creatividad y si son personas solamente o personales y sociales a la vez.

Referencia:

Alcaraz, R. (2011). El Emprendedor de Éxito. Modelo de Negocio. *Propuesta de valor.*

Elementos para considerar para generar una propuesta de valor (pg. 14). México.

Recuperado de: El emprendedor de Exito (ute.edu.ec)

Pregunta 6

Tomando en cuenta que el uso de Redes Sociales y tecnologías de la información, son verdaderamente útiles para filtrar la información y hoy en día tienen un gran alcance.

¿Considera usted que tuvo impedimentos como miedo al equivoco, miedo al cambio al usar redes sociales y tecnologías de información para lograr llegar al alcance de sus clientes?

Siempre sabe haber miedos al cambio, por lo que pasar de lo habitual a redes sociales y a usar tecnologías de la información es un gran cambio y a la vez es algo a lo que se tiene que acostumbrar y es necesario recibir capacitación para esto si no estas habituadoa el uso de las mismas. Es importante reconocer los impedimentos que uno puede tener al pasar de lo viejo a lo nuevo y también es importante romper estos impedimentos para mejorar en el ámbito laboral y para que otras personas tengan más conocimiento del trabajo que uno realiza.

Referencia:

Prieto C. (2017). Emprendimiento: conceptos y plan de negocios. Redes sociales y tecnologías de la información. (pg. 50). Recuperado de: file:///C:/Users/narut/Downloads/toaz.info-emprendimiento-carlos-prieto-sierra-pr_a0bf1bebe961265248241e07b0b39ae9.pdf

Pregunta 7

Al estar en un mercado tan extenso como lo es la construcción, y tener varias organizaciones que realizan el mismo trabajo, para poder tener éxito se debe sobresalir de la competencia, ¿Cómo consideraría usted que su producto o servicio destaca de la competencia para que los usuarios opten por adquirirlos?

Con la ventaja competitiva se tiene una base para definir la propuesta de valor, y con esto definido se sabe lo que se va a comunicar a los clientes para dar a conocer el producto o servicio, así que la ventaja competitiva está directamente relacionada con la estrategia de marketing.

La ventaja diferencial busca aspectos diferentes de la competencia para que su producto destaque. Para un ejemplo tenemos a Apple que a lo largo de los años se ha distinguido por su innovación y diseño diferente de sus productos por lo que ha logrado destacar apesar de que cada vez hay más competencia. Puede que ahora existan muchas marcas con laptops o celulares inteligentes en el mercado, pero Apple ha generado lealtad con sus consumidores por lo que se mantiene siempre por delante de la competencia, y también la marca ofrece un estatus social. (Alcaraz, 2011).

Referencia:

Alcaraz, R. (2011). El Emprendedor de Éxito. Modelo de Negocio. *Propuesta de valor*. (pg. 31). México. Recuperado de: El emprendedor de Exito (ute.edu.ec)

Pregunta 8

La propuesta de valor es el conjunto de productos, servicios, beneficios y valor agregado que la empresa ofrece al consumidor, pero esto no debe afectar a los ingresos de la empresa. ¿A qué precio relativo voy a proveer tanto valor para mis clientes como rentabilidad para mi empresa?

La propuesta de valor es el conjunto de productos, servicios, beneficios y valor agregado que la empresa ofrece al consumidor, pero esto no debe afectar a los ingresos de la empresa.

La ventaja comparativa es cuando las empresas producen lo mismo, por lo que el cliente puede elegir la que mejor le convenga, entonces aquí aparece la ventaja competitiva. Un ejemplo de esto es entre la marca Sony y Microsoft con sus consolas PS5 y Xbox One respectivamente, en las que el cliente elige la que va a comprar según aspectos como el precio, publicidad, catálogo

de juegos, etc. Pero aquí la empresa debe saber hasta qué punto llegar ya sea en el precio, o en el servicio extra que ofrece para que no se generen pérdidas en la empresa.

Referencia:

Purshell, S. (2022). Ventaja competitiva, qué es, características, tipos y ejemplos. *Ventaja diferencial*. Recuperado de: Ventaja competitiva: qué es, características, tipos y ejemplos (hubspot.es)

Pregunta 9

Puede que se tenga una propuesta de valor interesante dentro la empresa, pero a medida que pasa el tiempo aparecen nuevas tecnologías y empresas en el mercado, por eso es fundamental que la propuesta de valor también siga innovando ¿Qué mejoras o innovaciones no tuviste en cuenta, y están poniendo en peligro tu posición en el mercado?

Cuando se tiene una marca se busca sobresalir en la competencia, y los aspectos y características diferentes a otras marcas es lo que se conoce como una ventaja competitiva, la cual entrega beneficios y más valor a los clientes.

Se la puede dividir en interna y externa. La ventaja competitiva interna se da cuando el producto tiene la misma calidad de la competencia, pero su valor es menor. Y la externa tiene otros factores como que la calidad sea mejor, premios por fidelidad, promociones, etc.

Puede que la empresa ya tenga su propuesta de valor que puede ser un precio menor por el mismo producto que entrega la competencia, pero poco a poco otras empresas han logrado bajar el precio de sus productos hasta igualarlos. En este caso la empresa debe innovar su propuesta de valor para poder seguir sobresaliendo en el mercado y no quedarse estancado.

Referencia:

Mi Propio Jefe. (2019). ¿Tu propuesta de valor sigue vigente? Responde estas 5 preguntas clave. Recuperado de: <https://mipropiojefe.com/tu-propuesta-de-valor-sigue-vigente-responde-estas-5-preguntas-clave/>

Pregunta 10

Si hablamos de una ventaja diferencial que busca aspectos diferentes de la competencia con el fin de hacer destacar un producto o servicio ¿Qué aspectos podría nombrar usted que pudo observar, al momento de analizar a la competencia, que le permitieron generar una ventaja diferencial?

La ventaja diferencial busca aspectos diferentes de la competencia para que su producto destaque. Para un ejemplo tenemos a Apple que a lo largo de los años se ha distinguido por su innovación y diseño diferente de sus productos por lo que ha logrado destacar apesar de que cada vez hay más competencia. Puede que ahora existan muchas marcas con laptops o celulares inteligentes en el mercado, pero Apple ha generado lealtad con sus consumidores por lo que se mantiene siempre por delante de la competencia, y también la marca ofrece un estatus social.

Referencia:

Purshell, S. (2022). Ventaja competitiva, qué es, características, tipos y ejemplos. *Ventaja diferencial*. Recuperado de: Ventaja competitiva: qué es, características, tipos y ejemplos

Pregunta 11

La ventaja competitiva cuenta con cuatro elementos que son el precio, la calidad, la experiencia y la personalización y servicio. ¿Cuál de estos cuatro elementos consideraría usted que predomina en su empresa y por qué tuvieron como objetivo que ese elemento sea el predominante?

La ventaja competitiva cuenta con cuatro elementos que son el precio, la calidad, la experiencia y la personalización y servicio. En el tema de precio, cuando el precio de un producto es accesible para el cliente, sin disminuir su calidad, es más probable el aumento de las ventas, por lo que se trata de disminuir precios de producción y mano de obra. También existen empresas que prefieren cuidar su prestigio, por lo que cuidan una excelente calidad a pesar de

que su precio no sea tan accesible. En el tema de experiencia se trata de lo que hace especial a tu empresa, de tratar a los consumidores de tal forma que se vuelvan leales a la marca. La personalización para el cliente es muy importante hoy en día, ya que, si la empresa conoce al cliente y logra cumplir con sus expectativas y resolver sus problemas, el cliente siente que es el centro del negocio. (Purshell, 2022).

Referencia:

Purshell, S. (2022). Ventaja competitiva, qué es, características, tipos y ejemplos. *Los cuatro elementos de la ventaja competitiva*. Recuperado de: Ventaja competitiva: qué es, características, tipos y ejemplos

Pregunta 12

Si hablamos de los clientes, se sabe que se debe mantener a los mismos contentos y enganchados, es decir mantenerlos fieles a la empresa. Ya sea por un buen servicio personalizado o porque le entregan y dan valor al mismo cliente, en tal caso ¿Qué aspectos consideraría usted que han generado que sus clientes se mantengan fiel a contratar sus servicios? ¿Qué ha recibido de la retroalimentación por parte de sus clientes que han decidido mantener su fidelidad hacia ustedes?

Para comprender mejor la propuesta de valor, la empresa debe responder la siguiente pregunta ¿Por qué el consumidor debería comprar nuestro producto? Por lo que se presenta las características que representa a la propuesta de valor:

- Cualidades del Producto: se enuncian las características del producto como funcionalidad, precio, calidad entre otras.
- Relación con el Consumidor: hace referencia a la aceptación por parte del consumidor hacia el producto y que tan satisfechos han quedado con el desempeño del mismo y de igual manera se toma en cuenta la relación del costobeneficio.
- Imagen y Prestigio: se toma en cuenta aquellos factores que hacen atractiva a la empresa.

Referencia:

Alcaraz, R. (2011). El Emprendedor de Éxito. Modelo de Negocio. *Propuesta de valor. Elementos a considerar para generar una propuesta de valor* (pg. 32). México. Recuperado de: El emprendedor de Exito (ute.edu.ec)

ANEXO B: TRANSCRIPCIÓN DE LAS ENTREVISTAS**ENTREVISTAS REALIZADAS POR LEONELA SOLORZANO.****Entrevista 1****Entrevista realizada al Ingeniero Rodrigo Costa**

Ocupación: El Ingeniero Rodrigo Costa es gerente propietario de la constructora Costa y Moser S.A. la cual el fundo hace 40 años, a lo largo de su vida a trabajado independientemente no ha ejercido ningún trabajo público, su constructora trabaja con todas las áreas de la ingeniería civil y diseño, pero a lo largo de su trayectoria el punto fuerte siempre ha sido el alcantarillado.

Pregunta 1

Todo profesional en un determinado punto de la vida laboral tiene que realizar una presentación de su trabajo o avances, en un determinado tiempo, de algún tema en específico y sienten ansiedad, presión entre otras barreras las cuales causan bloqueos para realizar estos trabajos. ¿En su vida profesional en la construcción como se ha manejado para este tipo de presiones o barreras para transmitir de manera adecuada las ideas a sus colaboradores o clientes?

En mi vida profesional nunca he tenido problemas con lo que he querido emprender o enmi trabajo porque generalmente en la construcción tenemos guías en este caso como planos, estudios entre otros. De acuerdo con eso pues yo he ordenado a mi gente a los empleados que

se ha tenido en la empresa que se haga todo exactamente como se encuentra en las especificaciones técnicas, con lo que quiero decir que no he tenido problemas para manifestar a mi gente los objetivos que quiere la empresa.

Pregunta 2

Las barreras sociales (miedo al equivoco, estrés, ansiedad) existen día a día en todas las personas y más aún en los profesionales ya que poseen una gran responsabilidad en sus labores. ¿Cree usted que los problemas relacionados con las barreras sociales influyeron en su vida laboral para transmitir de manera adecuada una idea, o fue consecuencia de un mal trato a usted anteriormente por terceras personas debido a prejuicios sociales, costumbres culturales, raciales o preferencias personales, lo cual se denomina barreras personales?

Bueno se dice que el hombre es producto del medio depende de las condiciones uno como profesional puede manifestar de una u otra manera, con el tema de mis emociones he sido muy estable no he tenido mayores problemas, lógicamente el estado social si representa un hito o un obstáculo, pero no es lo primordial por lo que se debe tener la capacidad para salir de eso

Pregunta 3

¿Ha tenido la oportunidad de identificar cuáles son sus limitantes que producen barreras de creatividad para realizar o crear una presentación, independientemente del tema que sea, para que sus ideas lleguen claras y precisas a sus colaboradores o clientes?

Lógicamente depende mucho el estado de ánimo que en ese momento se esté atravesando hay que saber cómo manejarlos ya que existen momentos críticos, falta de trabajo, falta de liquidez y eso es lo que a uno lo desmejora. Pero otras veces se atraviesa por buenos momentos lo cual hace que el crear una presentación se vuelva más fácil el poder transmitir las ideas a mis clientes o colaboradores.

Pregunta 4

¿Se ha dado cuenta que probablemente tiene un pensamiento lateral, donde la capacidad para desarrollar una presentación no necesariamente debe tener un orden lógico, es decir, usted sabe lo que quiere transmitir, pero no tiene un punto de partida, ni un orden, sin embargo, tiene ideas que deben ser valoradas?

Considero que todas las personas en algún momento de su vida tenemos un pensamiento lateral especialmente cuando tenemos demasiadas ideas de valor en la mente lo que ocasiona que no encontremos las maneras de organizarlas para expresarlas correctamente. También existen ocasiones en las que no tenemos una idea clara de lo que queremos expresar y empezamos a divagar, y al final no se llega a transmitir nada.

Pregunta 5

¿Alguna vez te ha sucedido que necesitabas crear un proyecto de negocios o elaborar una presentación y tu mente se encontraba en blanco? A continuación, te realizo un mini test para saber si tienes bloqueos personales o sociales.

Tienes estrés y agotamiento:

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Completamente desacuerdo

Respuesta: Pienso que todas las personas en algún momento de su vida laboral a sufrido de estrés por diferentes factores empezando por la comida, el trabajar en grupo, entre otros factores.

Tienes Ansiedad

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Completamente desacuerdo

Respuesta: En algún momento si he tenido ansiedad ya sea para presentar un proyecto o en el tema de ofertar en la Sercop.

Tiene falta de concentración:

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Completamente desacuerdo

Respuesta: No me ha pasado, pero en algún momento tuve que tenerlo, sin embargo, mencionar que como ingenieros civiles tenemos una gran responsabilidad atrás nuestro así que la falta de concentración no es admitida.

Tiene falta de motivación:

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Completamente desacuerdo

Respuesta: En muy pocas ocasiones e tenido falta de motivación ya que si no existe motivación no se emprende o no se sale adelante.

Tiene miedo al equivoco (temor al ridículo)

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Completamente desacuerdo

Respuesta: Claro siempre antes de realizar cualquier construcción uno tiene miedo a equivocarse, pero es un riesgo que como ingenieros debemos afrontarlos.

Tiene miedo al cambio (a lo desconocido)

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Completamente desacuerdo

Respuesta: No e tenido miedo a describir lo nuevo, me gusta enfrentar los cambios nuevos.

Resultados

Mencionar: Cada una equivale a 10% dando un total de 60%.

De 40% - 60 % posee barreras de la creatividad: personales y sociales.

De 20 % – 40 % posee barreras de la creatividad: personales.

De 0 - 20% No posee barreras de la creatividad: personales ni sociales.

Pregunta 6

Tomando en cuenta que el uso de Redes Sociales y tecnologías de la información, son verdaderamente útiles para filtrar la información y hoy en día tienen un gran alcance. ¿Considera usted que tuvo impedimentos como miedo al equivoco, miedo al cambio al usar redes sociales y tecnologías de información para lograr llegar al alcance de sus clientes?

Claro esto ha influido mucho en mí ya que yo soy de otros tiempos, no estoy muy familiarizado con el tema de las redes sociales y a mí personalmente si me causa un granproblema el poder

publicar mis proyectos o darlos a conocer por estos medios de comunicación que en la actualidad son muy famosos. Para mí el uso de redes sociales seme es muy limitante el uso ya que yo no puedo manejar estas redes sociales.

Tema: ¿Qué aspectos, características hacen que tu empresa destaque ante un mercado con un sinnúmero de competidores como lo es el campo de la construcción?

Pregunta 1

Al estar en un mercado tan extenso como lo es la construcción, y tener varias organizaciones que realizan el mismo trabajo, para poder tener éxito se debesobresalir de la competencia, ¿Cómo consideraría usted que su producto o servicio destaca de la competencia para que los usuarios opten por adquirirlos?

Mi empresa está enfocada principalmente en la calidad, el costo y tener un buen trato al cliente, eso es lo que siento que mi empresa destaca entre las otras.

Pregunta 2

La propuesta de valor es el conjunto de productos, servicios, beneficios y valor agregado que la empresa ofrece al consumidor, pero esto no debe afectar a los ingresos de la empresa. ¿A qué precio relativo voy a proveer tanto valor para mis clientes como rentabilidad para mi empresa?

Esto tiene que ver con el costo entonces se debe estar activo trabajando constantemente y se debe siempre dar un buen servicio a los clientes así no exista ganancia a la empresa ya que así se genera un prestigio y de tal forma el tener trabajo luego es mucho mas fácil.

Pregunta 3

Puede que se tenga una propuesta de valor interesante dentro la empresa, pero a medida que pasa el tiempo aparecen nuevas tecnologías y empresas en el mercado, por eso es fundamental que la propuesta de valor también siga innovando ¿Qué mejoras o innovaciones no tuviste en cuenta, y están poniendo en peligro tu posiciónen el mercado?

A medida que pasa el tiempo todo evoluciona y como bien dice se necesita seguir innovado e ir actualizándose permanentemente a lo nuevo para de igual manera seguir trabajando, es por ello por lo que mi empresa ha optado por contratar técnicos o ingenieros más jóvenes que aporten ideas nuevas. Y también a medida del presupuesto de la empresa ir jugando más con el marketing.

Pregunta 4

Si hablamos de una ventaja diferencial que busca aspectos diferentes de la competencia con el fin de hacer destacar un producto o servicio ¿Qué aspectos podría nombrar usted que pudo observar, al momento de analizar a la competencia, que le permitieron generar una ventaja diferencial?

Con la competencia en la construcción es fundamental enfocarse en tener una excelente calidad en los productos con lo que se vaya a trabajar y los precios, en esos dos aspectos se debe aprovechar y crear un valor agregado.

Pregunta 5

La ventaja competitiva cuenta con cuatro elementos que son el precio, la calidad, la experiencia y la personalización y servicio. ¿Cuál de estos cuatro elementos consideraría usted que predomina en su empresa y por qué tuvieron como objetivo que ese elemento sea el predominante?

En mi empresa predomina la calidad, ya que esta nos da prestigio y presencia después va el precio ya que toda empresa busca ahorro y buena calidad.

Pregunta 6

Si hablamos de los clientes, se sabe que se debe mantener a los mismos contentos y enganchados, es decir mantenerlos fieles a la empresa. Ya sea por un buen servicio personalizado o porque le entregan y dan valor al mismo cliente, en tal caso ¿Qué aspectos consideraría usted que han generado que sus clientes se mantengan fieles a contratar sus

servicios? ¿Qué ha recibido de la retroalimentación por parte de sus clientes que han decidido mantener su fidelidad hacia ustedes?

Considero que mis clientes están contentos por la responsabilidad con la que trabaja mi empresa, con la puntualidad a la hora de entrega con los proyectos, cumplir los plazos establecidos y entregar proyectos de calidad lo reitero.

Entrevista 2

Entrevista realizada a la Ingeniera María Lalangui.

Ocupación: La ingeniera María Lalangui es graduada en ingeniería civil de la universidad particular de Loja y ya va ejerciendo 11 años, tanto en la parte publica comodirectora de obras del GADMY y en la parte privada como fiscalizadora. Ella tiene 5 hermanos por lo cual le ha tocado esforzarse mucho para llegar donde esta y salir adelantepor sus propios medios.

Pregunta 1

Todo profesional en un determinado punto de la vida laboral tiene que realizar una presentación de su trabajo o avances, en un determinado tiempo, de algún tema en específico y sienten ansiedad, presión entre otras barreras las cuales causan bloqueos para realizar estos trabajos. ¿En su vida profesional en la construcción como se ha manejado para este tipo de presiones o barreras para transmitir de manera adecuada las ideas a sus colaboradores o clientes?

Considero que primero que nada se debe tener en claro con las identidades o con el cliente. Si hablamos de la parte publica o administrativo hace que se deba publicar tu proyecto en el cual se debe cumplir fechas, plazos etc. En mi experiencia puedo decir que los plazos de las contrataciones de las obras siempre son limitadas por lo que se debe tener eso muy en cuenta. Finalmente mencionar que el tener presiones es normal pero no ayuda en la vida laboral ya que este tipo de barreras son una distracción y te conlleva a cometer errores.

Pregunta 2

Las barreras sociales (miedo al equivoco, estrés, ansiedad) existen día a día en todas las personas y más aún en los profesionales ya que poseen una gran responsabilidad en sus labores. ¿Cree usted que los problemas relacionados con las barreras sociales influyeron en su vida laboral para transmitir de manera adecuada una idea, o fue consecuencia de un mal trato a usted anteriormente por terceras personas debido a prejuicios sociales, costumbres culturales, raciales o preferencias personales, lo cual se denomina barreras personales?

En algún momento si llegué a sentir miedo, estrés y miedo al equivoco, pero he intentado manejarlo de la mejor manera. Pero no he sufrido de mal trato, sin embargo, el ser puntual con la entrega de un proyecto de esa suma importancia ya no es como en la universidad que si no entregabas algo podías tener una penalización o máximo un 0 y ya, ahora en la vida laboral es diferente tienes que entregar porque tienes que entregar y esa presión debemos saber manejarla ya que se puede causar problemas mentales y desgaste físico.

Pregunta 3

¿Ha tenido la oportunidad de identificar cuáles son sus limitantes que producen barreras de creatividad para realizar o crear una presentación, independientemente del tema que sea, para que sus ideas lleguen claras y precisas a sus colaboradores o clientes?

Esta pregunta tiene que ver directamente con los gustos que tenga cada persona ya que cada persona tiene una idea diferente y ahí es donde pueden entrar los conflictos porque no están de acuerdo, es por eso por lo que algún diseño o proyecto debe ser analizado por un grupo de trabajo y todos estar de acuerdo. Por otro lado, respondiendo a la pregunta si he logrado identificar cuáles han sido mis limitantes es la falta de creatividad tecnológica una de las principales ya que en la actualidad se está manejando muchas redes sociales, plataformas entre otras y ese miedo a que copien tu proyecto es un miedo para muchos profesionales en todo el ámbito de la construcción.

Pregunta 4

¿Se ha dado cuenta que probablemente tiene un pensamiento lateral, donde la capacidad para desarrollar una presentación no necesariamente debe tener un orden lógico, es decir, usted sabe lo que quiere transmitir, pero no tiene un punto de partida, ni un orden, sin embargo, tiene ideas que deben ser valoradas?

Si me he dado cuenta de que tengo un pensamiento lateral al momento de presentar los diseños o modelos, sin embargo, para crear algún proyecto se debe partir por que se lleve emociones a la gente entonces es ahí donde se dan las ideas y luego analizarlas y seguir un orden de tal forma que las personas que me escuches ya sean trabajadores, proveedores me comprendan de la mejor manera.

Pregunta 5

¿Alguna vez te ha sucedido que necesitabas crear un proyecto de negocios o elaborar una presentación y tu mente se encontraba en blanco? A continuación, te realizo un mini test para saber si tienes bloqueos personales o sociales.

Tienes estrés y agotamiento:

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Completamente desacuerdo

Respuesta: Es de acuerdo

Tienes Ansiedad

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Completamente desacuerdo

Respuesta: Cuando son proyectos grandes como fiscalizadora el tratar con la gente es complicado y el revisar informes de cada proyecto en algún momento si poseo ansiedad.

Tiene falta de concentración:

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Completamente desacuerdo

Tiene falta de motivación:

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Completamente desacuerdo

Respuesta: No.

Tiene miedo al equivoco (temor al ridículo)

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Completamente desacuerdo

Respuesta: No tengo miedo ya que soy muy arriesgada.

Tiene miedo al cambio (a lo desconocido)

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Completamente desacuerdo

Resultados

Mencionar: Cada una equivale a 10% dando un total de 60%.

De 40% - 60 % posee barreras de la creatividad: personales y sociales.

De 20 % – 40 % posee barreras de la creatividad: personales.

De 0 - 20% No posee barreras de la creatividad: personales ni sociales.

Pregunta 6

Tomando en cuenta que el uso de Redes Sociales y tecnologías de la información, son verdaderamente útiles para filtrar la información y hoy en día tienen un gran alcance. ¿Considera usted que tuvo impedimentos como miedo al equivoco, miedo al cambio al usar redes sociales y tecnologías de información para lograr llegar al alcance de sus clientes?

Considero que las redes sociales son peligrosas ya que ciertas personas desde la comodidad de su casa critica cuando subes tus proyectos o ideas a las plataformas y por ello yo soy muy reservada con mis proyectos, prefiero no publicarlos efectivamente por temor a que critiquen o copien mi idea. En mi empresa se opta mas por publicar solo los resultados de los proyectos.

Tema: ¿Qué aspectos, características hacen que tu empresa destaque ante un mercado con un sinnúmero de competidores como lo es el campo de la construcción?

Pregunta 1

Al estar en un mercado tan extenso como lo es la construcción, y tener varias organizaciones que realizan el mismo trabajo, para poder tener éxito se debe sobresalir de la competencia, ¿Cómo consideraría usted que su producto o servicio destaca de la competencia para que los usuarios opten por adquirirlos?

Considero que se debe cumplir con los plazos establecidos y que se tenga una buena mano de obra, tener un equipo que tenga la capacidad de realizar lo que el cliente tenga y de esta manera que los clientes se sientan cómodos. Brindándoles también materiales de calidad.

Pregunta 2

La propuesta de valor es el conjunto de productos, servicios, beneficios y valor agregado que la empresa ofrece al consumidor, pero esto no debe afectar a los ingresos de la empresa. ¿A qué precio relativo voy a proveer tanto valor para mis clientes como rentabilidad para mi empresa?

Por lo general en la empresa realizamos un cálculo de cantidades de obra del diseño arquitectónicos, de los estudios que se entreguen y se realiza un análisis de tal manera se realiza un presupuesto de los materiales actualizados y de la mano de obra la cual se muestra al cliente, se aplica un 5% de utilidad del proyecto ya que en el proyecto constructivo se puede generar un accidente o algo grave pero ese 5% esta para esos gastos muy fuertes.

Pregunta 3

Puede que se tenga una propuesta de valor interesante dentro la empresa, pero a medida que pasa el tiempo aparecen nuevas tecnologías y empresas en el mercado, por eso es fundamental que la propuesta de valor también siga innovando ¿Qué mejoras o innovaciones no tuviste en cuenta, y están poniendo en peligro tu posición en el mercado?

En nuestro medio como lo es Yantzaza un cantón pequeño y nuevo que está creciendo, todas las nuevas tecnologías son de suma importancia además que siempre la gente busca estar de la mano con las tendencias, es por ello que muchas personas han emigrado a otros

países de todo el mundo en busca de estos y lo han conseguido trayendo nuevas ideas, equipos, pulidoras, entre otras. Por esta competencia tan grande es que cada persona si tiene la oportunidad de viajar y traer ideas ayudaría mucho a su empresa para que vaya innovando y de tal manera no poner en peligro la posición en el mercado.

Pregunta 4

Si hablamos de una ventaja diferencial que busca aspectos diferentes de la competencia con el fin de hacer destacar un producto o servicio ¿Qué aspectos podría nombrar usted que pudo observar, al momento de analizar a la competencia, que le permitieron generar una ventaja diferencial?

La etapa diferencial yo considero que es tener un buen capital para adquirir todos los equipos para que te ayuden a ser eficiente en tu trabajo que te ayuden a reducir tiempo, material y mano de obra, ya que en mano de obra se gasta mucho.

Pregunta 5

La ventaja competitiva cuenta con cuatro elementos que son el precio, la calidad, la experiencia y la personalización y servicio. ¿Cuál de estos cuatro elementos consideraría usted que predomina en su empresa y por qué tuvieron como objetivo que ese elemento sea el predominante?

Considero que los 4 elementos sean importantes, la experiencia considero que es muy importante esta ya que poco a poco se va aprendiendo y ya escogemos buenos materiales para cada obra, que tengan buenos precios, pero de los errores se aprende.

Pregunta 6

Si hablamos de los clientes, se sabe que se debe mantener a los mismos contentos y enganchados, es decir mantenerlos fieles a la empresa. Ya sea por un buen servicio personalizado o porque le entregan y dan valor al mismo cliente, en tal caso ¿Qué aspectos consideraría usted que han generado que sus clientes se mantengan fieles a contratar sus

servicios? ¿Qué ha recibido de la retroalimentación por parte de sus clientes que han decidido mantener su fidelidad hacia ustedes?

Considero que entregar el trabajo en el plazo que está estipulado es muy bueno así mismo comprar buenos materiales, tener buena una calidad de producto y ser siempre responsable, yo pienso que eso es lo que provocan que los clientes se mantengan fiel y siempre dándoles una buena atención.

ENTREVISTAS REALIZADAS POR ANDRÉS VÉLEZ

Entrevista 1

Entrevista realizada al ingeniero Jefferson Moncayo

Ocupación: Soy ingeniero civil y me dedico a lo que es el asesoramiento técnico y de eventos de lo que es el servicio de hormigón en especialmente en la en la compañía Govahormigones.

¿Qué aspectos, características hacen que tu empresa destaque ante un mercado con un sinnúmero de competidores como lo es el campo de la construcción?

Una característica del servicio que nosotros ofrecemos en Gova hormigones es la calidad del material, nosotros utilizamos el material premium el cual está en constante renovación y en una constante recalificación y bajo diferentes normas técnicas, una ventaja de trabajar con nosotros es que nosotros siempre les vamos a dar la cantidad correcta, el material correcto y la resistencia correcta, lo bueno de nosotros es que siempre hemos sido honestos y les decimos a los clientes cuanto mismo va a ocupar dentro de su construcción, nosotros no especulamos con las cantidades, siempre damos una cantidad exacta.

Al estar en un mercado tan extenso como lo es la construcción, y tener varias organizaciones que realizan el mismo trabajo, para poder tener éxito se debe sobresalir de la competencia, ¿Cómo consideraría usted que su producto o servicio destaca de la competencia para que los usuarios opten por adquirirlos?

Yo recalco lo que dije en la mención anterior lo que es la calidad del material, nosotros siempre nos enorgullecemos como compañía en dar la calidad y la cantidad justa para la construcción, muchas hormigoneras les dan material que no es y cantidad que no es la correcta, entonces hay mucho escrúpulo dentro de lo que es el ámbito de lo que es el servicio de hormigón

Puede que se tenga una propuesta de valor interesante dentro la empresa, pero a medida que pasa el tiempo aparecen nuevas tecnologías y empresas en el mercado, por eso es fundamental que la propuesta de valor también siga innovando ¿Qué mejoras o innovaciones no tuviste en cuenta, y están poniendo en peligro tu posición en el mercado?

Actualmente en lo que es el servicio de hormigones hay muchas variables, hoy endía hay hasta hormigón desde Ecológico que son más de amigables con el medioambiente, nosotros lo que deberíamos siempre es recalcar la honestidad la honestidad con el cliente dándole los materiales correctos y no jugando con los precios.

En el servicio de hormigón es una infinidad de problemas, no te imaginas la malacompetencia, que es la competencia desleal, que no solo afecta a la compañía, también a las construcciones, al bolsillo del cliente, al ingeniero, al profesional porque los profesionales y los maestros van a echar la culpa al hormigón, pero si tú haces tu trabajo correcto, vendes a un precio que sea justo y equitativo y ves el material correcto, tranquilamente no vas a tener ningún problema en toda la vida de lo que es la construcción.

Si hablamos de una ventaja diferencial que busca aspectos diferentes de la competencia con el fin de hacer destacar un producto o servicio ¿Qué aspectos podría nombrar usted que pudo observar, al momento de analizar a la competencia, que le permitieron generar una ventaja diferencial?

La compañía más o menos tiene alrededor de unos 4-5 años, nosotros recién estamos innovando en el mercado especialmente en lo que es Tumbaco, Quinche, Yaruquí, Puenbo, todas esas partes, alrededor de lo que es del Valle de Tumbaco, obviamente nuestra diferencia entre la

competencia son los precios porque hay hormigoneras que ya tienen directamente tanto el cemento y las canteras de material, entonces ellos ya no tienen que gastar en la transportación, ya no tienen esos gastos extras, también puede ser una ventaja que tengan mejor equipamientos, que sea las bombas plumas, mejores aditivos, mejores materiales, también mejor servicio tanto de conocimiento del hormigón, el tiempo del hormigón.

La ventaja competitiva cuenta con cuatro elementos que son el precio, la calidad, la experiencia y la personalización y servicio. ¿Cuál de estos cuatro elementos consideraría usted que predomina en su empresa y por qué tuvieron como objetivo que ese elemento sea el predominante?

En primer lugar, la calidad, como siempre recalco nosotros tenemos un excelente material, en segundo lugar, la experiencia y en tercer lugar el precio y por último la personalización y servicio.

Si hablamos de los clientes, se sabe que se debe mantener a los mismos contentos y enganchados, es decir mantenerlos fieles a la empresa. Ya sea por un buen servicio personalizado o porque le entregan y dan valor al mismo cliente, en tal caso ¿Qué aspectos consideraría usted que han generado que sus clientes se mantengan fieles a contratar sus servicios? ¿Qué ha recibido de la retroalimentación por parte de sus clientes que han decidido mantener su fidelidad hacia ustedes?

Siempre recalco el buen material que nosotros ofrecemos al constructor, segundo sería la honestidad que nosotros tenemos, siempre les damos la cantidad correcta que es y la calidad adecuada para cada tipo de construcción, yo tengo maestros, arquitectos e ingenieros que a lo largo de lo que yo estoy en la compañía que es casi dos años, han trabajado conmigo en proyectos muy grandes y por la calidad y el servicio que ofrecemos, siguen con nosotros.

¿A lo largo de su desarrollo profesional ha experimentado problemas para ejecutar una presentación, plan de trabajo, dentro de un determinado tiempo de un tema específico y

poder transmitir de manera adecuada las ideas a sus colaboradores o clientes? Eso se denomina barreras a la creatividad ya sean personales o sociales lo que causa bloqueos en la vida laboral o personal.

Si he tenido algunos inconvenientes dentro de lo que es la planificación, ya que la construcción es muy variable y tiene que ver mucho con lo que es el capricho del dueño o del constructor y a veces también se tiene que tener en cuenta los problemas técnicos que se pueden tener en campo, es muy variable y no te podrías decir que hay un reglamento o una guía porque cada obra, cada proyecto es diferente, cada cosa tiene un problema y una solución distinta, pero en sí siempre me he acomodado en solucionar, para cada problema hay una solución y sobre todo en la construcción se tiene que ser ágil, rápido y efectivo.

Todo profesional en un determinado punto de la vida laboral tiene que realizar una presentación de su trabajo o avances, en un determinado tiempo, de algún tema en específico y sienten ansiedad, presión entre otras barreras las cuales causan bloqueos para realizar estos trabajos. ¿En su vida profesional en la construcción como se ha manejado para este tipo de presiones o barreras para transmitir de manera adecuada las ideas a sus colaboradores o clientes?

Siempre primero es la seguridad, uno tiene que estar seguro uno mismo, saber que se hizo un buen trabajo y que se tiene todo planificado, se tiene que proveer siempre antes cualquier cosa para poder solucionarlo, la forma más segura que yo he visto en forma personal es estar siempre seguro, no demostrar nervios, porque eso puedes pasar a tus colaboradores o a los mismos dueños.

Las barreras sociales (miedo al equivoco, estrés, ansiedad) existen día a día en todas las personas y más aún en los profesionales ya que poseen una gran responsabilidad en sus labores. ¿Cree usted que los problemas relacionados con las barreras sociales influyeron

en su vida laboral para transmitir de manera adecuada una idea, o fue consecuencia de un mal trato a usted anteriormente por terceras personas debido a prejuicios sociales, costumbres culturales, raciales o preferencias personales, lo cual se denomina barreras personales?

Yo trato con maestros, dueños de las casas, profesionales y siempre hay un diferente trato a cada persona, no hay que tener miedo a equivocarse, lo que toca es saber como solucionar esos profesionales, la única barrera que tu puedes tener es el miedo.

¿Ha tenido la oportunidad de identificar cuáles son sus limitantes que producen barreras de creatividad para realizar o crear una presentación, independientemente del tema que sea, para que sus ideas lleguen claras y precisas a sus colaboradores o clientes?

Para mí más es la presión y lo que es la falta de tiempo, porque a veces mucho juega el tiempo y las diferentes actividades que uno mismo tiene y que no se compaginan con lo que tu quieres realizar, puede ser también un poco el cansancio físico que se llega a tener, al estar en obra, al estar conversando con otras personas, te puedes olvidar lo que estás haciendo.

¿Se ha dado cuenta que probablemente tiene un pensamiento lateral, donde la capacidad para desarrollar una presentación no necesariamente debe tener un orden lógico, es decir, usted sabe lo que quiere transmitir, pero no tiene un punto de partida, ni un orden, sin embargo, tiene ideas que deben ser valoradas?

Más bien sería establecer un punto base de lo que tu quieres realizar, de lo que vas a proyectar a la gente, siguiendo este punto ya comienza a fluir las ideas, comienzas a ver qué camino puedes tomar y cómo llegar al cliente.

¿Alguna vez te ha sucedido que necesitabas crear un proyecto de negocios o elaborar una presentación y tu mente se encontraba en blanco?

Si, me ocurrió una vez que tenía que hacer un diseño de un muro, pero era un muro bien grande, si me quedé en blanco, no sabía como hacer, pero favorablemente tengo un jefe y personal de

apoyo que me ayudaron y pudimos presentar esta propuesta de construcción y lamentablemente no salí favorecido por el tema de precios, pero la presión también tuvo un papel importante.

A continuación, te realizar un mini test para saber si tienes bloqueos personales o sociales:

Tienes estrés y agotamiento:

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Completamente desacuerdo

Tienes Ansiedad

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Completamente desacuerdo

Tiene falta de concentración:

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Completamente desacuerdo

Tiene falta de motivación:

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Completamente desacuerdo

Tiene miedo al equivoco (temor al ridículo)

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Completamente desacuerdo

Tiene miedo al cambio (a lo desconocido)

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Completamente desacuerdo

Mencionar: Cada una equivale a 10%, total 60%.

De 40% - 60 % posee barreras de la creatividad: personales y sociales.(44%)

De 20 % – 30 % posee barreras de la creatividad: personales.

De 0 - 10% No posee barreras de la creatividad: personales ni sociales.

Tomando en cuenta que el uso de Redes Sociales y tecnologías de la información, son verdaderamente útiles para filtrar la información y hoy endía tienen un gran alcance.

¿Considera usted que tuvo impedimentos como miedo al equivoco, miedo al cambio al usar redes sociales y tecnologías de información para lograr llegar al alcance de sus clientes?

Honestamente no te podría decir eso exactamente, porque nosotros tenemos un equipo de marketing y ellos se dedican a manejar lo que es redes sociales y yo muy poco manejo lo que son redes sociales pero eso sí, tengo constante conversaciones con los clientes y el personal y la barrera de lo que es la propaganda por redes sociales se dedica otro departamento y yo netamente más me dedico al área de hablar con los clientes por medio de WhatsApp, y esta parte a mi me ha ayudado bastante porque nos podemos comunicar muy tranquilamente y a la vez dar un mejor servicio.

Entrevista 2

Entrevista realizada al ingeniero Eduardo Guzmán

Ocupación: Trabajo en la construcción, también trabajo en todo lo referente en aprobación de planos, propiedades, cálculo estructural y de ahí mismo salen las construcciones pequeñas y grandes.

¿Qué aspectos, características hacen que tu empresa destaque ante un mercado con un sinnúmero de competidores como lo es el campo de la construcción?

Sobre todo, para destacar, tenemos los mejores precios y sobre todo tener también el transporte si la persona requiere materiales, tener el transporte requerido para que las personas queden satisfechas y sobre todo tener una gran variedad de productos, para que realmente la persona interesada vea y sepa por cual decidir.

Al estar en un mercado tan extenso como lo es la construcción, y tener varias organizaciones que realizan el mismo trabajo, para poder tener éxito se debe sobresalir de la competencia, ¿Cómo consideraría usted que su producto o servicio destaca de la competencia para que los usuarios opten por adquirirlos?

Mi producto sobre todo tiene que ser de buena calidad y buen precio, eso sería lo básico, porque hay personas que compran de menor calidad y resulta que les sale super mal y tienen que gastar nuevamente para comprar productos de buena calidad.

La propuesta de valor es el conjunto de productos, servicios, beneficios y valor agregado que la empresa ofrece al consumidor, pero esto no debe afectar a los ingresos de la empresa. ¿A qué precio relativo voy a proveer tanto valor para mis clientes como rentabilidad para mi empresa?

Deber de ser un precio justo a lo que coge el proveedor, que el grado de utilidad sea un poco, lo importante es que la utilidad se va a ver en el volumen de la venta, mientras más ventas, va a ver mayor volumen de ganancias, entonces no es aplicarle al precio unitario por unidades un valor exagerado, entonces mientras más ventas, se genera una mejor ganancia y ahí va a ser realmente la rentabilidad de la empresa.

Puede que se tenga una propuesta de valor interesante dentro la empresa, pero a medida que pasa el tiempo aparecen nuevas tecnologías y empresas en el mercado, por eso es fundamental que la propuesta de valor también siga innovando ¿Qué mejoras o innovaciones no tuviste en cuenta, y están poniendo en peligro tu posición en el mercado?

Sobre todo, que se tiene que ir a la par de la sociedad y como va evolucionando, estar pendiente de los nuevos productos que sale, de los mejores productos y de tener una mejor maquinaria, una empresa se puede poner por ejemplo un puente grúa para carga y descarga, implementar maquinaria también para transporte y sobre todo a los clientes que les motiva a comprar en esa empresa porque cuando se tiene transporte gratis ahí se incluye poner algo en el producto.

Si hablamos de una ventaja diferencial que busca aspectos diferentes de la competencia con el fin de hacer destacar un producto o servicio ¿Qué aspectos podría nombrar usted que pudo observar, al momento de analizar a la competencia, que le permitieron generar una ventaja diferencial?

A la competencia sobre todo, es tener una gran variedad de productos, porque por la marca mismo está limitada a tener solo productos de su propia marca, pero hay empresas que tiene diferentes marcas, entonces lo que hace que tenga una mayor variedad de productos a escoger

para el cliente ahí ya decide, y aquí ya varía los precios, entonces ahí se va a tener una ventaja sobre las demás empresas ya que no se esta sólo con una marca, un ejemplo es tener más de una marca de cemento, de hierro o de muchos productos y así el cliente va a estar más satisfecho de escoger su marca preferible.

La ventaja competitiva cuenta con cuatro elementos que son el precio, localidad, la experiencia y la personalización y servicio. ¿Cuál de estos cuatro elementos consideraría usted que predomina en su empresa y por qué tuvieron como objetivo que ese elemento sea el predominante? Indudablemente la calidad del producto, porque si tenemos verdaderamente un producto muy bueno que va a tener buena calidad, no es necesario pasarnos a otros aspectos, entonces el cliente va a quedar muy satisfecho de habernos comprado un producto que le salió bien, como puede ser un pegante para porcelanato, cerámicas, diferentes aspectos, pero siempre va a ser la calidad del producto, ahorrarse unos dólares no es recomendable, por eso siempre el cliente busca localidad y garantía.

Si hablamos de los clientes, se sabe que se debe mantener a los mismos contentos y enganchados, es decir mantenerlos fieles a la empresa. Ya sea por un buen servicio personalizado o porque le entregan y dan valor al mismo cliente, en tal caso ¿Qué aspectos consideraría usted que han generado que sus clientes se mantengan fieles a contratar sus servicios? ¿Qué ha recibido de

la retroalimentación por parte de sus clientes que han decidido mantener su fidelidad hacia ustedes?

Los clientes se mantienen y vuelven a la empresa porque es una empresa seria ya la final si el cliente compra sus productos le va a dejar el momento que él lo pida que él desee y sobre todo aquí es porque si compra el producto se le da el transporte gratis y el cliente queda super satisfecho por lo que no tiene que estar contratando otra unidad o buscando un taxi o buscando la forma de llevar su producto, inclusive pude hacer los pedidos por mail o por teléfono y se lo

deja en la dirección que el cliente decida y los clientes a la vez saben que los precios son los mismos que se mantienen.

¿A lo largo de su desarrollo profesional ha experimentado problemas para ejecutar una presentación o plan de trabajo, dentro de un determinado tiempo, de un tema específico y poder transmitir de manera adecuada las ideas a sus colaboradores o clientes? Eso se denomina barreras a la creatividad ya sean personales o sociales lo que causa bloqueos en la vida laboral o personal.

Si, esto es debido a la falta de experiencia o falta de capacitación, entonces por eso en las empresas lo que se hace es capacitarle continuamente al personal y al mismo tiempo se les capacita a las personas encargadas para estar dispuestos a que todos sus pensamientos sean transmitidos correctamente hacia sus trabajadores.

Todo profesional en un determinado punto de la vida laboral tiene que realizar una presentación de su trabajo o avances, en un determinado tiempo, de algún tema en específico y sienten ansiedad, presión entre otras barreras las cuales causan bloqueos para realizar estos trabajos. ¿En su vida profesional en la construcción como se ha manejado para este tipo de presiones o barreras para transmitir de manera adecuada las ideas a sus colaboradores o clientes?

Nos hemos manejado cuando hay esta clase de eventos sobre todo haciéndolo con anterioridad, porque hay muchas cosas que ya parecen que es muy lejano pero ya cuando llega el día se acortan los tiempos y viene la ansiedad, depresión o desesperación, entonces eso hace que nosotros continuamente nos vayamos capacitando, entonces tener capacitaciones cada 15 días o mensualmente ayuda a que la persona mismo se vaya desarrollando tanto en la actualidad y en su aprendizaje y sobre todo en el vivir diario de lo que es la construcción para tomar en cuenta cualquier problema que surge de forma inmediata y saber como resolverlo.

Las barreras sociales (miedo al equivoco, estrés, ansiedad) existen día a día en todas las personas y más aún en los profesionales ya que poseen una gran responsabilidad en sus labores. ¿Cree usted que los problemas relacionados con las barreras sociales influyeron en su vida laboral para transmitir de manera adecuada una idea, o fue consecuencia de un mal trato a usted anteriormente por terceras personas debido a prejuicios sociales, costumbres culturales, raciales o preferencias personales, lo cual se denomina barreras personales?

Claro, en el comienzo, cuando una está iniciando siempre va a tener esas presiones de los jefes o de los residentes de obras porque ellos ya tienen mayor experiencia y ellos están enfocados a que seamos como ellos para resolver rápidamente sus problemas y dar una inmediata solución en la construcción o en la capacitación a los maestros, si podría ser que se tiene estas barreras sociales pero al principio pero esto es por falta de preparación y esto poco a poco se logra afrontar al conseguir experiencia de estar en una y otra obra, con esta experiencia que se adquiere todo lo que diga esas barreras sociales ya no va a influir en mayor cosa; si viene un cliente o le presionan, o le tratan mal, son cosas pasajeras que no se toman en cuenta porque, usted sabe que está haciendo su buen labor y por eso mismo se preparó para todas estas circunstancias y eventos que surgen en la vida.

¿Ha tenido la oportunidad de identificar cuáles son sus limitantes que producen barreras de creatividad para realizar o crear una presentación, independientemente del tema que sea, para que sus ideas lleguen claras y precisas a sus colaboradores o clientes?

Claro, de pronto la falta de oportunidades, al principio que no le toman mucho cuenta por lo que es gente nueva y no se les da muchas oportunidades, y siempre es una persona específica, pero esto es producto de la falta de capacitación y por eso es que ahora en todas las obras siempre se capacita a todo el personal y todo el personal va a tener las mismas oportunidades de expresar su proyecto o su mejor manera de sacar adelante una obra, no necesariamente ahora se sigue el

camino antiguo, ahora la mampostería o la losa se pueden hacer de diferentes maneras con mayor creatividad y esto nos va a dar la oportunidad con las capacitaciones y sobre todo con el rango de confianza que le demos a nuestro personal.

¿Se ha dado cuenta que probablemente tiene un pensamiento lateral, donde la capacidad para desarrollar una presentación no necesariamente debe tener un orden lógico, es decir, usted sabe lo que quiere transmitir, pero no tiene un punto de partida, ni un orden, sin embargo, tiene ideas que deben ser valoradas?

Si, porque a veces hay las reuniones de obra, entonces ahí viene fiscalizaciones y todos los representantes de cada ingeniería, entonces como cada profesional es responsable de su propia área, entonces uno puede expresar las ideas, pero como son distintas ingenierías, ya sea ingeniería en sistemas, civil, arquitectos o eléctricos o sanitarios, entonces claro que no todos ellos van a entender una parte de lo que uno quiere expresar, pero a la final el ingeniero civil o cualquiera de los otros van a cogerle la idea principal y entonces ellos inclusive le van a ayudar a uno con la idea que tienen y le van a canalizar y a engrandecer más su idea, porque a veces uno tiene presente una idea pero no la tiene muy pulida, entonces con la ayuda de las reuniones de obra salen consensos y a veces con estas se generan grandes proyectos a realizar.

¿Alguna vez te ha sucedido que necesitabas crear un proyecto de negocios o elaborar una presentación y tu mente se encontraba en blanco?

Si, y es porque a veces uno se enfoca más en lo que se quiere desarrollar y ha pensado tanto que después de muchos proyectos que tienen la mente no saben cuál escogerle entonces como que la mente se bloquea y está en suspenso para ver quemismo se va a hacer.

A continuación, te realizar un mini test para saber si tienes bloqueos personales o sociales:

Tienes estrés y agotamiento:

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Completamente desacuerdo

Tienes Ansiedad

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Completamente desacuerdo

Tiene falta de concentración:

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Completamente desacuerdo

Tiene falta de motivación:

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Completamente desacuerdo

Tiene miedo al equivoco (temor al ridículo)

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Completamente desacuerdo

Tiene miedo al cambio (a lo desconocido)

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Completamente desacuerdo

Mencionar: Cada una equivale a 10%, total 60%.

De 40% - 60 % posee barreras de la creatividad: personales y sociales.

De 20 % – 30 % posee barreras de la creatividad: personales. (24%)

De 0 - 10% No posee barreras de la creatividad: personales ni sociales.

Tomando en cuenta que el uso de Redes Sociales y tecnologías de la información, son verdaderamente útiles para filtrar la información y hoy en día tienen un gran alcance. ¿Considera usted que tuvo impedimentos como miedo al equivoco, miedo al cambio al usar redes sociales y tecnologías de información para lograr llegar al alcance de sus clientes?

Si, indudablemente porque inclusive este momento es continuo y las redes sociales, los programas cada vez se modernizan y se vuelven más novedosos y como uno no los maneja bien, pero toca estar con una capacitación del programa por medio de las redes sociales toca arriesgarse y cada vez continuamente se va perdiendo ese miedo de solo expresar el producto porque siempre van a decirle sus preguntas y tiene usted que saber como expresarse o saber

sobre ese material para responderle inmediatamente al cliente y que el cliente quede satisfecho con las respuestas y pueda adquirir ese producto que usted le está ofreciendo.

ENTREVISTAS REALIZADAS POR MAURICIO BALDAJOS

ENTREVISTA No. 1 – Jaime Rivera

Jaime: Yo me gradué en el año 1983 como ingeniero civil y como siempre he trabajado en la manera privada he venido peleándole a los proyectos peleando a la vida privada que uno si no trabaja 12 horas al día no sale adelante, nunca hemos esperado un sueldo de ninguna persona de ninguna empresa, entonces generar uno mismo con los trabajos y hacerse conocer si es duro pero así nos hemos mantenido en los proyectos y gracias a Dios hemos salido y he dejado encaminado a mis hijos que también son arquitectos y también son profesionales también ubicados en la vida privada.

Bueno ahora yo te puedo aportar las preguntas que tengas así que estoy a la orden.

1.10 Barreras a la creatividad: personales y sociales.

Mauricio: ahora vamos a hablar un poco sobre lo que es el tema de barreras mentales que a veces a las personas les estancan en un aspecto que no pueden avanzar para elaborar o soltar una idea:

Todo profesional en un determinado punto de la vida laboral tiene que realizar una presentación de su trabajo o avances, en un determinado tiempo, de algún tema en específico y sienten ansiedad, presión entre otras barreras las cuales causan bloqueos para realizar estos trabajos. ¿En su vida profesional en la construcción como se ha manejado para este tipo de presiones o barreras para transmitir de manera adecuada las ideas a sus colaboradores o clientes?

Jaime: En ese caso, en los años en los que yo recién me gradué de profesional y seguía avanzando era completamente indispensable seguir uno investigando, aprendiendo, consultando para que esas barreras no sean tan duras para poder ganarse la vida trabajando,

entonces nosotros teníamos que invertir mucho más tiempo porque no es lo mismo estar en la universidad, que salir hacia la vida privada a dar servicio a los clientes y a los mismos grupos de amigos o de arquitectos en lo que corresponde a estudios de ingeniería, así que todos tenemos que cuando tenemos la profesión como la nuestra que es tan amplia como lo es la ingeniería tenemos que meterle ganas y seguir aprendiendo todos los días para seguir venciendo estos problemas que tenemos, nadie nos va a dar la facilidad sin nuestro propio interés para capacitarnos y evitar esas barreras que tú me estas contando.

Mauricio: ya, ahora:

Las barreras sociales (miedo al equivoco, estrés, ansiedad) existen día a día en todas las personas y más aún en los profesionales ya que poseen una gran responsabilidad en sus labores. ¿Cree usted que los problemas relacionados con las barreras sociales influyeron en su vida laboral para transmitir de manera adecuada una idea, o fue consecuencia de un mal trato a usted anteriormente por terceras personas debido a prejuicios sociales, costumbres culturales, raciales o preferencias personales, lo cual se denomina barreras personales?}

Jaime: De acuerdo a lo que me preguntas yo te diría que siempre he trabajado en la vida privada me he visto aún más obligado a estar bastante más obligado para evitar esos problemas he sabido que ciertos amigos y compañeros míos tenían y estaban relacionados con las empresas públicas en donde eran muy competitivos para lograr tener un trabajo entonces ahí tenían ciertos problemas puntuales por intereses creados pero en la vida privada mía no he tenido ese tipo de problemas pero si me ha costado bastante trabajo en capacitarme para dar un buen servicio y generar confianza sino no he podido ser contratado

Mauricio: Ha tenido la oportunidad de identificar cuáles son sus limitantes que producen barreras de creatividad para realizar o crear una presentación, independientemente del tema que sea, ¿para que sus ideas lleguen claras y precisas a sus colaboradores o clientes?

Jaime: En ese aspecto no he tenido ningún tipo de problema pero he tenido la obligación de estar seguro de lo que estoy ofertando ofreciendo, he tenido que consultar a expertos que también han sido profesionales en mi rama y he pedido el apoyo para poder presentar algo que sea completo y no tener graves errores o problemas o reclamos posteriores, entonces esto siempre va de la mano, para eso están los libros, están los expertos y todo necesitas tiempo para investigar y así evitar estas limitaciones.

Mauricio: ¿Se ha dado cuenta que probablemente tiene un pensamiento lateral, donde la capacidad para desarrollar una presentación no necesariamente debe tener un orden lógico? Es decir, usted sabe lo que quiere transmitir, pero no tiene un punto de partida, ni un orden, sin embargo, tiene ideas que deben ser valoradas.

Jaime: Yo, respondiendo esa pregunta diría que no hace falta tener un orden, pero si es muy importante tener una secuencia lógica de lo que tengas que plantear o tengas que necesariamente seguir un proceso, esto ya exige tener un proceso porque no, sin que sea estrictamente un orden, necesita tener un diagrama de flujo o necesitas tener una secuencia lógica como dije antes, para poderlo cumplir

Mauricio: ¿Alguna vez te ha sucedido que necesitabas crear un proyecto de negocio elaborar una presentación y tu mente se encontraba en blanco? A continuación, te realizo un mini test para saber si tienes bloqueos personales o sociales.

Mauricio: en donde solo le voy a dar un tema y le voy a dar las opciones y usted me va a dar la opción que más se sienta identificado:

Tienes estrés y agotamiento:

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Completamente desacuerdo

Jaime: el estrés ha sido parte de lo profesional y sobre todo de los ingenieros civiles y profesionales de la construcción porque el calendario siempre ha sido el peor enemigo de nosotros, porque ya planificamos fechas y de pronto no nos alcanza el tiempo, se presentan dificultades entonces para esa situación debemos tener una certeza y una gran programación de obra, una gran planificación porque el estrés es parte de nosotros y debemos nosotros para evitar esos colapsos pedir ayuda a los especialistas para revisar varias veces el proyecto, porque el papel resiste todo, mientras que la parte práctica los problemas son mucho más grandes tanto en el tiempo como en los costos, osea es la verdad que el tiempo es dinero es lo que llegamos a decir y por esa razón hay que evitar ese tipo de problemas

Mauricio: Usted considera que Tienes Ansiedad

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Completamente desacuerdo

Jaime: Yo estoy de acuerdo y la ansiedad puede ser de tipo medio, entonces le vencemos esta ansiedad invirtiendo más tiempo para librarnos y tener como desarrollar los proyectos con una, o desmenuzando aún más cada uno de los ítems como el presupuesto o cualquiera de las actividades que se tengan que desarrollar

Mauricio: Usted considera que Tiene falta de concentración:

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Completamente desacuerdo

Jaime: Yo estoy de acuerdo, pero tengo la falta de concentración normal en término medio

Mauricio: Usted considera que Tiene falta de motivación:

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Completamente desacuerdo

Jaime: la falta de motivación puede estar ligada en nuestro medio porque en nuestro medio ciertas circunstancias que todos sabemos que prima la política y todo a veces uno queda frustrado porque no avanza a desarrollar porque todo se hace con dinero, entonces el dinero a través de los bancos, de las instituciones financieras a veces no se cumple entonces uno queda desencajado con los flujos y la programación de obra por falta de flujo de caja, entonces esos son los problemas que uno se va agotando y uno se estresa

Mauricio: Usted Tiene miedo al equívoco (temor al ridículo)

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Completamente desacuerdo

Jaime: bueno, el miedo es permanente porque el miedo te exige prepararte mejor porque cuando tú te preparas tienes mejores conocimientos, al miedo ya le tomas de diferente manera, ya no

le tomas como miedo sino como lo denominado riesgo, entonces nosotros como profesionales lo evitamos porque si tuviésemos miedo y si tuviéramos no podríamos mantener a nuestros clientes y no podríamos nosotros cumplir las obras, entonces es normal el miedo, pero mejor denominémosle riesgo.

Mauricio: Tiene miedo al cambio (a lo desconocido)

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Completamente desacuerdo

Jaime; en el periodo que yo soy ingeniero por 43 años el miedo al cambio si lo he tenido porque nosotros teníamos otro tipo de escuela de formación profesionales después el miedo al cambio era la tecnología, entonces nosotros nos quedamos desactualizados porque no hemos tenido la habilidad para seguir con la tecnología, entonces nosotros somos menos productivos en cuanto a la tecnología que los nuevos profesionales que tienen ya mucha destreza en utilizar la tecnología, por esa razón muchos servicios o partes de nuestras necesidades la subcontratamos

Mauricio: justo hablando de esto de la tecnología

Tomando en cuenta que el uso de Redes Sociales y tecnologías de la información, son verdaderamente útiles para filtrar la información y hoy en día tienen un gran alcance. ¿Considera usted que tuvo impedimentos como miedo al equivoco, miedo al cambio al usar redes sociales y tecnologías de información para lograr llegar al alcance de sus clientes?

Jaime: Bueno en esa pregunta puntual, si he tenido miedo si he tenido dificultades, pero para eso lo he resuelto invitando contratando a las personas especialistas en esos temas, entonces

muchos trabajos ya eran subcontratados, pero con la experiencia dirigidos utilizando la tecnología de los que lo manejaban con mucho conocimiento

Mauricio: bien ahora vamos a hablar un poco de lo que usted consideraría que da más asus clientes ósea que otra empresa u otra constructora no le da que usted si le da ya que

Al estar en un mercado tan extenso como lo es la construcción, y tener varias organizaciones que realizan el mismo trabajo, para poder tener éxito se debesobresalir de la competencia, ¿Cómo consideraría usted que su producto o servicio destaca de la competencia para que los usuarios opten por adquirirlos?

Jaime: en esas circunstancias lo más importante que uno puede hacer es el valor agregadoque se les da a los clientes se llama confianza, entonces por el número de repetición, las construcciones, las obras y el manejo de los obreros, la responsabilidad propia, es la queha permitido competir con otras empresas para cumplir de acuerdo a las fechas planeadasy también una buena programación una buena organización, entonces la diferencia es muy clara, la calidad, el cumplimiento y la muy buena relación transparente y honesta esonos permite ser competitivos

Mauricio: **La propuesta de valor es el conjunto de productos, servicios, beneficios yvalor agregado que la empresa ofrece al consumidor, pero esto no debe afectar a losingresos de la empresa. ¿A qué precio relativo voy a proveer tanto valor para mis clientes como rentabilidad para mi empresa? Es decir cuánto es su punto deequilibrio para que tanto usted como su cliente ganen**

Jaime: Hoy por hoy en nuestro medio es muy importante que cada una de las empresas cada profesional tiene sus costos directos e indirectos en donde los costos indirectos le permiten negociar con la competencia y si uno es eficiente y por la repetición de haber desarrollado los proyectos, uno puede manejar los costos indirectos y tratar de manejarsecon un punto de equilibrio racional. Posiblemente unos costos indirectos pueden estar entre 18 a 25%. Entonces

hoy por hoy parte de esos costos indirectos se convierten en aportes para impuesto e infín de tanta cosa entonces la rentabilidad actual cada día se sigue reduciendo por esa razón hay que evitar cometer errores en los desperdicios de los materiales, solo así se puede optimizar los recursos

Mauricio: Puede que se tenga una propuesta de valor interesante dentro la empresa, pero a medida que pasa el tiempo aparecen nuevas tecnologías y empresas en el mercado, por eso es fundamental que la propuesta de valor también siga innovando

¿Qué mejoras o innovaciones no tuviste en cuenta, y están poniendo en peligro tu posición en el mercado?

Jaime: Es muy importante la actualización con la tecnología, por esta razón yo no me siento obsoleto, yo me siento que he logrado también aprender pero he aprendido a elegir con quien me puede dar el apoyo en la parte tecnológica, tal es así que mis hijos también constructores manejan ya esta tecnología, entonces estamos de una manera directa actualizando las necesidades para servir bien a los clientes y también dar servicio de estudios a otros profesionales que requieren de nuestros servicios

Mauricio: Si hablamos de una ventaja diferencial que busca aspectos diferentes de la competencia con el fin de hacer destacar un producto o servicio ¿Qué aspectos podría nombrar usted que pudo observar, al momento de analizar a la competencia, que le permitieron generar una ventaja diferencial?

Jaime: en nuestro medio, lo más importante es los costos pero también los costos para quien los analice, esos costos deben ser comparativos, como quien diría hay que comparar productos similares con calidades similares, entonces hay muchas personas que lo eligen así tenga un poquito más de costo pero están probados y son de súper buena calidad con control de calidad y con manejo o bien manejado por la experiencia, entonces la tecnología que estaría ligada es la tecnología que a través en este caso personal, atravesó de mis hijos que están en la

construcción, ellos tienen la tecnología actualizada y ciertos puntos de la tecnología que no está a nuestro alcance lo invitamos a gente muy capacitada para que nos dé el apoyo

Mauricio: La ventaja competitiva cuenta con cuatro elementos que son el precio, la calidad, la experiencia y la personalización y servicio. ¿Cuál de estos cuatro elementos consideraría usted que predomina en su empresa y por qué tuvieron como objetivo que ese elemento sea el predominante?

Jaime: En mi empresa con los clientes que los estamos atendiendo lo que predomina es la personalización de los proyectos o de los departamentos, o de las casas ya que eso no tiene un análisis profundo en cuanto al costo porque alguien que quiere específicamente ciertas cosas a veces cuesta un poquito más, pero también le damos nosotros la libertad de aconsejarles y que ellos puedan elegir, entonces esa es la diferencia con la competencia

Mauricio: Si hablamos de los clientes, se sabe que se debe mantener a los mismos contentos y enganchados, es decir mantenerlos fieles a la empresa. Ya sea por un buen servicio personalizado o porque le entregan y dan valor al mismo cliente, en tal caso ¿Qué aspectos consideraría usted que han generado que sus clientes se mantengan fieles a contratar sus servicios? ¿Qué ha recibido de la retroalimentación por parte de sus clientes que han decidido mantener su fidelidad hacia ustedes?

Jaime: algo que es muy importante es la post venta, quiere decir cualquier problema que se presentaría porque al pasar los años todo necesita mantenimiento pero nuestro medio no tenemos una cultura de mantenimiento entonces muchas personas o los mismos clientes lo consideran como posiblemente fueron fallas constructivas pero realmente muchos temas de estos están relacionados con el mantenimiento, entonces nosotros en las mejores condiciones y con buena energía les damos un buen servicio que realmente se llama post venta, entonces ellos siempre seguirán siendo bien atendidos y seguirán refiriendo también a los que requieren de nuestros servicios

Mauricio: ¿Usted ha tenido retroalimentación, ósea cuales han sido los comentarios de sus clientes después de la post venta?

Jaime: después de la postventa ha habido clientes de todo tipo, clientes muy agradecidos y satisfechos, y hay otros clientes que también han estado reclamando porque ellos creían que ciertos materiales de acabados les iba a durar por mucho tiempo empezando por la pintura o se presentan ciertos problemas que son las humedades en las ventanas porque ahí se recogen todo lo que es la condensación de un día para otro, entonces si eso no se da mantenimiento se producen y se hacen grietas y también se levanta como similar al salitre, entonces eso es uno de los conflictos principales y también como estamos en una zona sísmica, si no hay mantenimientos se presentan algo que no se aprecia por parte nuestra pero son las micro fisuras y si no se da mantenimiento el contacto con el agua, estas micro fisuras se convierten en grandes problemas e inclusive dan lugar a filtraciones de agua, entonces es indispensable sugerir a los clientes e inclusive a las cubiertas se le deje puesto sobre el hormigón un revestimiento plástico adicional similar al chova o cualquier otro

Mauricio: eso sería todas muchísimas gracias

Jaime: para servirte Mauricio será oportuno cualquier momento estoy a las órdenes y cualquier consulta adicional estaré para servirte.

ENTREVISTA No. 2 – Galo Serrano

Mauricio: A ver vamos a empezar con la entrevista he podrías presentarte decir que haces para antes de empezar con las preguntas

Galo: yo soy Galo Serrano, soy ingeniero civil de la política nacional, he tengo mi maestría en estructuras de la san Francisco, soy el gerente general propietario de la empresa Cedica constructora en el 90% de nuestro negocio es dedicado a la fabricación y montaje de estructuras metálicas y el otro porcentaje hacemos bastante obra civil, estudios de consultoría, diseños estructurales hidrosanitarios y demás.

Mauricio: Ya entonces ahorita te voy a hacer unas preguntas sobre lo que tal vez te llega pasar como gerente de tu empresa que a veces puedes tener algún bloqueo mental o cómo es que tu empresa trabaja para que se diferencie de la competencia entonces primero voy a empezar con una pregunta principal y de ahí te voy a desglosar las demás preguntas que es qué aspectos característicos hacen que tu empresa destaque ante un mercado con un sinnúmero de competidores como lo es el campo de la construcción y aquí viene la primera pregunta

Que es al estar en un mercado tan extenso como lo es la construcción y tener varias organizaciones que realizan el mismo trabajo para poder tener éxito se debe sobresalir de la competencia ¿Cómo considerarías tu que tu producto servicio destaca de la competencia para que los usuarios opten por adquirirlos?

Galo: y yo creo que como se tiene mucha competencia en este mercado el tema principales personalizar la atención al cliente. Estar nosotros darles un buen servicio, hacer un acompañamiento en el tema de las proformas y después ya en la construcción como tal. Creo que eso nos ha ayudado mucho en llegar al cliente de manera personal con visitas, con contactos mediante mensajes llamadas y ya cuando podemos llegar al cliente es darles un acompañamiento ya en la obra personalmente no todo nuestro equipo no solo dejarlos en obra votados digamos de esa forma sino más bien darles un acompañamiento cien por ciento yo creo que eso nos ha funcionado bastante bien

Mauricio: Ya ahora la propuesta de valor es un conjunto de servicios beneficios y valor agregado que la empresa ofrece a los consumidores, pero esto no debe de afectar a los ingresos de la empresa ¿a qué precio relativo tú vas a poner un valor para tus clientes como rentabilidad para tu empresa

Galo: o sea qué porcentaje manejo yo de rentabilidad. Eso es muy variable depende de muchas variables por ejemplo hay proyectos que nosotros lo hacemos mediante canje, nos pagan con departamentos no nos pagan en efectivo entonces tú la rentabilidad tienes que sumarla al costo

financiero, proyectos normales digámoslo así de la construcción estás hablando un 15% a un 20% de rentabilidad. Eso debería ser lo mínimo. Pero ya cuando tú ingresas como inversionista debes cien por ciento subirle el costo financiero y el costo de esa inversión.

Ya puede que se tenga una propuesta de valor interesante dentro de la empresa pero a medida que pase el tiempo aparecen nuevas tecnologías y empresas en el mercado es por eso fundamental que la propuesta de valor también tiene que seguirse innovando. ¿Qué mejora su innovación es tal vez no tuviste en cuenta y estás poniendo y podría poner en peligro a tu posición en el mercado?

Galo: Yo creo que el problema principal de eso es que, como tú dices empiezan a salir nuevas tecnologías y nosotros nos vamos quedando atrás. Como nosotros hemos solucionado ese tema es contratando personal nuevo, joven con nuevas capacidades que vienen con nuevos programas, nuevos conocimientos ya de las universidades y van adquiriendo en su vida profesional entonces hemos solucionado nosotros adquiriendo personal con nuevos conocimientos.

Mauricio: si hablamos de una ventaja diferencial que busca aspectos diferentes de la competencia con el fin de hacer destacar un producto o servicio ¿qué aspectos podrías nombrar que pudiste observar al momento de analizar a la competencia que te permitieron generar una ventaja?

Galo: Como yo saqué ventaja

Mauricio: claro ¿qué es lo que observaste que tal vez las otras empresas no hacían y que tú si lo haces?

Galo: creo que el giro de negocios que nosotros tenemos es muy general no, como te dije como nosotros hemos ganado proyectos básicamente es en el precio y sobre todo en el acompañamiento. No somos una empresa una empresa de las más grandes entonces podemos sacar al cliente dar un acompañamiento personal en el cual tú estás hablando con el gerente

general que soy yo. Yo mismo voy a las ofertas de las reuniones a todos los temas de negociaciones entonces yo creo que eso nos ha servido mucho

Mauricio: una ventaja competitiva cuenta con elementos como son el precio la calidad la experiencia y la personalización y el servicio ¿cuál de estos cuatro elementos considerarías que predomina en tu empresa?

Galo: Precio calidad, precio calidad, pero acompañada de una personalización y un acompañamiento al cliente

Mauricio: y ¿por qué decidieron que ese sea como que en lo que se iban enfocar?

Galo: primero que, en cuanto a calidad, porque te contratan una vez si no eres bueno no te vuelven a llamar. No importa el precio. El precio puede estar muy bajo, pero si te conocen con una mala calidad no te contratan en nuestro mercado. Es un mercado bastante digamos importante en lo que hacemos son estructuras para edificios entonces no puedes jugarte tú a un menor precio sin calidad, entonces siempre promediamos entre o ponemos una balanza entre precio y calidad y ahí claro si tú no tienes calidad por más buen precio que tengas no vamos a poder contratar nunca

Mauricio: si hablamos de los clientes se sabe que se debe mantener a los mismos contentos y enganchados es decir que estén fieles a la empresa ya sea por buen servicio personalizado o porque le entregan y dan valor al mismo cliente en tal caso

¿qué aspectos considerarías tú que han generado que tus clientes se mantengan fieles a contratar tus servicios?

Galo: yo creo que el tiempo de respuesta que nosotros damos a los problemas que se van presentando en la obra. Eso les ha mantenido bastante contentos a la mayoría de los clientes, en toda obra hay problemas entonces el tiempo de respuesta a nuestro siempre tratamos de que sea inmediato y sobre todo como te dije personalizado. Hay un problema voy yo va mi socio que

somos los gerentes de la empresa o esta nuestro residente de obra, pero creo que eso ha sido lo primordial en ese tema

Mauricio: ahora te voy a hacer unas preguntas más sobre barreras de creatividad de personales y sociales **como todo profesional en un determinado punto de la vida laboral tiene que realizar una presentación de su trabajo o avances en un determinado tiempo de algún tema en específico y pueden llegar a sentir ansiedad, presión entre otras barreras las cuales causan bloqueos para realizar estos trabajos en tu vida profesional en la construcción ¿cómo se ha manejado este tipo depresiones o barreras para transmitir de manera adecuada las ideas a tus colaboradores o clientes?**

Galo: O sea en la empresa no tenemos un manejo del personal en cuanto al tema digamos emocional que se vive, pero la construcción es muy estresante. Puedes tú tener muchos problemas de muchas índoles que pueden ser en obra puede ser en oficina puede ser en el manejo mismo de la del proyecto, causa mucho estrés eso yo creo que debemos estar preparados para ese tema, pero no hemos tenido un manejo como que para ese punto en específico no

Mauricio: existen barreras sociales como miedo a equivocarse el estrés y la ansiedad como ya lo dije que están en todas las personas día a día y aumenta en los profesionales ya que posee una gran responsabilidad de sus labores ¿cree usted que los problemas relacionados con las barreras sociales influyeron en tu vida profesional para transmitir de manera adecuada una idea?

Galo: claro por supuesto yo creo que muchas veces la confianza en uno mismo juega un papel fundamental entonces tú puedes conocer el tema puedes conocer de lo que se hace pero si no sabes llegar a la gente creo que creo que no importa o no pesa tanto como si tú tienes una buena comunicación con él cliente entonces a nosotros a lo menos nos parece muy importante siempre darle seguridad al cliente en el sentido de que manejas, sabes lo que haces y sobre todo en cuanto a manejar el estrés y todos nunca transmitirlo al cliente. Siempre en la oficina es una política

que los problemas de oficinas se mantengan en oficina y nunca lo transmites al cliente entonces de esa manera hemos ido manejando siempre

Mauricio: has tenido la oportunidad de identificar cuáles son tus limitantes que producen barreras de creatividad para realizar o crear una presentación independientemente del tema que sea para que tus ideas lleguen claras y precisas a tus clientes

Galo: yo creo que es el tiempo, porque en nuestro caso siempre salen nuevas ideas, salen nuevas propuestas siempre estamos hablando de negocios, pero la única razón por la que no se ha llegado con nuevas ideas es a veces el tiempo de poder plasmarlo para que la otra persona o la persona que están interesada al llegar entienda el proyecto entonces yo creo que ya te ocupas en otros temas y por eso ya no empiezas a innovar en otros temas.

Mauricio: ha pasado que cuentas con tal vez un pensamiento lateral donde la capacidad para desarrollar una presentación no necesariamente debe tener un orden lógico es decir que no sabes lo que quieres transmitir, pero dónde sabes lo que quieres transmitir, pero no tienes un punto de partida

Galo: todo el tiempo, eso es de todas las ideas o de todos los demás negocios que se presentan son sólo ideas uno no tiene el punto de partida claro. creo que cuando eso o alguna idea en específico se ha podido plasmar es cuando ya nos sentamos a trabajar en eso, sin un punto de partida en específico no es sólo una idea vaga al inicio y después cuando te vas trabajando en eso empiezan a salir las ideas ya para hacerlo mucho más práctico

Mauricio alguna vez te ha sucedido que necesitabas crear un proyecto de negocios elaborar una presentación y tu mente se encontraba en blanco

Galo: sí completamente, todo el tiempo y no se quizá eso por cansancio laboral o porque simplemente no estás en el medio, puede ser que no te fluyen las ideas, pero a la final siempre que se ha querido plasmar algo empiezas ahora con la tecnología empiezas a buscar muchos temas y muchas fuentes y puedes encontrar mucha información para cualquier tema en realidad

Mauricio: ya ahora te voy a hacer un pequeño test en donde sólo tienes que yo te voy a decir un tema y me vas a decir si estás desde completamente de acuerdo o completamente en desacuerdo tienes estrés y agotamiento completamente de acuerdo de acuerdo neutral desacuerdo o completamente en desacuerdo

Tienes estrés y agotamiento:

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Completamente desacuerdo

Galo: de acuerdo

Mauricio: tienes ansiedad igual Completamente de acuerdo

De acuerdo Neutral Desacuerdo

Completamente en desacuerdo

Galo: de acuerdo

Mauricio: ¿tienes falta de concentración? Completamente de acuerdo

De acuerdo Neutral Desacuerdo

Completamente en desacuerdo

Galo: de acuerdo

Mauricio: tienes falta de motivación Completamente de acuerdo

De acuerdo Neutral Desacuerdo

Completamente en desacuerdo

Galo: desacuerdo

Mauricio: tienes miedo a equivocarte Completamente de acuerdo

De acuerdo Neutral Desacuerdo

Completamente en desacuerdo

Galo: neutral

Mauricio: tienes miedo al cambio a lo desconocido Completamente de acuerdo

De acuerdo Neutral Desacuerdo

Completamente en desacuerdo

Galo: neutral

Mauricio: y ya la última de las preguntas sería **tomando en cuenta el uso de redes sociales y tecnologías de información son verdaderamente útiles para filtrar la información y hoy en día tienen un gran alcance ¿consideras tú que tuvo impedimentos como miedo a equivocarse el miedo al cambio al usar las redes sociales y tecnologías de información para lograr llegar al alcance de tus clientes?**

Galo: ósea nuestra empresa tuvo impedimentos en eso me preguntas no para nada o sea más bien nosotros y yo cuando empecé esto usábamos bastante las redes sociales para llegar a posibles clientes y a contactar gente

Mauricio: Tienes un en tu empresa un campo dedicado netamente al marketing

Galo: no en mi empresa con oficina porque no nos dedicamos a eso, pero siempre contratamos gente dedicado a eso hay una empresa que contratamos maps marketing entonces mapsrendering entonces de ellos por ejemplo nos hacen todo el tema de redes sociales para venta de departamentos llegar a los posibles clientes después tenemos otro tema de marketing que son los corredores que venden los departamentos, pero nosotros como empresa no porque no es nuestro giro de negocio

Mauricio: y cuál creerías que sería donde más gana terreno tu empresa que son redes sociales o publicidad en anuncios revistas televisión

Galo: depende a lo que apuntemos por ejemplo nosotros en Instagram hemos llegado bastante bien publicando todas las obras si apuntamos a clientes para obras para obra civil para estructuras

Instagram nos han funcionado bastante bien después del otro giro de negocio que es la venta de los departamentos eso hemos visto que nos va bastante bien en Google en las plataformas estas de inmobiliarias que son plusvalía y cosas de ese tipo entonces depende a donde apuntes eso

Mauricio: Ya eso sería todo y muchísimas gracias

Galo: Ya chévere Mauricio

Entrevistas realizadas por Alejandro Toscano Primera entrevista

PALCAR SOLID CONSTRUCTORA DORIAN JAVIER PALACIOS CARVAJAL 59 AÑOS
INGENIERO CIVIL

EMPRESA DEDICADA A LO SANITARIO Y METALICA.

1.10 Barreras a la creatividad: personales y sociales.

Todo profesional en un determinado punto de la vida laboral tiene que realizar una presentación de su trabajo o avances, en un determinado tiempo, de algún tema en específico y sienten ansiedad, presión entre otras barreras las cuales causan bloqueos para realizar estos trabajos. ¿En su vida profesional en la construcción como se ha manejado para este tipo de presiones o barreras para transmitir de manera adecuada las ideas a sus colaboradores o clientes?

Bueno realmente el primer causal en nuestro tiempo le estoy hablando de hace unos 20 a 35 años no nos preparaban para este tipo de actividades creían que nosotros solo somos ejecutores de proyectos y nada más pero como el paradigma va cambiando y existen nuevos tiempos ya tocaba ya presentaciones por decirle socializar con la comunidad antes de ingresar a ejecutar el proyecto, igual tocaba socializar en intermedio del proyecto y al final del proyecto, quiere decir que uno interviene durante el proyecto de esta manera interviene haciendo presentaciones y le juzgan incluso y ahí tiene un poco de temores, que como todo ser humano lo tendría pero como les decía él la parte fundamental en mi tiempo fue que no nos educaron para este tipo de

actividades, pero el paradigma ha cambiado y este momento ya existe ese control en las universidades de hacerles que participen en presentaciones, etc.

Las barreras sociales (miedo al equivoco, estrés, ansiedad) existen día a día en todas las personas y más aún en los profesionales ya que poseen una gran responsabilidad en sus labores. ¿Cree usted que los problemas relacionados con las barreras sociales influyeron en su vida laboral para transmitir de manera adecuada una idea, o fue consecuencia de un mal trato a usted anteriormente por terceras personas debido a prejuicios sociales, costumbres culturales, raciales o preferencias personales, lo cual se denomina barreras personales?

Dentro de este aspecto la clase social siempre ha sido un limitante, yo creo que la gente que no tiene recursos definitivamente, entonces hemos tenido que enfrentarnos y superarnos en este tipo de actividades lógicamente con temores no porque de pronto una presentación con un alcalde, tampoco no nos enseñaron en las universidades que teníamos este tipo de enfrentamientos, un frente a frente, e igualmente hemos tenido la oportunidad de enfrentarnos a la colectividad que está ahí presente y luego se presente gente política entonces esos han sido los temores que ellos atacan y juzgan como ellos piensan, por lo que son.

Ha tenido la oportunidad de identificar cuáles son sus limitantes que producen barreras de creatividad para realizar o crear una presentación, independientemente del tema que sea, ¿para que sus ideas lleguen claras y precisas a sus colaboradores o clientes?

En mi generación fuimos pobres en tecnología, teníamos que hacer presentación o investigación recurrir a la biblioteca y tomarnos los libros, y teníamos limitantes, pero hoy en día me conecto a internet y puedo prender mucho más fácil y rápido, entonces esto es algo que facilita mucho mi trabajo. La barrera hoy en día es que nos estamos acostumbrando a este tipo de sistemas, como ver videos en Youtube donde un 80% están mal, pero nosotros hacemos caso a pesar de no saber si todo lo que vemos es cierto.

¿Se ha dado cuenta que probablemente tiene un pensamiento lateral, donde la capacidad para desarrollar una presentación no necesariamente debe tener un orden lógico? Es decir, usted sabe lo que quiere transmitir, pero no tiene un punto de partida, ni un orden, sin embargo, tiene ideas que deben ser valoradas.

Dentro de la actualidad le llaman de manera horizontal a las actividades por ejemplo de presentación el momento que es presentación uno va con una lógica adecuada y se puede desviar etcétera. Pero nosotros dentro de nuestra educación de hace décadas era vertical que quería decir que si hacía una presentación le iba 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10 y se acabó no me desviaba, entonces ahora ya es transversal no, entonces si teníamos nosotros ese tipo de problemas pero en la actualidad y bueno yo con un poquito de experiencia le comento que también conversó con ingenieros jóvenes que están en mi mando tienen otro tipo de educación pero como le decía se está perdiendo se este tipo de organización por ejemplo vuelvo y repito yo me organizaba de 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 y tenía que cumplirme diez actividades, hoy por hoy cumplen la primera, la quinta, la séptima, la novena y le veo muy inadecuado, éramos más exigentes.

¿Alguna vez te ha sucedido que necesitabas crear un proyecto de negocios o elaborar una presentación y tu mente se encontraba en blanco? A continuación, te realizar un mini test para saber si tienes bloqueos personales o sociales.

Tienes estrés y agotamiento:

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Completamente desacuerdo

Tienes Ansiedad

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Completamente desacuerdo

Tiene falta de concentración:

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Completamente desacuerdo

Tiene falta de motivación:

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Completamente desacuerdo**Tiene miedo al equivoco (temor al ridículo)**

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Completamente desacuerdo**Tiene miedo al cambio (a lo desconocido)**

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Completamente desacuerdo

Tomando en cuenta que el uso de Redes Sociales y tecnologías de la información, son verdaderamente útiles para filtrar la información y hoy en día tienen un gran alcance.

¿Considera usted que tuvo impedimentos como miedo al equivoco, miedo al cambio al usar redes sociales y tecnologías de información para lograr llegar al alcance de sus clientes?

No, no tuve temor porque como le decía siempre nosotros por ejemplo en la ejecución del proyecto en esto de las redes sociales por ejemplo Facebook en los que también se pueden encontrar videos de que un poco de barbaridades, pero son la gente que desconoce, no saben la metodología del proyecto.

Propuesta de valor**Ventaja competitiva**

Pregunta principal: ¿Qué aspectos, características hacen que tu empresa destaque ante un mercado con un sinnúmero de competidores como lo es el campo de la construcción?

Al estar en un mercado tan extenso como lo es la construcción, y tener varias organizaciones que realizan el mismo trabajo, para poder tener éxito se debesobresalir de la competencia, ¿Cómo consideraría usted que su producto o servicio destaca de la competencia para que los usuarios opten por adquirirlos?

Tratando de ejecutar el 100% de mejor calidad, lógicamente nuestro limitante, en el caso de nuestra empresa es la parte económica, no es una empresa bastante grande. Entonces nuestro compromiso es, ejecutar el ciento por ciento mejor.

Alejandro: Entonces su producto o servicio como que destaca es mejorar la calidad. Claro, mejorar la calidad

La propuesta de valor es el conjunto de productos, servicios, beneficios y valor agregado que la empresa ofrece al consumidor, pero esto no debe afectar a los ingresos de la empresa. ¿A qué precio relativo voy a proveer tanto valor para mis clientes como rentabilidad para mi empresa?

Está totalmente capciosa esa pregunta le comento, en realidad nosotros cuando vamos a ejecutar un proyecto hacemos un análisis, por ejemplo, en un proyecto de alcantarillado, nosotros antes de concursar hacemos un análisis totalmente, a ver si podemos cumplir con este producto, caso contrario no lo hacemos, porque no es conveniente para nuestra parte económica y sabemos que el proyecto puede salir totalmente mal.

Puede que se tenga una propuesta de valor interesante dentro la empresa, pero a medida que pasa el tiempo aparecen nuevas tecnologías y empresas en el mercado, por eso es fundamental que la propuesta de valor también siga innovando ¿Qué mejoras o innovaciones no tuviste en cuenta, y están poniendo en peligro tu posición en el mercado?

La falta de acercamiento a la tecnología ha sido un impedimento yo creo que para para la gran mayoría y en nuestro universo, en nuestro país no, hablo de nuestro país, ese ha sido nuestro limitante que no nos hemos actualizado referente a la tecnología aunque muy poco realmente hemos dado muy poco porque por ejemplo antes nosotros trabajábamos con una estación total como ejemplo hoy día actualmente utilizamos un GNSS o un GPS diferencial no, entonces vamos nosotros con ese limitante mientras en Estados Unidos ese GPS diferencial se utilizaba hace 20 años sí, entonces ahí ese temor quizás porque no llega mucha tecnología también no, referente a la construcción si ha habido ese detenimiento al menos hablo de mi persona no, tenemos temor económicamente de invertir por ejemplo en este equipo que sabemos que , como

una computadora yo aplico como vuelvo y repito este ejemplo no, este equipo de topografía compró el equipo en

\$9000 y a la vuelta de seis meses ese equipo está caduco entonces ese es el impedimento que tenemos todos, como cuando se compra una computadora, usted se compra una computadora y a los 6 meses ya está una versión avanzada.

Si hablamos de una ventaja diferencial que busca aspectos diferentes de la competencia con el fin de hacer destacar un producto o servicio ¿Qué aspectos podría nombrar usted que pudo observar, al momento de analizar a la competencia, que le permitieron generar una ventaja diferencial?

Qué nos dedicamos solamente a un solo producto, como ejemplo no nos dedicamos nosotros a la construcción de edificios, nosotros nos dedicamos al área hidráulica y sanitaria en exclusividad y por ejemplo a construcción de elementos con estructura metálica, entonces no salimos de ese núcleo para no perder en la competencia.

Alejandro: Y por ejemplo qué aspectos ha podido ver de otras empresas que igual se dedican como que exclusivamente a la parte hidráulica.

Bueno dentro de la competencia el único límite que tenemos nosotros son recursos, como le decía un concurso por decirle o un contrato cualquiera yo veo el limitante que llegó hasta un límite por decir dos millones sí como ejemplo no, dos millones, pero hay empresas, mi limitante es que no puedo concursar a la de 10 millones si, es la parte económica.

Alejandro: Lo económico es su limitante, pero cuál podría decir usted que es su ventaja entre las otras empresas que son especializadas en la parte hidráulica.

Es que eso le decía, en lo que nos ganan es en sus recursos, porque la capacidad la tenemos, pero el limitante son los recursos.

La ventaja competitiva cuenta con cuatro elementos que son el precio, la calidad, la experiencia y la personalización y servicio. ¿Cuál de estos cuatro elementos consideraría

usted que predomina en su empresa y por qué tuvieron como objetivo que ese elemento sea el predominante?

La experiencia, el diablo sabe más por viejo que por diablo entonces queda ese refrán como anillo al dedo yo creo que no solo para el área constructivo, sino que para cualquier tipo de competencia no estoy minimizando a las personas que salen reciente en la Universidad pero vuelvo y repito la experiencia se gana no en las aulas sino donde las papas queman perdón que le diga así el término.

Si hablamos de los clientes, se sabe que se debe mantener a los mismos contentos y enganchados, es decir mantenerlos fieles a la empresa. Ya sea por un buen servicio personalizado o porque le entregan y dan valor al mismo cliente, en tal caso ¿Qué aspectos consideraría usted que han generado que sus clientes se mantengan fiel a contratar sus servicios? ¿Qué ha recibido de la retroalimentación por parte de sus clientes que han decidido mantener su fidelidad hacia ustedes?

Bueno dentro de nuestro campo como le decía más es la parte pública con la que trabajamos nosotros, tenemos la experiencia y tratar de hacer de mejor calidad todo tipo de trabajo, esa es la clave que nos ha funcionado al menos a nosotros que siempre vamos a tener y estar en este universo de la construcción.

Segunda entrevista BELP construcciones EDISON PAZMIÑO INGENIERO CIVIL 42 AÑOS

Construcción de casi todo tipo alcantarillado, agua potable, construcción de parques, de edificios, regeneraciones urbanas, de todos estos en la construcción de parques hemos tenido reconocimientos nacionales por uno de los que hicimos ganamos un concurso con esta construcción. El abanico de posibilidades para un ingeniero es amplio y muy pocos se enfocan en uno solo así que nosotros también nuestro portafolio de servicios ha ido creciendo a medida del crecimiento de la empresa

Todo profesional en un determinado punto de la vida laboral tiene que realizar una presentación de su trabajo o avances, en un determinado tiempo, de algún tema en específico y sienten ansiedad, presión entre otras barreras las cuales causan bloqueos para realizar estos trabajos. ¿En su vida profesional en la construcción como se ha manejado para este tipo de presiones o barreras para transmitir de manera adecuada las ideas a sus colaboradores o clientes?

Bueno creo que lo importante antes que nada es saber tus capacidades y saber que sí tal vez un trabajo intenta que tú entregues a un corto o muy corto tiempo saber que va a ser difícil, conversar con tus clientes o con las personas que debes entregar el trabajo y ponerte de acuerdo en un tiempo adecuado de tal manera que el proyecto salga a satisfacción de los clientes y también tuyo. Para lo otro dos siempre va a haber presión semana a semana nada más con trabajo y con dedicación adecuados para cada uno de los proyectos para que todos salgan a tiempo.

Las barreras sociales (miedo al equivoco, estrés, ansiedad) existen día a día en todas las personas y más aún en los profesionales ya que poseen una gran responsabilidad en sus labores. ¿Cree usted que los problemas relacionados con las barreras sociales influyeron en su vida laboral para transmitir de manera adecuada una idea, o fue consecuencia de un mal trato a usted anteriormente por terceras personas debido a prejuicios sociales, costumbres culturales, raciales o preferencias personales, lo cual se denomina barreras personales?

Siempre las barreras van a existir necesariamente la sociedad intenta clasificar de una u otra manera se sienten las personas que tienen tal vez mayor experiencia o mayor tiempo en la vida laboral se sienten con el derecho de poder calificar o incluso menospreciar tu trabajo pero a base de esfuerzo no queda más que sobreponerte a este tipo de cosas y saber que tu trabajo vale la pena y demostrar a las personas que vales la pena como profesional, siempre las barreras van a existir de todo tipo incluso como te digo las barreras más complejas más que las personales

y sociales son estas barreras entre las edades entre ingenieros que son de otra época e ingenieros nuevos o ingenieros recién graduados que siempre va a haber ese roce entre unas nuevas ideas y las ideas ya propuestas que siempre vienen dándose.

Ha tenido la oportunidad de identificar cuáles son sus limitantes que producen barreras de creatividad para realizar o crear una presentación, independientemente del tema que sea, ¿para que sus ideas lleguen claras y precisas a sus colaboradores o clientes?

Creo que el tiempo para poder prepararte es el mayor inconveniente para una buena presentación y no preparación me refiero a la clase de proyecto sino me refiero a cursos donde puedas actualizar tus conocimientos de tal manera de ayudarte a educarte para tu presentación de cierto tipo que ayuden a que las personas que no manejan tus conocimientos o tu carrera se les haga más fácil aprender o saber lo que tú les estás enseñando.

¿Se ha dado cuenta que probablemente tiene un pensamiento lateral, donde la capacidad para desarrollar una presentación no necesariamente debe tener un orden lógico? Es decir, usted sabe lo que quiere transmitir, pero no tiene un punto de partida, ni un orden, sin embargo, tiene ideas que deben ser valoradas.

Lo que pasa es que bueno no me pasa a mí pero siempre antes de hacer una presentación donde sea lo primero que uno tiene que saber es a quién va dirigido, qué es lo que quiere demostrar o qué es lo que quiere entregar a sus clientes, en caso de una presentación y no saber por dónde iniciar para nada creo que antes de hacer un proyecto siempre lo primero que tienes que saber es ponerte ciertos parámetros básicos para qué, por qué y de ahí partir y con eso tu presentación va a ser mucho más fácil.

¿Alguna vez te ha sucedido que necesitabas crear un proyecto de negocios o elaborar una presentación y tu mente se encontraba en blanco? A continuación, te realizo un mini test para saber si tienes bloqueos personales o sociales.

Tienes estrés y agotamiento:

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Completamente desacuerdo

Tienes Ansiedad

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Completamente desacuerdo

Tiene falta de concentración:

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Completamente desacuerdo

Tiene falta de motivación:

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Completamente desacuerdo

Tiene miedo al equivoco (temor al ridículo)

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Completamente desacuerdo

Tiene miedo al cambio (a lo desconocido)

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

Desacuerdo

Completamente desacuerdo

Tomando en cuenta que el uso de Redes Sociales y tecnologías de la información, son verdaderamente útiles para filtrar la información y hoy en día tienen un gran alcance.

¿Considera usted que tuvo impedimentos como miedo al equivoco, miedo al cambio al usar redes sociales y tecnologías de información para lograr llegar al alcance de sus clientes?

Creo que tengo 42 años entonces he vivido gran parte de mi vida junto a redes sociales y todo este tema entonces básicamente para mí no ha habido problema, es más, mucha de la información que logré adquirir para compras y ese tipo de cosas los adquiero de estas plataformas porque se hace mucho más sencillo llegar con los proveedores y ese tipo de cosas la marca y la empresa también utilizan esas plataformas.

Propuesta de valor

Ventaja competitiva

Pregunta principal: ¿Qué aspectos, características hacen que tu empresa destaque ante un mercado con un sinnúmero de competidores como lo es el campo de la construcción?

Al estar en un mercado tan extenso como lo es la construcción, y tener varias organizaciones que realizan el mismo trabajo, para poder tener éxito se debe sobresalir de la competencia, ¿Cómo consideraría usted que su producto o servicio destaca de la competencia para que los usuarios opten por adquirirlos?

Creo que lo que nos ha funcionado nosotros es responsabilidad la entrega del bien de la obra que estemos construyendo a tiempo eso ha sido fundamental porque tanto la parte privada como la parte pública valora mucho la entrega a tiempo y bien hecho entonces son cosas fundamentales independientemente si es privado o público se tiene que hacer bien y se tiene que entregar a tiempo.

La propuesta de valor es el conjunto de productos, servicios, beneficios y valor agregado que la empresa ofrece al consumidor, pero esto no debe afectar a los ingresos de la empresa. ¿A qué precio relativo voy a proveer tanto valor para mis clientes como rentabilidad para mi empresa?

Yo creo que el valor agregado a veces no viene dado por montos gigantescos sino por ciertos detalles que no influyen para nada o son muy pocos en el precio final del proyecto pero que cambian radicalmente la fisionomía porque la obra civil o instalaciones eléctricas, sanitarias al no verse se las hace bien pero no necesitan un acabado bueno sí, pero no barnizarlas ni pintarlas en caso de no ser necesario pero para el caso de fachadas ese tipo de cosas donde se ve a veces los clientes requieren piedra por ejemplo, la piedra la lacas aunque tú no lo cobres, realmente el costo no es nada, pero le dejas un acabado mucho mejor y son pequeños detalles que no lleva mucho dinero pero que hacen a diferencia, a veces no es tanto el dinero sino la creatividad y las ganas de querer hacer bien.

Puede que se tenga una propuesta de valor interesante dentro la empresa, pero a medida que pasa el tiempo aparecen nuevas tecnologías y empresas en el mercado, por eso es

fundamental que la propuesta de valor también siga innovando ¿Qué mejoras o innovaciones no tuviste en cuenta, y están poniendo en peligro tu posición en el mercado?

Creo que la parte de construcción y van a decir que llegaron a su techo de crecimiento entonces toda innovación que tú hagas a tu empresa siempre va a ser positiva y hay innovaciones que prácticamente tenemos que apuntar en todo tipo de ámbitos como potable, alcantarillado estructuras, vías, siempre es importante tratar de innovar y tratar de actualizarse en sus conocimientos para entregar un producto mucho mejor que la competencia y mucho más rápido que la competencia.

Si hablamos de una ventaja diferencial que busca aspectos diferentes de la competencia con el fin de hacer destacar un producto o servicio ¿Qué aspectos podría nombrar usted que pudo observar, al momento de analizar a la competencia, que le permitieron generar una ventaja diferencial?

Básicamente es mecanizar todo intentar hacer a un lado en lo que se pueda la mano de obra y esos trabajos hacerlos de forma mecánica.

La ventaja competitiva cuenta con cuatro elementos que son el precio, la calidad, la experiencia y la personalización y servicio. ¿Cuál de estos cuatro elementos consideraría usted que predomina en su empresa y por qué tuvieron como objetivo que ese elemento sea el predominante?

En nosotros realmente los cuatro valores siempre son predominantes porque tú podrás tener una buena presentación o cualquier otra cosa si tú no estás presente en el trabajo el trabajo no te garantiza que esté bien hecho, es fundamental que los cuatro valores estén siempre presentes en tu trabajo.

Si hablamos de los clientes, se sabe que se debe mantener a los mismos contentos y enganchados, es decir mantenerlos fieles a la empresa. Ya sea por un buen servicio personalizado o porque le entregan y dan valor al mismo cliente, en tal caso ¿Qué aspectos

consideraría usted que han generado que sus clientes se mantengan fiel a contratar sus servicios? ¿Qué ha recibido de la retroalimentación por parte de sus clientes que han decidido mantener su fidelidad hacia ustedes?

Dos cosas fundamentales la una que hablamos antes que la entrega a tiempo y la otra la calidad pero para estos dos los cuatro anteriores son fundamentales porque esos ya solo reflejan el resultado final que es entregar a tiempo y que se vea bien y que sea funcional pero para llegar a esos dos necesitan sus anteriores dos o sea que tú estés presente que estés haciéndote cargo de tu trabajo y que lo hagas bien.