

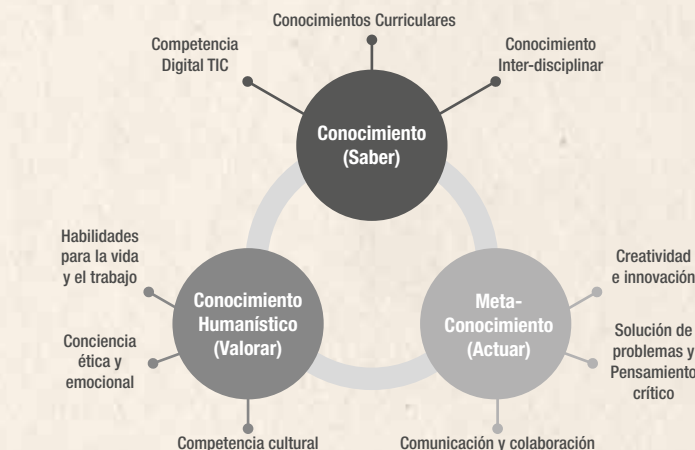
## ¿A MI EDAD?

### LAS VENTAJAS DE CUMPLIR AÑOS

“¿Qué hacemos con este paisano?”. Esa fue la frase que había dejado un rictus amargo en el rostro de mi amigo cuando la leyó, refiriéndose a él, en un correo que le acababan de enviar. Minutos antes había solicitado a un técnico que le solucionara un problema en su ordenador y éste reenvió la petición a su jefe, con esa frase como único texto. Sin embargo, el joven técnico se confundió y reenvió el mensaje al “paisano”. Con la templanza y educación que le caracterizan, mi amigo le respondió informándole de que creía que aquel correo no iba dirigido a él. Las disculpas posteriores pusieron fin a la historia.

¿Cómo es posible que aquel hombre no supiera resolver el problema de su ordenador? ¿Qué había aprendido de informática en los últimos treinta años? Pues, había aprendido todo lo que sabía sobre el tema porque hace treinta años en la empresa apenas utilizaban ordenadores. Pero, no sólo aprendió informática. También aprendió a no ponerse nervioso ante los problemas, a revisar los documentos antes de enviarlos, a ser empático, a evaluar las consecuencias... y un montón de cosas más.

Lo que mi amigo me contó me retrotrajo a mis años mozos, cuando yo tenía la mitad de edad



(The Flipped Classroom; adaptado de Punya Mishra, 2013).

que ahora tengo. Por aquel entonces, yo iniciaba mi trayectoria profesional en una empresa en la que alguno de mis compañeros estaba a punto de cumplir cincuenta años de experiencia (sí, sí, cincuenta). Aquellas personas no tenían ni idea de cómo encender un ordenador, pero lo sabían todo de la empresa y de sus trabajadores. Pronto descubrí en ellos un filón de conocimientos que me era sumamente útil. Al mismo tiempo, ellos comprendieron que yo podría ayudarles con “la informática”. Baste decir que llegué a escribirles cartas, en su nombre y por petición suya, a sus familiares, metiéndome en el papel del pariente lejano que hacía años que no veían (¡ay, qué tiempos!).

Y es que en el perfil profesional de un trabajador coexisten una serie de conocimientos, habilidades y actitudes que han de estar presentes, en un nivel suficiente, para cubrir las necesidades del puesto que ocupa. Es evidente que el paso de los años afecta negativamente a algunas competencias, pero no es menos cierto que lo hace positivamente con otras. Por eso, es importante que mandos y trabajadores jóvenes de las empresas sepan extraer el máximo de quienes pueden serles de ayuda, especialmente en aquellos conocimientos y habilidades en los que presentan mayor déficit. Si yo fuera un joven y brillante informático en la empresa de cualquier “paisano”, lo haría. Sin duda.

## EDITORIAL



El día 1 de enero un titular destacaba entre las noticias que la prensa acostumbra a dar en esa fecha tan señalada a modo de resumen del año recién finalizado: el IBEX 35 cerraba 2018 con una caída del 15%, el peor ejercicio de los últimos ocho años. Asimismo, apenas un par de días después, leíamos que en 2018 se habían creado 564.000 empleos, disminuyendo en 210.000 el número de parados registrados. Seguramente me equivoco si digo que antes no pasaban cosas tan dispares de forma simultánea, pero creo no errar si afirmo que cada día es más complicado interpretar los indicadores macroeconómicos para prever qué va a suceder en nuestra economía en los próximos doce meses. Los expertos anuncian que “continuará la volatilidad”.

2019 será especial para GDES Consultores porque cumpliremos 10 años. Mentiría si dijera que no me imaginaba llegar hasta aquí cuando en 2009 iniciamos esta aventura. De hecho -luego Dios dirá-, hoy me imagino seguir muchos años más. Sin embargo, lo que ni antes intuía ni ahora sé con certeza es cómo van a ser esos próximos años. Supongo, sin ser experto, que habrá “volatilidad”. Lo único que tengo claro es que, para lograr que el futuro se parezca mucho a nuestros deseos, tendremos que seguir haciendo cosas. Y cuanto antes empecemos, mejor. Una vez más, gracias por seguir ahí.

**FRANCISCO GONZÁLEZ DELGADO**  
Socio-Director  
GDES Consultores

## TABLÓN DE ANUNCIOS

**GDES Consultores** ha colaborado recientemente con **IBERSA** en la impartición del seminario “**Excelencia en el Servicio – Crecer en un entorno incierto**” para sus establecimientos de **EL MUNDO DEL PINTOR**. **IBERSA** es una de las mayores empresas del país dedicada a la fabricación y venta de pinturas, tanto para la industria como para la decoración.

## CONSULTORÍA Y FORMACIÓN

La opción de subcontratar la formación de los trabajadores tiene ventajas e inconvenientes. Las ventajas son muchas. Sin embargo, entre los inconvenientes el principal suele ser el desconocimiento del sector y, sobre todo, de la propia empresa por parte del profesional externo que impartirá la formación. Este escollo se salva en mayor o menor medida si el formador tiene experiencia en el sector y, además, dedica

tiempo a conocer en profundidad la empresa cliente (cultura, procedimientos, objetivos, perfil de los alumnos, etc). En **GDES Consultores** creemos que esto es así y los que nos conocen saben que las mejores acciones formativas se logran cuando nos implicamos a fondo, cosa que tratamos de hacer siempre. Recientemente, un cliente nos decía: “es que vosotros hacéis, a la vez, consultoría y formación”. Y es verdad.

# SÓLO EL NECIO CONFUNDE VALOR Y PRECIO

Para la gran mayoría de comerciales el precio suele ser el gran obstáculo para vender. En realidad, su punto de vista es bastante razonable, pues es muy cierto que la cantidad de dinero que el cliente ha de pagar por un producto para hacerse con él condiciona su decisión de compra. Sin embargo, esa percepción tan común entre los vendedores no es del todo cierta.

Para que comprendan que el precio no siempre es tan decisivo, en nuestros cursos de Técnicas de Venta acostumbramos a plantearles algunas preguntas muy simples: ¿estáis seguros de que todas vuestras compras las hacéis en los lugares más baratos? ¿no creéis que en vuestras ciudades hay locales donde el café cuesta cinco o diez céntimos menos de lo que pagáis en vuestras cafeterías habituales? ¿podrías asegurarme que el reloj que lleváis en vuestra muñeca no lo hubierais podido encontrar más barato en alguna otra tienda, física

o electrónica? Entonces, ¿por qué habéis pagado más por el mismo producto? En sus respuestas aflora la demostración de que el precio no es igual de importante para todos los consumidores y que hay otros factores que compensan pagar un posible sobreprecio: “pago más en esa cafetería porque me gusta el ambiente y, además, queda muy cerca del trabajo”; “pago un poco más en esa tienda online porque me da confianza y seguridad”.

La famosa frase de Francisco de Quevedo -popularizada tres siglos más tarde por Antonio Machado- que da título a este artículo es muy socorrida para explicar el proceso que tiene lugar en la mente del comprador a la hora de decidirse a pagar lo que un comercial le está pidiendo por determinado producto. De alguna forma, todos nosotros, como clientes, ponemos en un lado de una balanza imaginaria lo que recibimos (valor) y en el otro lo que



damos a cambio (precio). Sólo cuando el valor pesa igual o más que el precio es cuando nos decidimos a pagar lo que nos piden.

Así, pues, precio y valor son cosas distintas y acabamos de ver que la clave de la venta no está exclusivamente en el precio, sino que se reparte a partes iguales con el valor. Conviene, por tanto, tener muy claro qué significa realmente el valor de un producto o servicio. Podríamos decir que es la utilidad o capacidad de las cosas para satisfacer necesidades, así como la cualidad que poseen esas cosas haciéndolas estimables para una persona. Es decir, un producto tiene valor para mí si me soluciona un problema, pero también si me

lo traen a mi domicilio en el menor tiempo posible, si me permiten pagar de la forma que más me conviene, si tengo la seguridad de no equivocarme comprándolo, etc.

En definitiva, el papel del vendedor no es hacer descuentos en el precio aligerando el peso de un lado de la balanza, sino colocar más peso en el otro lado de la misma, haciendo ver al cliente todas aquellas cualidades que serán de valor para él, lo que se consigue haciéndole las preguntas adecuadas para saber si valora la rapidez de entrega, la posibilidad de escoger cierta forma de pago, la seguridad de no equivocarse comprando el producto, etc. Y es que vender no es otra cosa más que ese eso.

## ENTREVISTA



VEGAPRESAS es el nombre comercial del Centro Especial de Empleo que la Asociación Una Ciudad para Todos puso en marcha en 1985 para facilitar la integración laboral de personas con discapacidad, principalmente intelectual. La empresa tiene en sus instalaciones de Gijón un centro de jardinería integral con venta directa y presta servicios externos de jardinería y catering. Hablamos con Rocío Salagre, su responsable de Desarrollo de Negocio y Formación.

P: ¿Qué servicios específicos

presta VEGAPRESAS a empresas y organismos?

R: Actualmente, dentro de nuestra sección de jardinería, hacemos el mantenimiento de zonas verdes y de planta de interior a unas 70 empresas y organismos. En nuestra sección de Catering organizamos todo tipo de actos, como coffees y vinos españoles, así como comidas de trabajo. Además, estamos empezando a diversificar los trabajos de nuestra sección de manipulados realizando montajes, empaquetados y clasificación de documentos, entre otros.

P: ¿Qué diferencia a VEGAPRESAS dentro del sector?

R: Nuestra empresa presta servicios personalizados con solvencia y eficacia. Somos una empresa que ofrece experiencia sin dejar de mirar hacia el futuro,

abierta a colaboraciones empresariales y nuevos retos, en perfecta adaptación entre el saber hacer y el querer seguir creciendo.

P: ¿Tienen las empresas alguna ventaja en contratar con un Centro Especial de Empleo como VEGAPRESAS?

R: Sí, sin duda. En los últimos meses, motivado sobre todo por la aprobación de la nueva Ley de contratos del sector público, encontramos empresas que buscan resolver dos problemáticas: la de cubrir un servicio que nosotros podemos desarrollar y la del cumplimiento alternativo de la obligación de tener un 2% de personas con discapacidad en la plantilla a través de la contratación con un Centro Especial de Empleo (como el nuestro), establecida en el RD 364/2015.

## LA CIENCIA TIENE SU HISTORIA

### DOBLECES

La progresión geométrica depara verdaderas sorpresas. Hay notables pruebas de ello. Así, por ejemplo, si doblo un folio por la mitad, su grosor se duplicaría. Si lo vuelvo a doblar, tendrá un espesor 4 veces mayor. Pues bien, si lo pudiera doblar 40 veces, ¿cuánto mediría su espesor? ¿10 metros? ¿100 metros? ¿Acaso tendría un espesor equivalente a la altura del mayor edificio del mundo? Sin duda, sorprende saber que bastan 40 dobleces para que su espesor equivalga a la distancia de la Tierra a la Luna.



## PARA EVADIRSE WEST SIDE STORY El Clásico Original de Broadway

Una de las historias más emocionantes y bellas del teatro musical, con la partitura de Leonard Bernstein y Stephen Sondheim, el texto de Arthur Laurents y las coreografías originales de Jerome Robbins. Hasta el 31 de marzo en el Teatro Calderón de Madrid.

*“Si te coge el toro,  
que te pille confesado:  
habiendo hecho el  
20% de tareas que reportan  
el 80% de los resultados”*

(del curso “Gestión del Tiempo”, impartido por GDES Consultores)

## The Gdes News

BOLETÍN INFORMATIVO DE  
GDES CONSULTORES



Ildefonso Sánchez del Río, 7 - 4º  
33001 Oviedo

Tfno.: 616 99 79 00

info@gdesconsultores.com

www.gdesconsultores.com

DISEÑO: etéria