

## La observación en la empresa

"Investigar es ver lo que todo el mundo ha visto, y pensar lo que nadie más ha pensado".  
Albert Szent Gyorgi

### DIRECCIÓN

La observación es una actividad que detecta y asimila los rasgos de un elemento utilizando los sentidos. En el concepto se incluye también cualquier dato recogido durante esta actividad.

Como técnica de investigación, consiste en "ver" y "oír" los fenómenos que queremos estudiar, y se utiliza fundamentalmente para conocer hechos, conductas y comportamientos colectivos.

Hablamos de una herramienta fundamental en el mundo de la empresa que nos permitirá identificar oportunidades de mercado y protegernos de posibles amenazas, además de detectar debilidades o carencias sobre las que sustentar nuestras fortalezas.

Albert Einstein decía lo siguiente: "No tengo talentos especiales, pero sí soy profundamente curioso", esa curiosidad es la que lleva a orientar la empresa al Cliente, a innovar ofreciendo nuevos productos, a ser mejores, a adaptarnos a estos tiempos complejos, a descubrir cosas en las que nadie había pensado.

Cuentan que Enric Bernat observaba a los niños y veía que cuando se comían un caramelo lo sacaban de su boca para ver como se consumía, esto le llevo a colocar un palo a ese caramelo y a raíz de ello nació Chupa chups.

### LA VERDAD ESTÁ AHÍ FUERA

Es básico observar con detenimiento la empresa y el entorno que la rodea. Para ello debemos mirar a nuestro alrededor con ojos múltiples, lo que significa que todos los miembros de la organización deben aportar información al sistema de inteligencia del negocio. Es importante una formación adecuada que indique como conseguir esta información, además de sistemas que la canalicen. Por ejemplo los repartidores de la empresa son, posiblemente, las únicas personas que acceden a los almacenes del cliente y por tanto puede proporcionarnos una información valiosísima acerca de éste.

Para ello tenemos que salir a la calle y empaparnos del mundo, de los clientes, de los no clientes, de los competidores, de otras culturas, de otras formas de hacer las cosas, de otros sectores. Allí están muchas de las soluciones a nuestros problemas, soluciones que el día a día y el hecho de encerrarnos en nuestra empresa no nos dejan ver

### ANALIZAR PARA DECIDIR

La observación es una etapa de análisis que nos permitirá posteriormente tomar decisiones. Cuanta mayor sea la calidad de la información recogida más posibilidades tendremos de elegir las decisiones correctas.

- Prestaremos atención al entorno que nos rodea, en el cual buscaremos oportunidades y en donde nos tendremos que defender de las amenazas.
- Conoceremos a fondo el mercado en el cual trabajamos. Pero no estará de más conocer otros sectores y culturas, otras formas de hacer las cosas.
- Analizaremos los grupos de interés (stakeholders) que interactúan con nuestra compañía.
- Observaremos a las empresas competidoras.
- Valoraremos nuestra propia empresa y sus posibilidades.
- Estudiaremos a nuestros Clientes con detenimiento, al mercado potencial y al mercado objetivo, a los que nunca han pensado comprarnos (no Clientes).
- Es importante tener capacidad para escuchar lo que el mercado nos dice. Recuerde que los mercados son conversaciones y es fundamental que participemos en la conversación.

### COMO HACERLO

Para aplicar todo esto, de forma simplificada, existen básicamente tres opciones:

1. Converse con sus Clientes mediante cualquier técnica que se le ocurra: Encuestas, entrevistas en profundidad, grupos de discusión... o simplemente mientras se toma un café.
2. Hágase pasar por Cliente y preste atención a los detalles. Técnicas como el "Cliente misterioso" le ayudarán.
3. Colóquese en un lugar privilegiado y dedíquese a ver lo que ocurre. En la calle, en la televisión, en internet...

Siempre será necesario tomar buena nota de todo lo acontecido para poder procesar la información obtenida, tomar decisiones y pasar a la acción.

**SERGIO BERNUÉS CORÉ**

Director de Marketing de Pymes Consultores.  
www.marketingdepymes.com  
www.sergjobernues.com  
Twitter: @sbernues

# Tanatorio Prestige de Sabiñánigo amplía servicios con la telefonía móvil

Ha desarrollado una aplicación para consultas informativas

**MERCEDES PORTELLA**

**SABIÑÁNIGO.-** Servicios Funerarios del Pirineo con el Tanatorio Prestige en Sabiñánigo, amplía sus servicios con una aplicación para móvil.

Daniel Fañanás explica que esta aplicación es "para dispositivos móviles Android que permite consultar las últimas defunciones, los horarios de las ceremonias y si lo desea enviar sus condolencias".

Puede descargarse gratuitamente desde la página web [www.sfpirineos.es](http://www.sfpirineos.es) o desde el Play de Google <https://play.google.com/store/apps/details?id=funeraria.sfpirineos&hl=es>

Con esta aplicación y desde el pasado 19 de marzo, "Servicios Funerarios del Pirineo se convierte en la primera empresa funeraria de España que desarrolla y comparte en el Google



Aplicación móvil. s.e.

Play una aplicación para dispositivos móviles Android".

Además, la empresa ha puesto en marcha otra novedad en la página web, en la sección de esquelas. "Se trata de un ser-

vicio gratuito de notificación mediante el cual le informaremos en su correo electrónico de las últimas defunciones publicadas en la web", añade Fañanás.




**Suscriptor sorteamos 5 entradas dobles**  
para el espectáculo



**HUESCA - AUDITORIO PALACIO DE CONGRESOS**  
**DOMINGO 21 DE ABRIL - FUNCIÓN ÚNICA: 18:00 H.**  
VENTA ENTRADAS EN CAI

**El sorteo se realizará el jueves 18 de abril, entre todas las llamadas recibidas de 11 a 12 horas ese mismo día en el teléfono del Club 974 21 56 63. Una llamada por suscriptor.**

Aproveche las ventajas y ofertas que le ofrece el **Club**

Atención al **SUSCRIPTOR**  
Único teléfono del **Club** para su comodidad **974 215 663**  
De lunes a viernes, de 8:30 a 14:00 h.  
[club@diariodelaltoaragon.es](mailto:club@diariodelaltoaragon.es)

CONDICIONES Para poder recibir el Carnet del Suscriptor, tendrá que hacer una suscripción y estar al corriente de pago.  
VENTAS: Las ventajas de poder el Carnet del Suscriptor son numerosas y múltiples: descuentos en cenas, encuentros deportivos, teatro, música, museos...  
Reglas de entradas, promociones exclusivas a precios: SPED, SOPAS...