

David Espinoza, Gerente Comercial SIGA Ingeniería

“El centro de operación de la empresa es el cliente”

Los servicios que la empresa entrega están orientados a dar valor agregado a nuestros clientes ayudando a mejorar en eficiencia y eficacia, lo que se transforma en una mayor productividad de estos.



Siga Ingeniería mantiene el liderazgo en las diversas áreas en las que presta servicios. Reconocida en el mercado, la empresa basa su éxito en la alianza que en forma permanente mantiene con sus clientes, siempre en la búsqueda de la eficiencia y eficacia para generar mayor productividad.

Al respecto David Espinoza, Gerente Comercial atribuye el éxito de la empresa a que "Siga siempre ha crecido, desde sus inicios. Esto porque tiene una capacidad de adaptarse al mercado que es muy rápida; tiene una flexibilidad respecto a los cambios internos que requiera hacer para

diversificar y adaptar sus servicios".

Agrega que independiente de las condiciones de mercado, económicas, internas y/o externas, SIGA ha tenido una habilidad para ser muy flexible.

"Ser flexible no solo en el tema de las necesidades de los clientes, sino que además respecto de los servicios que va necesitando el mercado en su continuo proceso de cambio, el cual es permanente, agregando la necesaria innovación. Siga es una empresa que siempre está innovando, no solo en tener mayores servicios sino que además en buscar herramientas que a los clientes los ayuden a mejorar sus procesos administrativos y de control de proyectos, es ahí donde aparece Siga Global, el Software de desarrollo propio desarrollado por SIGA para la administración y gestión de proyectos, a través de una plataforma digital", asegura Espinoza.

El Gerente Comercial suma a lo anterior la diversificación que ha logrado la empresa con los años.

"La diversificación de servicios fue asociada a los cambios en el mercado en Chile. En esa época el foco era prácticamente minería, asociado a lo que eran servicios que requería lo estatal. Hace 10 años hicimos un estudio de mercado de lo que iba a pasar en el futuro y nos dimos cuenta que energía iba a tener un crecimiento muy importante dadas las necesidades del país. Fue lo que ocurrió e ingresamos al mercado según lo planificado con excelentes resultados. Hoy tenemos dos áreas muy fuertes en energía, tanto en Ingeniería como en inspección Técnica de Obras".

Es conocido que el sector minero está retraído, sin embargo, David Espinoza dice que es el momento de las oportunidades. "Que un mercado esté retraído, especialmente minería, para nosotros, y de acuerdo a la filosofía que hemos tenido desde que esta empresa nació, es una oportunidad. El hecho de que existan situaciones propias del mercado mundial, todas esas variables que hoy se están viviendo no solo en Chile, sino que en el mundo, es una oportunidad".

Agrega que lo anterior se da por varias razones, entre ellas porque cuando el escenario cambia las empresas comienzan a revisar sus procesos internos.

"Es lo que hemos estado haciendo y pasa a ser una oportunidad de ser más eficiente y más eficaz con los medios que se tienen. Lo segundo, es que es una oportunidad porque los clientes, especialmente de minería requieren en esta instancia mejorar muchas cosas, tanto en lo administrativo como en lo operacional, en sus procesos productivos y eso también pasa a ser una oportunidad, porque quienes les prestamos servicios debiéramos también orientarnos a ayudarlos dado el momento que se está viviendo en lo económico", dice Espinoza.

Explica que además hay un proceso de innovación de por medio, que permite ayudarlos a ser más eficientes y más eficaces, entregándoles herramientas que los ayuden a su planificación y control.

"Además esto lleva a que uno se transforme en un aliado de los clientes para ayudarlos a alcanzar la máxima productividad, en eso está el valor agregado. Hoy nuestro esfuerzo debe estar en agregarle valor al cliente para mejorar esos procesos productivos, su eficiencia, su eficacia

para que ellos mejoren sus resultados", precisa el Gerente Comercial de Siga Ingeniería.

PRESTIGIO Y CALIDAD

El ejecutivo se refiere también a las características que han llevado a Siga Ingeniería a posicionarse en un lugar muy importante dentro de la industria nacional.

Esto se refuerza con la oferta integral que se ha generado con su socio SGS, Líder Mundial en Inspección, verificación, análisis y certificación, desarrollando servicios en el área de minería de procesos y Medio Ambiente, fortaleciendo de esta manera su línea de negocios.

Espinoza agrega a la lista que el centro de operación de la empresa es el cliente y ,que en tercer lugar, hay que ser capaz de tener la flexibilidad para solucionar los problemas inmediatos y contingentes.

"Cuando el cliente requiere de alguna solución, que incluso puede ser que no esté relacionado con el servicio puntual que se le está brindando, pero es urgente e incluso puede ser algo menor hay que apoyarlo. Por muy pequeño que sea, el solo hecho que sea una necesidad inmediata, es fundamental.

Además Siga Ingeniería es capaz de entregarles herramientas que les facilita la gestión", asevera el Gerente Comercial.

No solo es importante prestar los servicios requeridos por el cliente sino que además el seguimiento del mismo debe ser óptimo.

"Siga tiene un área de calidad con mucho desarrollo y efectivamente no solo al término de un proyecto, se debe revisar el servicio y la calidad de este cuando termina un proyecto, diría que es tarde. Se necesita evaluar el servicio durante el proceso, lo hacemos mes a mes, con lo que está ocurriendo y qué es efectivamente lo que el cliente está percibiendo del servicio que estamos dando".

Espinoza insiste en que no se trata de revisar al final, se va viendo en el proceso e incluso el cliente puede hacer sus observaciones respecto al servicio que se le entrega. "En Siga buscamos que los gerentes que están en la línea operacional y nuestros jefes de proyecto mes a mes evalúen cómo está su trabajo pero bajo la opinión del cliente directo".

Además en este momento, como el que está viviendo el país, es cuando la cercanía con el cliente cobra mayor importancia.

"Se deben optimizar los servicios que efectivamente le damos al cliente, acercarnos a él en forma permanente, ver sus necesidades y hacer que estas sean más eficientes, eficaces y que seamos capaces de aportarles herramientas que puedan mejorar su productividad. Esto está asociado no solo a los procesos sino que también a la innovación, eso en lo externo. En lo interno también es una oportunidad para revisar los procesos internos de toda la empresa", asevera Espinoza.

Finalmente el Gerente Comercial de Siga Ingeniería, David Espinoza cree que la situación actual recién comenzará a repuntar a partir del año 2018. "Mi apreciación es que hasta 2018 la situación no va a cambiar mucho a lo que vivimos actualmente. Creo que este es un período de observar cómo vamos a estar en 2018. Lo posterior para nosotros es ver qué pasos diferentes debemos dar para continuar creciendo y seguir con el éxito que ha tenido Siga. No seguir haciendo lo mismo para lograr lo mismo". **AM**