Una empresa de construcción de brinda servicios de construcción de diferentes tipos de viviendas (por ejemplo, dúplex, casa de campo, casa en la playa, edificio multifamiliar, casa en la ciudad, etc.). Además, a solicitud del director, se realizan diseños predefinidos para cada tipo de vivienda, que se almacenan en un catálogo de viviendas. De las preguntas realizadas a los trabajadores de la empresa y a usuarios que han utilizado sus servicios, se obtuvieron los resultados siguientes.

**Pregunta:** ¿Qué ocurre cuando un cliente solicita el servicio de construcción?

**Respuesta:** El cliente le dice al comercial el tipo de vivienda que desea contratar, quien le muestra las variantes de viviendas (diseños gráficos) predefinidos para el tipo escogido. Para ello consulta el catálogo de viviendas. El cliente con esa información, escoge el que más le gusta y satisface sus necesidades. Si no le gusta alguna de las variantes de vivienda, se lo dice al comercial para que seleccione del catálogo otras viviendas. Hasta que no encuentre uno que le satisfaga, no puede especificar cuáles ambientes le interesa eliminar y/o adicionar (sala, pasillo, baño, terraza, biblioteca, etc.) de los que por defecto tiene la vivienda escogida. Este es un flujo de actividades que empieza con la solicitud y termina con la nueva obra planificada para su ejecución.

**Pregunta:** Pero, faltan cosas para llegar a esos resultados que no me has explicado.

**Respuesta:** Es cierto, con la variante seleccionada y los ambientes, simultáneamente el comercial les pasa a estas especificaciones al diseñador y el contador. En el caso del envío al contador, solo se hace si el servicio no se brinda de manera gratuita. El diseñador crea tres opciones de viviendas personalizadas y el contador cotiza el monto a pagar de la variante seleccionada y los ambientes. Con estas informaciones, el comercial lo entrega al cliente para que decida cuál de los tres diseños le gusta y si acepta la cotización. Si al cliente no le gusta ningún diseño o no acepta la cotización, se lo informa al comercial finalizando el proceso. Si escoge un diseño y acepta la cotización, se lo dice la comercial para que elabore el contrato. Cuando el cliente firma el contrato, se le entrega una copia al cliente y después se le envía otra copia al económico.

**Pregunta:** ¿Qué hace el económico?

**Respuesta:** Cuando el economista recibe el contrato, tiene que ajustarse el plan de ejecución de obras. Este ajuste incluye la realización de varias actividades para definir en qué momento se puede asumir la obra y cuáles son los trabajadores involucrados. Como resultado se actualiza el plan de ejecución de obras y, a través del comercial, se le informa al usuario el momento en que se ejecutará, terminando el proceso.

**Pregunta:** ¿Cómo es eso de las viviendas predefinidas?

**Respuesta:** Para viabilizar el diseño de viviendas personalizados, el director solicita al diseñador que diseñe variantes de escenarios para que puedan ser utilizados como referencia. El diseñador para hacerlo, estudia primero las propuestas que se han contratado y las tendencias actuales.