

Calidad, un reto de competitividad

Uno de los conceptos reiterados en todos los proyectos constructivos lo representa la calidad, la cual generalmente está asociada a las características del proyecto a desarrollarse.

VÍCTOR IVÁN PACHECO VILLALDAMA

En nuestro país una de las problemáticas que tiene que enfrentar el sector público es cómo saber que un constructor que ha entregado una propuesta solvente, muchas de las veces la más baja, puede garantizar la calidad del proyecto a construir.

En el sector privado, de igual, forma se busca minimizar costos para incrementar rendimientos, sin sacrificar la calidad de los trabajos a realizar.

El problema es complejo y se debe de ver desde varios ángulos, por lo que hoy sólo tratare una de las partes y su reflejo en los proyectos; sin embargo, la pregunta obligada es ¿qué es la calidad?

Bueno, la calidad en su concepto más contemporáneo implica satisfacer al cliente interno y externo, prevenir errores

y reprocesos, reducir costos y ser competitivo, todo esto buscando la mejora continua.

Es decir, el inicio de la calidad de un proyecto principia desde el interior de la empresas y de las instituciones, inicia con el conocimiento de los procesos administrativos y los técnicos, ambos ligados por un fin común: la construcción, remodelación o desarrollo de un proyecto de inversión inmobiliario, con la consecuente prevención de errores y reprocesos costosos.

Calidad, una cualidad importante

Muchos piensan que no es necesaria la tarea de una empresa coordinadora o supervisora en estos procesos y que sería mejor prescindir de sus servicios y, con ello, disminuir los costos iniciales

de la construcción del proyecto, y sólo garantizar la calidad con las fianzas correspondientes, esto normalmente es un error que trae aparejado mayores costos, tiempo y calidad no cumplida, todos ellos muy difíciles de recuperar una vez utilizados.

Ahora veamos al interior de los proyectos, respecto de la calidad intrínseca del inmueble a construir, la cual no se reduce sólo a la calidad aparente, ya que mucho queda oculto y su revisión posterior es difícil y costosa para poder verificar una vez realizada.

Por lo que se ve, la búsqueda de la calidad no sólo deberá de estar en la parte interna o externa de la empresa ni sólo en la obra, sino en todos los ámbitos, ya que afecta a la conclusión de los proyectos; asimismo, afecta en la competencia empresarial dado que el

servicio al cliente es un factor importante; sin embargo, el costo y el tiempo también lo son, debiendo buscar un equilibrio entre ambos para hacer rentable la participación de todos los actores.

Lo que sí es un hecho, es que la calidad se ha transformado de una cualidad a una teoría de administración, que busca en todo momento hacer más eficientes todos los procesos que inciden en la prestación de servicios profesionales, por lo que nuestras empresas deben de brindar la seguridad de su cumplimiento, así como el reconocimiento ante nuestros clientes al momento de buscar empresas prestadoras de servicios.

Dudas y/o comentarios: Víctor Iván Pacheco Villaldama, (director general de DPM, vicepresidente de CNEC y expresidente de la SMIEFC.S