

LA CALIDAD EN LA CONSTRUCCIÓN

El **sector de la construcción** ha experimentado, durante estos últimos años, un creciente interés por la calidad, debido a, por una parte, a que los clientes y usuarios son cada vez más exigentes y reclaman mayor calidad en un producto (obra). Por otra parte, las empresas constructoras, se han concienciado de que el “**coste de la no-calidad**” (fallos, retrasos, averías, repeticiones, etc.) llega a suponer entre el 5 y el 10% de la producción y/o ejecución de los proyectos.

LA SINGULARIDAD DEL SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓN

El sector de la construcción tiene una serie de características propias que hacen de él un “**caso único**” en temas relacionados con la calidad, como:

- La relación con el cliente-promotor,
- La fragmentación de los servicios profesionales,
- El elevado porcentaje de subcontratación,
- La singularidad de los proyectos,
- Las garantías del producto para la satisfacción del cliente,
- La importancia de los Planes de Calidad de la obra,
- Los riesgos e incertidumbres,
- La rotación del personal.

En cuanto al **alto índice de rotación de personal**, esto no será un problema siempre y cuando la empresa disponga de una organización óptima, cuente con métodos de trabajo, procesos definidos, y disponga de requisitos de calidad para cada uno de los diferentes procesos constructivos y de ejecución de obra.

LAS NORMAS ISO 9000

Muchas empresas de la construcción, para poder seguir siendo competitivas en un entorno cada vez más complejo, han optado por implantar sistemas de calidad basados en los criterios de las normas ISO 9000.

El objetivo último de ésta es que la empresa se beneficie, tanto directamente mediante la mejora continua en el desarrollo de su actividad, como indirectamente aumentando el grado de satisfacción de sus clientes por el servicio prestado.

Tradicionalmente, los sistemas de calidad se han asociado con la industria, pero, últimamente son numerosas las empresas del sector de la CONSTRUCCIÓN que han sido capaces de apreciar las **ventajas** y oportunidades que la implantación de dichos sistemas les puede suponer, como por ejemplo:

- Conseguir la confianza de los futuros clientes,
- Garantizar el cumplimiento de los plazos de ejecución,
- Mayor motivación y satisfacción de los empleados,
- Mantener un alto nivel técnico y de cualificación del personal,
- Poder participar en concursos públicos de la Administración,
- Reconocimiento externo y de la sociedad en general,
- Aumento de la cuota de mercado y de clientes potenciales,
- Etc...



Teléfono: 96 661 47 48 e-mail: info@calitat.com www.calitat.com

LA IMPORTANCIA DE LA FORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

Las empresas que han tenido éxito son aquellas que han sabido concienciar a sus empleados de la importancia de la Gestión de la Calidad, logrando vencer sus miedos y su resistencia inicial al cambio. Asimismo, conseguir hacer de la **satisfacción del cliente el objetivo prioritario de la empresa** no sólo es fundamental sino que además permite orientar y unir al personal hacia la consecución de esta meta clave para la empresa.

Por todo ello, los **Proyectos Técnicos de Consultoría** del **GRUPO GCE** ofrecen la **FORMACIÓN** correcta al personal, tanto teórica como práctica, aumentando su motivación y el estímulo constantemente, así como un **PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA**. Nuestra experiencia en lo que respecta al propio proceso de implantación de las normas ISO 9000, ha sido el comprobar como las empresas han ido sugiriendo ideas de mejora, simplificando sus manuales de organización y calidad con el fin de facilitar su uso, haciéndolos cada vez más manejables y comprensibles.

En alguna empresa, el **desarrollo conjunto del sistema de calidad en oficina y obra** ha permitido generar un **flujo de información** entre ellos que ha sido determinante para la mejora del sistema, obteniéndose ventajas muy significativas. Además, en relación con la ejecución de las obras, se han establecido continuas visitas a obra, con el objeto de poder comprobar “in situ” y desde el inicio el progreso del trabajo de los subcontratistas y detectar cuanto antes los posibles fallos.

BENEFICIOS OBTENIDOS CON LA CERTIFICACIÓN

En general, las empresas del sector de la Construcción, han optado por seguir el camino hacia la calidad propuesto por las normas ISO 9000. Las empresas reconocen que la certificación les ha aportado **beneficios**. El más importante, sin duda, es el haber logrado **mejorar la calidad de su mano de obra**. El sistema ha permitido también la consecución de la transparencia de los procedimientos, fundamental para la buena comunicación, y la generación de una estructura activa que prepara a las empresas para enfrentarse con más confianza a la naturaleza única e impredecible de la ejecución de los proyectos.

CONCLUSIONES

La implantación de un **sistema de gestión de la calidad**, basado en las normas ISO 9000, constituye el primer paso hacia la Calidad Total. La certificación será el inicio en el camino hacia la Mejora Continua, e indicará que la empresa está preparada para recoger y analizar datos relativos a su gestión interna, los cuales le sirvan de referencia para intentar mejorar constantemente sus procesos.

+ información: GRUPO GCE CONSULTORES

(Telf.: 96 661 47 48 - www.calitat.com)

