

Calidad en ámbitos no convencionales

Junio de 2011

Cdra. Natalia Firka
Consultora
HLTnetwork S.A.
nfirka@hltnetwork.com

CALIDAD EN ÁMBITOS NO CONVENCIONALES

CASO DE APLICACIÓN: Trabajos en el Consorcio de Propietarios

La experiencia en las reuniones de consorcio, mostraba reuniones poco efectivas, con pobre nivel de comunicación, muchas discusiones con tono de peleas, donde unos pocos por tener mayores habilidades, terminaban tomando las decisiones por todos los vecinos y aquellos con menos extroversión no sentían representadas sus decisiones. Para cambiar esta situación, realizamos el siguiente trabajo:

Encuestas y Matriz de Priorización de Soluciones

Objetivos:

- Tomar las decisiones en forma conjunta, contemplando la opinión de cada uno de los habitantes, promoviendo la plena participación y representación de cada familia.
- Que el Consejo de Administración opere como GESTOR de las decisiones que toman TODOS los vecinos.
- Que el administrador tenga las prioridades y el orden de los trabajos a realizar, con excepción de los casos urgentes.

Metodología:

Encuestas y procesamiento estadístico.

Desarrollo:

El trabajo fue realizado en varias etapas:

ETAPA 1:

Encuesta N° 1,

Los vecinos recibieron una nota de explicación del trabajo, donde se les pedía su aporte en dos temas, que se recolectaron en forma personal mediante una entrevista por cada departamento:

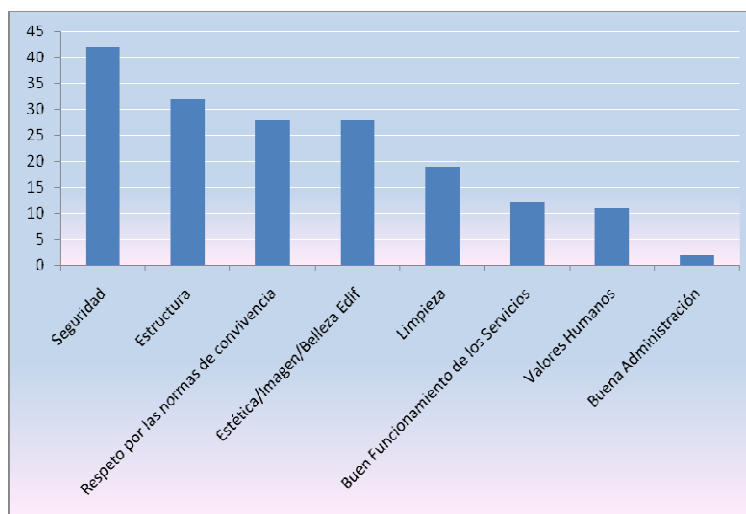
- a) Qué cosas usted valora?
- b) Qué cosas considera deben resolverse en el edificio?

Las respuestas fueron volcadas a una planilla de recopilación de datos preparada a tal fin.

ETAPA 2:

Procesamiento estadístico de las respuestas obtenidas en la etapa 1, confección de resultados de valores y armado de segunda encuesta.

a) Se realizó un Pareto con las respuestas de los valores.



b) Con los datos de la encuesta presencial, se armó una segunda encuesta cuyo objetivo fue recolectar el nivel de importancia que tiene para cada familia aquello que se valora y el impacto de cada acción de los temas a resolver en los valores.

Respecto a los valores: Solicitamos en esta oportunidad a cada familia que coloque al lado de cada expresión, el nivel de importancia que tiene para ellos el valor, usando una escala de 1 (nada importante) a 10 (máxima importancia).

Si bien todos los valores son importantes, pedimos que traten de encontrar diferencias entre ellos.

Valor	Importancia
Seguridad	
Estructura	
Normas de Convivencia	
Estética/Imagen/Belleza del Edificio	
Limpieza	
Buen Funcionamiento de los servicios	
Valores Humanos	
Buena Administración	

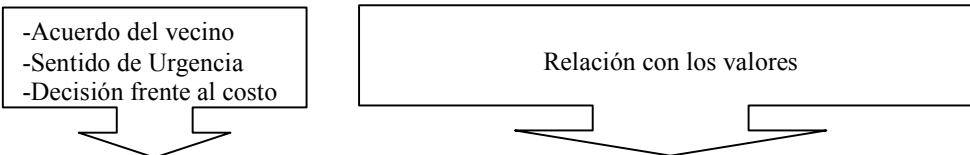
Respecto a los temas a resolver:

Con el objeto de establecer las prioridades de trabajos consensuadas entre todos los copropietarios, se elaboró una matriz cuyo procesamiento brinda el orden de trabajos a realizar teniendo en cuenta:

- Prioridad según acuerdo de vecinos e impacto en valores.

- Urgencia de los trabajos (para aquellos que tengan un riesgo asociado)
- Costo (la demora en realizar el próximo trabajo será en función de la recuperación de fondos)

Cada familia colocó una cruz en el casillero que consideró de la siguiente matriz:



Todas las ideas de temas a resolver, para que cada familia la pueda valorar

APORTE DEL VECINO POR TEMAS A RESOLVER	¿estoy de acuerdo?			Sentido de Urgencia			Si el costo es muy alto			Relación con la Seguridad			Relación con la Estructura / Mantenimiento del			Relación con Estética / Imagen			Relación con la Limpieza			Relación con el Funcionamiento de los servicios			Relación con el desempeño de la administración									
	no	recurio	si	desconozco	puede esperar	hacerlo pronto	es urgente	No hacer	Reemplazar con otra opción	Esperar que haya fondos y hacer esto	hacer urgente y suspender otra cosa	ninguna	puede tener	tiene alguna relación	totalmente relacionado	ninguna	puede tener	tiene alguna relación	totalmente relacionado	ninguna	puede tener	tiene alguna relación	totalmente relacionado	ninguna	puede tener	tiene alguna relación	totalmente relacionado	ninguna	puede tener	tiene alguna relación	totalmente relacionado			
personal tenga uniforme																																		
traza 24 y 31 de Diciembre por la noche																																		
SUM																																		
Parrilla a compartir en Jardín o Terraza																																		
el jardín con juego para niños y bancos																																		
bolos del jardín para que se juegue al fútbol																																		
cerca del Jardín, no para uso, sino a la vista																																		
colores de puerta en los patios																																		
azar de las tuberías de agua Aire por vaporizador																																		
rejillas de ingreso, que sean iguales al portón																																		
carpetas de Entrada																																		
mantenimiento ascensores																																		
ingreso menos pesada																																		
carpetas adicionales de Agua al tanque																																		
rejillas / Rajaduras																																		
carpetas en la terraza																																		
carpetas (en) en lado externo puerta entrada																																		
carpetas de colores en los pasillos																																		
carpetas de Seguridad																																		
carpetas patio edificio lindero Curapaligüe																																		
carpetas 2do piso en la cochera (abajo: sólo funciona																																		
carpetas está arreglado el de arriba)																																		
carpetas pagar multas a personas ajenas al edificio																																		
carpetas espejos en los patios para tener visión desde																																		
carpetas res en espacio oculto donde forma una "T"																																		
carpetas luces estables en la cochera																																		
carpetas limpiar cocheras																																		
carpetas limpiar motos																																		
carpetas limpiar trailers																																		
carpetas personal de vigilancia interno																																		
carpetas externo, realizando pago proporcional a m2																																		
carpetas un portero visor																																		
carpetas rejas perimetrales en punta o tejido																																		
carpetas un suplemento en rejas perimetrales para																																		
carpetas que se vea hacia adentro (Ej. Vidrio espejado)																																		
Arreglar las baldosas del patio																																		
Cambiar las puertas del ascensor por otras modernas																																		
Reparar las cocheras																																		
Verificar los cableados de las luces																																		
Colocar grupo electrogeno para agua y un ascensor																																		
Recontratar Cable Visión																																		

ETAPA 3:

Se realizó un procesamiento estadístico, donde las cruces se transformaron en números de una escala ordinal y los valores de la parte superior adoptaron un número según la importancia declarada por todos los copropietarios.

Con los resultados en números, se trabajó la matriz de la manera que se realizan los cálculos en la matriz de causa y efecto. El resultado fue: los trabajos a realizar por elección de la mayoría de los vecinos según acuerdo declarado y el orden en que se realizarán los trabajos.

ETAPA 4:

Pase al administrador de los resultados para comenzar las obras.

CONCLUSIONES:

Los usos de las herramientas de calidad, trascienden nuestro lugar de trabajo. Nuestra vida no sólo se circunscribe al ámbito laboral, nos completa la familia, los amigos, nuestro hogar, la sociedad, el lugar donde vivimos. Nuestros valores, nuestros conocimientos, son parte indivisible de nuestro ser, el poder colaborar con ellos donde detectamos una necesidad que podemos atender, nos ayuda a crecer.

El enemigo más nombrado es “el tiempo”, manifestamos no tener tiempo para asuntos fuera del trabajo o nuestra propia familia. Las inversiones de tiempo en tareas que benefician los espacios donde vivimos, están acompañadas por la ley de Pareto, un 20% de esfuerzo, genera el 80% de beneficios con los cambios que podemos lograr.

Por otro lado, podemos sumar personas en los proyectos de mejora de estos ámbitos, mucha gente está dispuesta a colaborar, organizar tareas de acuerdo a la colaboración que pueden brindar nos ayudará a mitigar las amenazas de nuestro nombrado enemigo “el tiempo” y así llegamos a soluciones colaborativas que aumentan la calidad de vida.

Hagamos propia la filosofía KAIZEN, el mejoramiento progresivo, continuo que supone que nuestra forma de vida, sea en el trabajo, social o familiar, merece ser mejorada de manera constante.

Los invito a todos a sumar proyectos de mejora de calidad más allá del ámbito laboral.

Natalia Firka