

4 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

4.1 Antecedentes

ECO A es una pequeña empresa (PYME) con sede en Sevilla del sector de la construcción. Tiene como actividad principal la construcción de obras de nuevo plan y reformas.

Nace en 1995 como empresa de ámbito provincial . A partir del año 1996, amplía su ámbito de actuación, desarrollando su negocio en diferentes provincias de la Comunidad Autónoma de Andalucía. Actualmente la empresa continúa su proyecto de expansión geográfica, acometiendo obras fuera de la región andaluza.

ECO A pone a pie de obra personal técnico para su dirección, contratando habitualmente los distintos oficios e instalaciones a proveedores autorizados.

4.2 Producto y servicio

Desde sus comienzos, ECO A apuesta por ofrecer a sus clientes un servicio personalizado y rápido, atendiendo las quejas y reclamaciones de los mismos a la mayor brevedad.

Es este punto principalmente, lo que hace de ECO A, una empresa competitiva en el sector de la construcción.

Podemos resumir los principios en los que ECO A fundamenta sus servicios en:

- Profesionalidad, apostando por un proceso de formación continua de todo su personal

- Cumplimiento de plazos de ejecución
- Calidad y garantía de sus trabajos

4.3 Clientes

Los clientes a los que ECOA presta sus servicios son claramente diferenciados:

- **Cliente privado**, principalmente Bancos y Cajas de Ahorros. Constituyen aproximadamente un 15% de la facturación anual de la empresa.
- **Cliente Público**, principalmente Ministerios de Defensa, Interior y Hacienda. Constituyen un 85% de la facturación anual de la empresa.

ECOA está clasificado como empresa contratista de obras según el detalle que muestra la figura 1. Dicha clasificación se establece en función a tres criterios:

- Grupo, clasificación según concepto amplio de obras
- Subgrupo, clasificación según tipo de obra más específico dentro del grupo
- Categoría, clasificación en función de importes e obras y anualidades

| GRUPO | SUBGRUPO | CATEGORÍA |
|---|--|----------------------------|
| MOVIMIENTOS DE TIERRAS Y PERFORACIONES | DESMONTES Y VACIADOS | DE 60.000 E A 120.000 E |
| | EXPLANACIONES | DE 60.000 E A 120.000 E |
| | CANTERAS | DE 60.000 E A 120.000 E |
| | POZOS Y GALERÍAS | DE 60.000 E A 120.000 E |
| PUENTES, VIADUCTO Y GRANDES ESTRUCTURAS | DE FÁBRICA AU HORMIGÓN EN MASA | HASTA 60.000 E |
| | DE HORMIGÓN ARMADO | HASTA 60.000 E |
| | OBRAS VIALES SIN CALIFICACIÓN ESPECÍFICA | DE 840.000 E A 2.400.000 E |
| EDIFICACIONES | DEMOLICIONES | DE 840.000 E A 2.400.000 E |
| | ESTRUCTURAS DE FABRICA U HORMIGÓN | DE 840.000 E A 2.400.000 E |
| | ESTRUCTURAS METÁLICAS | DE 840.000 E A 2.400.000 E |
| | ALBAÑILERÍA, REVOCOS Y REVESTIDOS | DE 840.000 E A 2.400.000 E |
| | CANTERÍA Y MARMOLERÍA | DE 840.000 E A 2.400.000 E |
| | PAVIMENTOS, SOLADOS Y ALICATADOS | DE 840.000 E A 2.400.000 E |
| | AISLAMIENTOS E IMPERMEABILIZACIONES | DE 840.000 E A 2.400.000 E |
| | CARPINTERÍA DE MADERA | DE 840.000 E A 2.400.000 E |
| CARPINTERÍA METÁLICA | DE 840.000 E A 2.400.000 E | |
| VIALES Y PISTAS | OBRAS VIALES SIN CALIFICACIÓN ESPECÍFICA | HASTA 60.000 E |
| INSTALACIONES ELÉCTRICAS | DISTRIBUCIÓN EN BAJA TENSIÓN | DE 120.000 E A 360.000 E |
| | TELECOMUNICACIONES E INSTALACIONES RADIOELÉCRICAS | HASTA 60.000 E |
| | INSTALACIONES ELECTRICAS SIN CUALIFICACIÓN ESPECÍFICA | DE 120.000 E A 360.000 E |
| INSTALACIONES MECÁNICAS | ELEVADORAS O TRNASPORTDAORAS | HASTA 60.000 E |
| | DE VENTILACIÓN, CALEFACCIÓN Y CCLIMATIZACIÓN | DE 120.000 E A 360.000 E |
| | DE FONTANERÍA Y SANOTARIAS | DE 60.000 E A 120.000 E |
| ESPECIALES | PINTURAS Y METALIZACIONES | DE 60.000 E A 120.000 E |
| | ORNAMNETACIONES Y DECORACIONES | HASTA 60.000 E |
| | RESTAURACUIÓN D EVIENES INMUEBLES HISTÓRICO-ARTISTICOS | DE 120.000 E A 360.000 E |
| | INSTALACIONES CONTRA INCENDIOS | HASTA 60.000 E |

Fig. 1

4.4 Actividad de la empresa

ECOAF financia su actividad mediante la ejecución de los siguientes tipos de obras:

- **Obras de conservación y mantenimiento**

- Cuidado y afianzamiento de cornisas y fachadas
- Limpieza o reposición de canalones y bajantes
- Revocos de fachadas
- Pintura
- Reparación de cubiertas
- Saneamiento de conducciones

- **Obras de consolidación**

- de carácter estructural

- **Obras de acondicionamiento**

- Para mejorar o transformar las condiciones de habitabilidad de un edificio o de una parte del mismo.

- **Obras de restauración**

- Para la restitución e los valores históricos y arquitectónicos

- **Obras de reforma**

- Obras de adecuación de locales, reformas y mantenimiento (entidades bancarias)

- Manteniendo los elementos de valor y las características esenciales de la edificación existente:

Obras de reforma parcial

Obras de reforma general

- **Obras de edificación en general**

4.5 Política de Prevención de Riesgos Laborales

ECO A, en el desarrollo de su actividad y concretamente en la ejecución de las obras, pone especial atención, en la adopción de las medidas de seguridad que las disposiciones vigentes indican y en desarrollar la mayor diligencia para evitar en lo posible accidentes laborales.

Siguiendo las indicaciones del RD 1627/97 Art. 4 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en aquellas obras en las que el plazo de ejecución sea superior a 30 días laborales se elabora un Plan de Seguridad y Salud

En la actualidad, tiene contratado un servicio ajeno de prevención, para dar cumplimiento a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

4.6 Marco de calidad en la pequeña empresa

La mayoría de las empresas han de hacer frente a algunos problemas a la hora de poner en funcionamiento un sistema de gestión de calidad. En una pequeña empresa, como es el caso de ECO A dichos problemas son potencialmente mayores debido a :

- Se dispone de recursos mínimos.
- Los costes que supone el establecimiento y mantenimiento de un sistema de gestión de la calidad.
- La dificultad en la comprensión y aplicación de la norma, especialmente la necesidad de mejora continua.

Por el contrario, las pymes presentan una serie de ventajas que favorecen la puesta en funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad:

- Facilidad de comunicaciones internas
- Facilidad para trabajar en equipo
- Trato fácil con el cliente

Para la Dirección de ECOA, el desarrollo e implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad para su posterior certificación, supone un gasto de tiempo y dinero, que debe ser considerado igual que un inversión de cualquier tipo. Para que resulte viable, la Dirección ha de ser capaz de obtener un beneficio a cambio de su tiempo y esfuerzo a través de la mejora de los procesos empresariales y de la satisfacción del cliente.

4.7 La calidad en la construcción

Es opinión generalizada que la calidad en la construcción, está en términos medios, por debajo de los que correspondería a un industria de su importancia y de lo que desearían sus usuarios.

Tradicionalmente el control de calidad en construcción se ha venido identificando con la vigilancia en obra y la realización de algunas ensayos. Este simplismo contrasta con el concepto más elaborado de control de calidad que se utiliza en otras industrias, el cual abarca todas las actividades del proceso (desde la concepción y diseño del producto hasta su comercialización y servicio posventa) y hace uso de técnicas estadísticas más o menos sofisticadas, pero de sencilla aplicación.

En los últimos años se han venido realizando grandes esfuerzos por introducir en la construcción esta nueva mentalidad de calidad total que ya impera en otros sectores.

El sector de la construcción posee una serie de peculiaridades que dificultan el control de calidad. Tales peculiaridades se citan a continuación:

- La construcción es una industria de carácter nómada en la que la constancia de condiciones en materias primas y procesos es más difícil de conseguir que en otras industrias de carácter fijo.
- Salvo excepciones, la industria de la construcción crea productos únicos y no productos seriados. Aún en el caso en que se trate de proyectos idénticos, las características del terreno de cimentación siempre serán diferentes de un caso a otro.
- En construcción a diferencia de otras industrias, no es aplicable la producción en cadena (productos móviles pasando por operarios fijos), sino la producción concentrada (operarios móviles en torno a un producto fijo), lo que dificulta la organización y control de los trabajos, provoca estorbos mutuos, etc.
- Frente a otras más jóvenes y dinámicas, la construcción es una industria muy tradicional que presenta gran inercia a los cambios.

- La construcción utiliza mucha mano de obra poco cualificada, el empleo de estas personas tiene carácter eventual y sus posibilidades de promoción son escasas. Todo ello repercute en una baja motivación en el trabajo y, consecuentemente, mermas de calidad.
- En otras industrias se trabaja a cubierto mientras que en la construcciones hace a la intemperie, con las consiguientes dificultades de buen almacenamiento, de estar sometidos a las inclemencias del tiempo, a posibles conductas vandálicas, etc. La protección, en todos los sentidos de la palabra, es más difícil.
- Con independencia del grado de complejidad de los productos, otras industrias emplean especificaciones más o menos numerosas pero todas ellas simples y claras. Por el contrario, la construcción emplea especificaciones complejas, a menudo contradictorias y a veces confusas. La calidad resulta mal definida a origen.
- En otras industrias las responsabilidades se encuentran relativamente concentradas y están bien definidas. En la construcción las responsabilidades aparecen dispersas poco definidas. Las “zonas de sombra en la responsabilidad siempre originan zonas de sombra en la calidad”.
- En otras industrias el mercado es más o menos estable. En la construcción el mercado es oscilante y depende de forma muy marcada, entre otros factores, de la coyuntura política existente en cada momento y de la marcha general de la economía. Los ciclos de periodos punta y periodos valle se suceden de forma difícilmente previsible, lo que dificulta el establecimiento de políticas de calidad estables en las empresas.
- El grado de precisión con que se trabaja en construcción es, en general, mucho menor que en otras industrias, cualquiera que sea el parámetro que se contemple: un presupuesto, un plazo, una resistencia mecánica, etc. La

consecuencia es que, en construcción, el sistema es demasiado flexible, se aceptan compromisos de difícil cumplimiento que provocan siempre mermas de la calidad.