



## **5. Propuesta de mejoras en procesos aplicables a futuros sorteos.**



### 5.1. Análisis de la aceptación por el público.

Después de haber analizado el proceso Casa del Sorteo desde el punto de vista de la planeación y la construcción, como gerentes de construcción no sólo nos compete realizar dicho análisis, debemos además considerar el grado de satisfacción del cliente, entendiendo por cliente interno a la institución quien demanda cumplir el proyecto en tiempo, costo y calidad, por otro lado el cliente externo es el público en general que califica la residencia en virtud de que cumpla con sus expectativas.

Basándonos en información obtenida por el Departamento de Estadística y Sistemas del Sorteo, podemos contar con la visión del cliente externo. En este caso, las encuestas aplicadas en el mes de agosto en el periodo de demostración de la residencia denotan algunos aspectos de suma relevancia en lo que respecta a las preferencias del público y que deben ser considerados para futuros sorteos.

Estas encuestas determinan la calificación que el cliente otorga a la residencia en un rango del 1 al 10, al mismo tiempo, como se mencionó con anterioridad se obtienen resultados de qué espacios gustaron y cuáles no, para detectar el porcentaje del público que opina que la residencia fue o no de su agrado.

Tabla No. 6. Calificaciones otorgadas a las residencias en cuanto a preferencia del público.

	<b>calificación final (rango de 1-10)</b>	<b>% de me gusta mucho</b>
<b>casa 2002</b>	9.04	60.68%
<b>casa 2003</b>	8.72	51.61%
<b>casa 2004</b>	8.58	41.65%

Fuente: Departamento de Estadística y Sistemas del Sorteo UDLA.



En la tabla No. 6 puede apreciarse una tendencia según las calificaciones mostradas a preferir un tipo de arquitectura más tradicional (Casa 2002) contra un tipo de arquitectura minimalista (Casa 2004).

Sin embargo, en la tabla No. 7 la tendencia en el costo es contraria a la analizada anteriormente, puesto que la Casa 2002 fue la más económica de las analizadas mientras que la Casa 2004 corresponde al monto más caro de construcción por m<sup>2</sup>.

Tabla No. 7. Comparativa de aceptación v.s. costo/m<sup>2</sup>.

	calificación final (rango de 1-10)	\$/m <sup>2</sup> de construcción
<b>casa 2002</b>	9.04	\$ 6,062.02
<b>casa 2003</b>	8.72	\$ 7,451.55
<b>casa 2004</b>	8.58	\$ 7,695.22

Fuente: Elaboración propia.

## 5.2. Mejoras en el proceso: preliminares, planeación y ejecución.

Habiendo analizado detenidamente cada uno de los aspectos que han repercutido de forma positiva y negativa en el proceso global del proyecto y construcción de las Casas del Sorteo UDLA, tomando como campo de estudio las Casas 2002 a 2005, tenemos la inquietud de proponer una serie de mejoras cuyo fin sea elevar la productividad y alcanzar altos estándares de calidad, para cumplir con las expectativas del cliente, llámese interno o externo.

Si la meta de la Universidad de las Américas es posicionar su Sorteo como el 2do en importancia a nivel nacional, deberá conscientizarse a cada área involucrada en este ambicioso proyecto. Para esto, debemos considerar que la



parte medular de cualquier proyecto es la planeación, ya que si se cumple ésta se puede generar grandes beneficios para la comunidad universitaria en general.

Aterrizando en el proceso Casa del Sorteo, proponemos realizar una planeación global y bilateral que involucre actividades y tiempos reales, tanto para el área de Sorteos como para la Dirección de Planta Física, tomando como base la experiencia en concursos anteriores. Es importante que el área de Sorteos haga conciencia de los tiempos de ejecución de obra y que entre más limitados sean estos mayores problemas pudieran presentarse por trabajos de mala calidad.

Por tal motivo, para lograr que la ejecución de obra se realice en los tiempos adecuados para los procesos constructivos ya sean convencionales o innovadores, sugerimos replantear urgentemente el tiempo de ejecución de obra, comenzando con anterioridad la etapa de preliminares y planeación. Como es bien sabido, la planeación genera un costo y éste será recompensado con creces en los resultados obtenidos.

La propuesta de mejoras incluye los siguientes aspectos (ver calendarización anexa al final del capítulo):

- Se propone que el Departamento de Estadística y Sistemas, realice un replanteamiento de sus encuestas en las que no únicamente considere el punto de vista de la residencia en demostración, sino que realice encuestas independientes en el mes de mayo del año previo al siguiente sorteo, para determinar las preferencias del público materializando el sueño que la gente espera alcanzar con el Sorteo UDLA, y que las entrevistas realizadas en agosto sean utilizadas en el proyecto subsecuente y que los resultados puedan ser utilizados por Sorteos de forma objetiva.



- Se propone que el área de Sorteos realice la licitación de anteproyecto en el mes de junio, para que pueda tenerse un tiempo considerable para las revisiones del mismo y que en su toma de decisiones pueda intervenir la Dirección de Planta Física a través de las Coordinaciones de Proyectos y Supervisión para la revisión de aspectos técnicos, funcionales y estéticos desde el anteproyecto.
- Un punto importante que tal vez podría ser clave para la elección del proyecto es considerar los parámetros de aceptación de proyectos arquitectónicos anteriores por parte del público ya que creemos que la línea que se quiere seguir no es la adecuada, pues después de la casa 2002 las casas siguientes han tenido año con año menor aceptación. El factor cultural a este respecto tiene mucho que ver, ya que la gente esta acostumbrada a otro tipo de arquitectura. Muestran preferencia por residencias más acogedoras y más convencionales (Ver tabla No. 6).
- El tiempo considerado para la realización de los trabajos preliminares requiere de 1 mes aproximadamente y tendrá que ser desplazado del mes de Agosto (como se venia considerando) al mes de Mayo. En esta etapa deberán reunirse la Dirección de Planta Física con Sorteos, para realizar bilateralmente una planeación global que considere establecer responsabilidades, actividades programadas en tiempo y recursos necesarios para cumplirlas. Durante ésta también se consideran el proceso de selección de sitio, en caso de no contar con un terreno definido, reunir información necesaria para licitar anteproyecto (programa arquitectónico, planos topográficos, entre otros) así como la licitación de anteproyecto.
- Posterior a esto deberá considerarse la etapa de anteproyecto para la cual se considera un tiempo de 18 días hábiles, se propone que en la selección del anteproyecto ganador sean tomadas en cuenta las observaciones realizadas



por la Dirección de Planta Física para poder definir parámetros de costo, de solución técnica y de aportación arquitectónica.

- Se considera el tiempo para la realización del proyecto arquitectónico en un lapso de 45 días hábiles, los cuales serán necesarios para que el proyectista elaboré un proyecto resuelto lo más cercano posible al 100%.
- Para la elaboración del proyecto ejecutivo se está considerando un tiempo mínimo de 30 días hábiles, que en la programación se empalma en cierto punto con el desarrollo del proyecto arquitectónico para lograr conjuntar la parte arquitectónica con las ingenierías y obtener como resultado un proyecto resuelto y que cumpla con todo lo necesario para hacerlo construible.
- Se propone para la licitación de obra un periodo de 40 días hábiles con el fin de dar tiempo al contratista de realizar un análisis financiero exhaustivo de los costos de concurso, al mismo tiempo permitir que la Coordinación de Contrataciones y Adquisiciones realice un presupuesto base mas cercano a la realidad. Conviene a la institución adelantar la licitación de obra a fin de cotizar con precios de insumos y mano de obra del año en curso.
- En la ejecución de obra es imprescindible para alcanzar los altos estándares de calidad planteados, asumir que es necesario considerar para la ejecución de obra de un parámetro de 30 a 32 semanas, contra lo programado para Casa 2005 que se tendrá que ejecutar en 23 semanas. Lo anterior será benéfico no solo en la calidad de ejecución, sino también en el costo y en la productividad.
- Es importante considerar el tiempo que requiere Sorteos para el amueblado y decorado de la residencia, ya que como se viene realizando por la premura del tiempo dichas actividades se traslapan con las actividades finales de obra (detalles) y esto ocasiona desavenencias entre los responsables de ambos trabajos, ya que se generan desperfectos en los cuales no se puede



determinar la responsabilidad de los involucrados. Proponemos que el tiempo de ejecución se concluya en el mes de julio, para que de julio a agosto, Sorteos pueda amueblar y decorar sin ningún contratiempo.

- Los tiempos requeridos y fechas para la etapa final de exhibición, mantenimiento y entrega al ganador permanecen sin cambios.

