

Así, se deja como primer responsable al propietario primer vendedor, así como también al constructor, arquitecto o proyectista, calculista estructural, revisor independiente y al inspector técnico de obra. Añadió que las fallas o defectos, también llamados vicios, pueden categorizarse como vicios de suelo, vicios en los materiales, vicios de construcción y vicios de diseño, causando daño al bien, lucro cesante y daño moral de la persona afectada.

La profesional definió la calidad como el proceso constante de mejora en las personas, en los productos y en los procesos de una empresa, para cubrir y sobrepasar las expectativas de los clientes. Anotó que algunas organizaciones estiman que su responsabilidad en los procesos de calidad cesa cuando sus productos o servicios se han vendido o entregado. Villagrán anotó que la calidad en un producto está dada por su capacidad de satisfacer determinadas necesidades y expectativas de los clientes, dependiendo del "valor total" que éstos atribuyan al producto.

La profesional determinó que los principales problemas en la post venta incluyen el incumplimiento de los tiempos de entrega, defraudar las expectativas del cliente en la entrega, defraudar las expectativas del cliente en el uso y la falta de profesionalismo.

La gestión de calidad post venta incluye procesos como la investigación de mercado con la verificación de estándares que incluye la evaluación de procesos, de productos y servicios, introduciendo posteriores mejoras.

La abogada indicó que el servicio ideal de post venta busca satisfacer las necesidades de todos sus clientes entregando soluciones eficientes, de excelencia, cumpliendo sus compromisos. Se cuenta con procesos de calidad,

7. Arquitecto Luis Peláez, líder senior de Investigación en Cementos Argos.

mejorando de manera continua según las necesidades, anotó.

Calidad de los acabados en la construcción

El arquitecto colombiano Luis Guillermo Peláez, líder senior de Investigación en Cementos Argos, expuso que el concreto arquitectónico cuenta con una superficie visible con una función estética predeterminada, cuya masa atiende requisitos físicos, mecánicos y de durabilidad.

En su exposición, el profesional mostró diversos tipos de concreto, ya sea vaciado in situ o premoldado. En el primer grupo, ubicó el concreto arquitectónico que cuenta con acabados integrados, apariencia, color, textura y durabilidad.

El concreto de amueblamiento urbano destaca porque es el material idóneo para ser utilizado en el mobiliario urbano. El concreto liviano tiene la ventaja de ser de bajo peso, menor espesor, contar con aislamientos térmicos y acústicos.

Sobre el concreto con fibra de vidrio, explicó que este acabado cuenta con un menor espesor, aislamiento térmico-acústico y permite mayor velocidad constructiva, mientras que el concreto de altas prestaciones se caracteriza por su altísima resistencia, velocidad constructiva y menor tamaño de los elementos.



Peláez mencionó diversos tipos de elementos del concreto. De ellos, los verticales necesitan gran cuidado por la presión lateral del concreto, pudiendo causar grandes deformaciones en el encofrado si se colocan por etapas (para reducir presión). Se debe controlar el método de instalación, si las juntas de colocación no son permitidas, o garantizar la consistencia del concreto si se requiere control de color.

Indicó que para elegir un tipo de acabado o tratamiento superficial del concreto se debe tener en cuenta el área de la superficie, factor que afecta al tratamiento a aplicar por varios motivos: las texturas muy rugosas, con áridos de gran tamaño máximo no son adecuadas en áreas pequeñas. Otros factores a tener en cuenta son la distancia de los observadores, la orientación y los áridos. ■



8. Los asistentes al evento conocieron de primera mano las implicancias de la aplicación de la gestión de calidad en la construcción.