



LA SEGURIDAD ES SINÓNIMO DE CALIDAD

En la actualidad, cualquier organización empresarial debe disponer tanto de la Seguridad como de la Calidad, como sistemas integrados en sus procesos productivos. La perspectiva de ambas desde la Prevención Proactiva permite una gestión más segura, rentable, eficiente y mayor satisfacción del cliente, aportando con ello beneficios a la sociedad.

Si hiciéramos una encuesta al ciudadano de a pie, sobre qué sector de actividad o trabajo es el más peligroso, ¿cuál piensa que sería su respuesta?, ¿qué sector piensa que saldría como aquél en el que se produce el mayor número de accidentes laborales?, ¿qué actividad vencería en ese ranking tan indeseable de muertes de trabajadores?. Seguro que ya ha pensado la respuesta.

Sector de la construcción. ¿Por qué es este sector?. ¿Por qué la respuesta aparece ante nuestros ojos de manera tan clara?. Quizá porque casi todas las personas pasan cerca de una obra de manera habitual y muchas veces se percatan, por pocos que sean los conocimientos de ese observador en temas de seguridad, de que hay algo que en ese momento no se está realizando de manera adecuada, o



simplemente que faltan las medidas básicas de seguridad. Las estadísticas anuales son demoledoras y todos los años este sector se encuentra en las partes más altas de estas estadísticas de siniestralidad.

Muchos son los debates que se han abierto para intentar averiguar el motivo de la accidentalidad del sector en los cuales se han podido escuchar, entre otros, los siguientes argumentos:

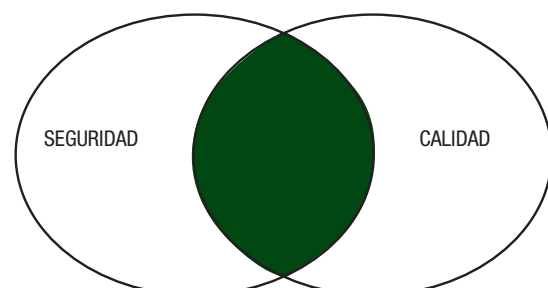
- Elevado número de subcontrataciones.
- Empleo de trabajadores con insuficiente experiencia y formación, que trabajan en el sector debido al sueldo que se percibe, sobre todo en comparación con sectores industriales.
- Existencia de una explosión inmobiliaria en el que se demandan gran número de viviendas en una época en la que todo se vende, lo cual lleva implícito el que los plazos de ejecución estén estrechamente calculados.
- Concienciación escasa, en ocasiones, tanto de empresarios como de los propios trabajadores.
- Alta rotación de trabajadores.
- Priorización de la productividad en contra de la seguridad en muchas ocasiones.

Analícemos ahora la calidad de los productos y servicios. ¿En relación con qué artículos piensa usted que se realizan más reclamaciones al proveedor?. ¿Qué bien material se ajusta de

manera poco exacta en muchas ocasiones a las expectativas de calidad que tenía el cliente cuando realizó la compra?. Quizá la respuesta a estas preguntas no es tan universal como a las planteadas al principio del artículo, sobre todo si usted no se ha embarcado en la tarea de adquirir una vivienda o de realizar una reforma en la que posee. ¿Cuántas personas conoce que no tengan ninguna queja sobre el trabajo que le ha realizado la constructora de su vivienda?. ¿Está contenta con las terminaciones?. ¿No le han aparecido grietas?. ¿No suena hueco cuando golpea un azulejo en el cuarto de baño?. ¿No se ha caído parte del enlucido en la zona en la que cierra alguna puerta?.

Si su respuesta es negativa, es usted afortunado, porque su vivienda es tal y como se la “vendieron” sobre plano y en su memoria de calidades. La razón: su empresa trabaja con calidad.

Ahora establezcamos el nexo de unión entre las disciplinas Seguridad y Calidad. Son términos que están tan relacionados, que tienen una gran zona en común.





Al fin y al cabo, la empresa es básicamente un conjunto de personas y medios coordinados para la consecución de unos objetivos, que en el caso planteado es la construcción de una vivienda.

En ese ámbito, cualquier acontecimiento indeseado e imprevisto, llamémosle accidente en el caso de la Seguridad, o no conformidad en el tema de calidad, es un claro síntoma de que la empresa no funciona del modo adecuado.

Seguridad en la realización de los trabajos, en los procedimientos de actuación, en el mantenimiento de los equipos que se utilizan, en la ejecución de la obra. Calidad en el servicio que se presta, en el producto que se realiza (vivienda).

Ambos términos repercuten en la satisfacción de la sociedad de modo general (por la reducción de las bajas laborales y la mejora de las condiciones de trabajo), como de personas particulares, como pueden ser el comprador de la vivienda (cliente final), promotor de la misma (que será quien se encargue de venderla y quien tendrá que dar la cara por ella), etc.

¿Qué pensaría usted si le dijera que las empresas más seguras son las que más calidad ofrecen, son las que ejecutan sus trabajos de manera más rápida y eficiente y las que menos costes tienen para la realización de sus trabajos?

Para trabajar con Seguridad, al igual que para hacerlo con Calidad, la empresa tiene que hacer un esfuerzo en materia preventiva.

Tiene que prever de qué modo va a realizar cada tarea para hacerla bien “a la primera”, de manera segura y sin consumir más recursos (personal, materiales, equipos o tiempo) de los necesarios, el coste de realizar esta prevención proactiva es inferior al coste de realizar prevención reactiva.

En el caso de la Seguridad resulta, por tanto, más económico poner las medidas necesarias para trabajar de manera segura (información, formación, medidas de protección colectiva, procedimientos de trabajo adecuados, coordinación de actividades, utilización de EPI's) que subsanar los incidentes y accidentes que ocurran, puesto que éstos últimos acarrearán la reposición de los materiales estropeados, la investigación de las circunstancias que lo ocasionaron, pérdidas de tiempo, retraso en la terminación del trabajo, así como en el caso de que haya daños a trabajadores, recargos por falta de medidas de seguridad en prestaciones, sanciones administrativas y de otro orden, costes derivados de la contratación de un sustituto, paralización de la obra, etc.

Del mismo modo, en el caso de la Calidad también resulta más económico realizar una prevención proactiva mediante el control de los materiales que en primer lugar llegan a la obra y en segundo lugar se utilizan en la misma, los procedimientos que se aplican para llevar a cabo los trabajos y el control de la calidad de la ejecución, incluso por el propio operario que la realiza, que una prevención reactiva, esto es, retirar las partes de la misma que no cumplen con las especificaciones requeridas en el proyecto, en la memoria de calidades o con los requisitos marcados y pactados con el cliente, para sustituirlas por unas que sí cumplan.



La Seguridad y la Calidad tienen muchos costes comunes, lo que significa que invirtiendo en una repercutimos sobre la otra.

Estas no conformidades obligan a la empresa a realizar los trabajos dos veces, a consumir más materiales, más horas de trabajo y sobre todo, a tener que compensar al cliente por las molestias ocasionadas en un intento de que no se difunda entre posibles clientes que trabajamos con poca calidad, en estos casos conviene saber que un cliente satisfecho comenta su experiencia a otras dos personas.

Sin embargo, un cliente insatisfecho lo comenta a siete, el prestigio, la credibilidad y la duración de la empresa en el mercado depende, incluso a corto plazo, de la satisfacción de nuestros clientes.

Debemos tener en cuenta que la Seguridad y la Calidad tienen muchos costes comunes, lo que significa que invirtiendo en una repercutimos sobre la otra.

Expuesta esta situación no es de extrañar que sean las empresas con el personal más formado, tanto a nivel de gerencia como de trabajadores, cuyos responsables han trabajado en otras empresas con un alto nivel de calidad y seguridad y están más sensibilizados, y con una visión de la evolución del mercado a medio plazo, las que tienen más en cuenta ambas disciplinas.

De este modo resulta que, si bien no disponen de un sistema de gestión de calidad escrito, y en muchas ocasiones se limitan apenas al estricto cumplimiento de sus obligaciones legales en materia de seguridad laboral, son el modelo de empresa del sector que satisface en mayor medida las expectativas de sus clientes y que menos siniestralidad presenta.

Gran número de empresas con estas características se quejan de la competencia desleal de “empresas pirata” que tienen trabajadores sin dar de alta, que no cumplen con sus obligaciones laborales, ni con las medidas de seguridad y que incluso se aprovechan de sus trabajadores.

Estos hechos les permiten ofertar sus trabajos a precios más “económicos” a vista del cliente, aunque no más económicos de un modo real. Por suerte para todos, este tipo de empresas tienen los días contados y su supervivencia a medio plazo es nula por los motivos antes expuestos: si no hay seguridad no puede haber calidad.

De todos, clientes finales, promotores, contratistas, empresas que comparten centro de trabajo, trabajadores, coordinadores de seguridad, técnicos de prevención, organismos estatales, autonómicos y municipales, sociedad en general, etc., depende el que se realice esa “selección natural” del modo más rápido posible para que tanto la Seguridad como la Calidad se consoliden en todas las empresas del gremio de la construcción. ■

>> Jesús Sánchez Sánchez

Ingeniero Agrónomo
Técnico Superior P.R.L.
Seguridad, Higiene y Ergonomía
de Ibermutuamur