

*Hay problemas esporádicos que aparecen cada día y que se resuelven con la marcha, y hay problemas crónicos con los cuales la organización se habitúa a vivir. Un problema es una oportunidad de mejora que la organización no debe dejar pasar.*

*Dr. Andrés Berlinches Cerezo.*

**CAPITULO I**  
**PRESENTACION DEL PROBLEMA**

## **CAPITULO I. PRESENTACION DEL PROBLEMA**

### **1.1. El problema:**

La Universidad de las Américas, Puebla, recién ha experimentado cambios administrativos que han provocado una reestructuración organizacional con una perspectiva distinta en cuanto a la consecución de los objetivos, los cambios se han reflejado igualmente en cuanto a sus instalaciones. Se han presentado en forma tan dinámica y sin haber llevado a cabo una evaluación de los anteriores proyectos prioritarios aunado al desconocimiento que sus procesos implican se han pretendido adoptarlos de la generalidad de los procedimientos administrativos o industriales, repercutiendo en la calidad alcanzada en las nuevas obras.

La Industria de la Construcción es un caso excepcional dentro del sector industrial, puesto que en muchos aspectos tiene que gran parte de sus lazos laborales son temporales y a muy corto plazo, emplean manufactura no siempre especializada e inclusive puede llegar a ser rudimentaria, contando en ocasiones con obreros analfabetas y las limitantes que impone esta condición; además de efectuarse con procedimientos singulares que varían con cada proyecto y en cada región lo que ocasiona que el rendimiento no siempre sea acorde al programado, afectando con frecuencia sus resultados principalmente en tiempo y costo; por ello la curva de aprendizaje regularmente no es aprovechada completamente en la obra que se está ejecutando sino que se aplica hasta que se realiza un siguiente proyecto.

Al no considerar por parte de las autoridades institucionales tal política y procedimientos, se ha omitido que cualquier proyecto requiere de la intervención de diversos especialistas y que el soporte de los conocimientos y de la tecnología que ha de contemplarse para que sea funcional representa un porcentaje mucho mayor que lo estético que pueda ser la Arquitectura de cualquier construcción o remodelación de obra.

Otro aspecto que debe ser examinado por la Alta Dirección es que la infraestructura del campus universitario no siempre cumple con las exigencias que un nuevo proyecto puede demandar y que hay que considerar para evitar problemas de funcionamiento, y/o de recursos financieros que éste requerirá en el momento de su realización y operación.

El problema se resume en que se contempla como una prioridad institucional el proyecto de Construcción del Edificio CENTIA, el cual requiere de recursos financieros, pero sobre todo es necesario que se efectuó una estrategia que garantice la Calidad Total del Proyecto y como consecuencia su éxito, y ello se traduzca en la satisfacción tanto de los estudiantes como de los profesores para un mejor aprovechamiento de las cátedras impartidas que es la misión y la razón de ser de la universidad.

## **1.2. Objetivos Generales:**

Los objetivos generales tienen como referencia el anterior proyecto de inversión denominado Edificio CAIL y la aplicación de su metodología en el próximo proyecto de similar complejidad denominado Edificio CENTIA y son:

- La revisión de los procedimientos efectuados para llevar a cabo la realización del Proyecto Arquitectónico – Ejecutivo.
- Las consideraciones para fortalecer la transparencia y eficacia de los procedimientos de Licitación de la Construcción del Edificio y para la Compra del Mobiliario y del Equipamiento.
- El desarrollo de la Infraestructura y Equipamiento para los proyectos a efectuarse en el Campus Universitario.
- Estudio Económicos de Flujo de Gastos.

## **1.3. Objetivo Específico**

El Objetivo Específico de este trabajo es la Propuesta de una Estrategia de Calidad que permita capitalizar la experiencia obtenida en el Proyecto de inversión del Edificio CAIL consiguiendo que la curva de aprendizaje se aplique en el próximo Proyecto de inversión del Edificio CENTIA.

Además dentro de los objetivos específicos se tiene:

- El determinar los procedimientos de cada una de las etapas del proyecto, incluyendo los gastos operativos y de mantenimiento.

- La elaboración de una estrategia de Despliegue de la Función de Calidad en la fase del Diseño Global..
- La elaboración de un Programa de Planeación y Control de Obra.
- Análisis de la Cadena de Valor de los usuarios del Proyecto de Construcción.

#### **1.4. Justificación e importancia del tema:**

La Universidad de las Américas, Puebla, requiere recursos financieros tanto externos como internos para el Proyecto de Construcción del Edificio CENTIA, pero sobre todo es imperativo se efectuó una estrategia que contemple aspectos que sumados lograrán el éxito del proyecto tal que permita:

- Garantizar la Calidad Total del Proyecto, considerando que en la industria de la construcción, se han propuesto como indicadores principales para su consecución los siguientes factores: función, estética, costo y tiempo.
- Definir quienes intervienen y como les competen los procedimientos a desarrollar, su secuencia en orden y su tiempo de inversión. Llevando a cabo la Ruta Crítica del Proyecto de Construcción del Edificio CENTIA.
- Minimizar los gastos extraordinarios y costos no contemplados desde el inicio del proyecto, producto de una visión focalizada del Edificio como sinónimo del mismo y de sus usuarios externos como los únicos que lo ponderan.
- El éxito del proyecto, el cual se traduce como la satisfacción de los usuarios que harán uso de él, así como de los participantes durante su gestión.