

Por el imperio de la calidad y el respeto a los compromisos contractuales

PEDRO DE LA HOZ

UNA SEÑAL de alerta saltó a raíz de la publicación en nuestro diario el pasado 28 de diciembre del reportaje titulado **Muebles Imperio cumple sus compromisos**, acerca de las faenas productivas a lo largo del año de la empresa guantanamera perteneciente a la Unión del Mueble, hasta ese momento adscrita al Ministerio de la Industria Ligera.

La advertencia provenía de los directivos de la Asociación Económica Internacional Arcos – BBI, entidad francocubana encargada de la administración y control de ejecución de obras en la ampliación del hotel Princesa del Mar, una de las instalaciones de mayor relieve en el programa de desarrollo turístico de Varadero.

En una comunicación remitida a la redacción de **Granma**, los responsables de la Asociación hicieron notar dos inexactitudes en lo publicado con relación a los compromisos contraídos con la ampliación de Princesa del Mar: la falta de completamiento de la entrega inicialmente pactada y la insuficiente calidad de la producción, de acuerdo con los parámetros de exigencia de un alojamiento de cinco estrellas.

Ante tal situación, la dirección del diario decidió investigar en el terreno —recorridos por la inversión en Varadero y la empresa guantanamera— para esclarecer el asunto y extraer lecciones, tanto en el orden de la necesaria objetividad que exige el ejercicio del periodismo, como en la responsabilidad que debe prevalecer en las relaciones entre los diversos factores involucrados en tareas jerarquizadas en los programas de desarrollo del país.

A la altura de la publicación del reportaje inicial, debido a atrasos acumulados en Guantánamo, ya se habían reprogramado de mutuo acuerdo los plazos de suministro del mobiliario. El 20 de diciembre del 2012 la entidad guantanamera y la inmobiliaria Almest, propietaria de la inversión, firmaron en la urbe oriental un contrato mediante el cual la primera se comprometió a entregar la totalidad de los muebles de los 78 bungalows antes de que finalizara el año y la de las 108 locaciones tipo villa al término de enero del 2013.

Durante los meses anteriores, tanto ambas partes como representantes de la Asociación Económica Internacional, de la empresa turística Gaviota y la cadena Sol Meliá —es decir, todos los elementos implicados en la ejecución, la propiedad de la inversión y la puesta en uso de la ampliación del hotel— habían dado seguimiento puntual y concertado a cada uno de los pasos del proceso de producción de los muebles en número y calidad, su transportación y su entrega en los términos fijados.

Sin embargo, el último día del año pasado solo se había recibido el 66 % de los muebles necesarios para habilitar los bungalows. A esto debe añadirse que por no haberse concebido una producción modular del mobiliario, resultaba casi imposible avanzar en la habilitación completa de las unidades de alojamiento. Fue menester entonces acordar nue-



La ingeniera Lisbet Castro, de la Asociación Económica Internacional Arcos-BBI, señaló que es posible asimilar las producciones de la empresa guantanamera siempre que cumplan con los máximos parámetros de calidad. FOTO: JORGE LUIS GONZÁLEZ



Jornadas de hasta 12 horas de labor desarrollaron los trabajadores para cumplir el plan anual de producción y eso, en cierta medida, melló la calidad. FOTO: JORGE LUIS MERENCIO

vas fechas y extender hasta la primera quincena de marzo del 2013 el compromiso de entrega.

Mucho más preocupante resultaron los problemas de calidad detectados. El 12 de enero del 2013 representantes de Muebles Imperio, Almest y la Asociación Económica Internacional realizaron de conjunto una defectación del mobiliario recibido hasta esa fecha en la que afloraron deficiencias en el lijado, el sellado y la pintura, la tapicería, el ensamblaje de tableros y los ajustes de gavetas y puertas. Hubo que trasladar desde Guantánamo hasta la Península de Hicacos una brigada para que acometiera la reparación y la corrección de las deficiencias.

En opinión de la ingeniera Lisbet Castro, especialista de la Asociación Económica Internacional, este cúmulo de problemas podía evitarse si existiera un riguroso sistema de control de la calidad en la entidad productora guantanamera.

MUEBLES IMPERIO TIENE LA PALABRA

Nadie lo dude. El colectivo de trabajadores de Muebles Imperio ha hecho de la vergüenza un estandarte para la consecución de sus metas productivas. En menos de ocho años han convertido una entidad descapitalizada y desarticulada en una empresa con futuro. Pero estos nuevos horizontes deben sustentarse a partir de la conjunción de esfuerzos con resultados y calidad, porque los daños que provocan los incumplimientos son costosos.

Si bien cabe aplaudir la asunción del compromiso contractual del mobiliario para la ampliación del hotel Princesa del Mar —tal como lo han hecho con otras inversiones del programa de desarrollo turístico— bajo la premisa de la necesidad de sustituir importaciones, la responsabilidad con su cumplimiento debió tomar en cuenta las posibilidades reales de materialización.

Enrique Delgado, director de la empresa, fue autocrítico en su encuentro con el redactor de **Granma**:

“Honestamente, nuestro talón de Aquiles pasa por no haber terminado la implementación de un sistema de certificación de la calidad que de manera integral de respuesta a cada uno de los pasos del proceso productivo en función de los requerimientos específicos de cada pedido. Por mucho que nos propongamos corregir el tiro sobre la marcha, siempre existirán fisuras hasta que el sistema no sea eficiente y conscientemente asumido por cada uno de los eslabones de nuestra empresa.

“En el caso de Princesa del Mar no valen justificaciones. Podríamos aducir que la madera que encontramos en el mercado nacional no era de la más apropiada para el lijado perfecto, o que afrontamos determinados problemas con los prototipos, pero esos son asuntos que nos competen a nosotros y nada tienen que ver con los inversionistas. Incluso los costos derivados del traslado a Varadero de la brigada de reparación constituyen una responsabilidad material nuestra, compartida por todos nuestros directivos. En pocas palabras, sobrevaloramos nuestra capacidad real de cumplimiento”.

Llamamos la atención sobre otros dos aspectos que inciden negativamente sobre la calidad de las entregas: la presión para cumplir con los plazos pactados conllevó a implementar jornadas maratónicas, y el embalaje de los muebles para su traslado de Guantánamo a Varadero en los equipos de transporte contratados con la división Almest Compras Nacionales. Sobre lo primero, Delgado admite que una adecuada planificación en los cronogramas ejecutivos desterraría definitivamente esa funesta práctica, y en cuanto a los embalajes comentó que deben hallarse soluciones para que los muebles no sufran con el traqueteo de la transportación.

Pero lo más importante para el equipo de dirección de Muebles Imperio, como dijo su directivo principal, es “sacar experiencias, no dejamos llevar por el entusiasmo y ser mucho más rigurosos y exigentes con nosotros mismos y con el cumplimiento de los contratos al pie de la letra”.

Informar, alertar, ser objetivos

Desde el punto de vista periodístico también estamos en la obligación de extraer lecciones. Nuestro corresponsal en Guantánamo cometió un grave error. En el caso que nos ocupa, el periodismo debe cotejar diversas fuentes y no reflejar únicamente el criterio de una sola de las partes, por demás con un carácter excesivamente triunfalista. La integralidad de nuestro ejercicio transita inevitablemente por articular información, indagación, objetividad e intencionalidad.

Promover y alentar el análisis de las misiones relacionadas con la sustitución de importaciones constituye una de las prioridades del periodismo de hoy, abocado a dar cobertura al proceso de implementación de los Lineamientos Económicos y Sociales aprobados por el VI Congreso del Partido.

La prensa se desacredita cuando no actuamos de manera fidedigna en correspondencia con el ejercicio de la responsabilidad social.