

ADMINISTRACIONES VILLAD

C/ Arcos de Peñas Blancas, 3-3°C

Entrevista a **CRISTÓBAL CONTRERAS**

Socio de la AEE desde 2007

¿Cuántas empresas mantienes y a qué se dedican?

Comencé mi andadura profesional en el año 1995, y desde el año 2001 todos nuestros esfuerzos están centrados en la Administración de Fincas bajo la denominación de ADMINISTRACIONES VILLAD.



¿Tus clientes son sólo de Estepona o abarcas más espacio geográfico?

Nuestro espacio geográfico de actuación abarca desde Marbella a Sotogrande, aunque estemos en la actualidad más centrados en la zona de Estepona y Manilva puesto que de ahí son la mayoría de nuestros clientes. No obstante hemos recibido ofertas para ampliar nuestro ámbito de actuación a otras zonas geográficas mediante convenios de colaboración basados en la aportación por nuestra empresa de la tecnología que aplicamos así como la implantación de los procesos y procedimientos que hemos venido desarrollando durante estos años y que han supuesto un gran avance en la calidad de los servicios de administración de fincas.

Recientemente has obtenido para tu empresa de administración de fincas el Certificado de Calidad.

Efectivamente, esto ha supuesto el reconocimiento a un trabajo que iniciamos hace dos años, y al que hemos destinado importantes recursos tanto humanos como económicos, bajo el firme convencimiento, de la necesidad de aportar un valor añadido a nuestros servicios que redundase directamente en nuestros clientes, consiguiendo de esta manera, garantizar mediante la aplicación de los procedimientos adecuados una mayor calidad en la prestación del servicio, calidad que es avalada por un organismo exterior a nuestra empresa y sobradamente conocido como AENOR, lo que supone la obligación por parte nuestra de enfocar nuestra gestión a la satisfacción del cliente, mediante la continua mejora y perfeccionamiento de los controles y procesos necesarios para conseguir el objetivo anterior.

¿Crees que es importante para tu empresa tener este certificado?

Yo diría que no es solo importante para nuestra empresa sino para cualquier tipo de empresa. En un entorno cada vez más competitivo, no existe otra manera de subsistir que la continua mejora de los productos y servicios que se ofrecen a los clientes, y esto es precisamente lo que aporta la Norma, centrándose, en una primera fase, en la búsqueda de las necesidades del cliente mediante las encuestas de satisfacción y sus recomendaciones, elaborándose los procedimientos y procesos necesarios para cubrir esas expectativas, continuando, en una segunda fase, con la evaluación sistemática de cualquier tipo de incidencia que pueda surgir en la prestación del servicio, y la consiguiente implementación y/o mejora del proceso afectado en cuestión, lo que conlleva un seguimiento tendente a satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes. Mediante la implantación de la Norma ISO9001:2000 y su certificación por parte de un organismo autorizado, que garantiza de cara al cliente el cumplimiento de las especificaciones de la Norma, todos los esfuerzos de la empresa se encaminan hacia una mejora continua del servicio, que sin duda redundan en la satisfacción final del cliente.

En esta línea y a título de ejemplo, se detectó la necesidad de incidir sobre los proveedores externos de nuestros clientes, y esto ha supuesto la implementación de un proceso específico de control y homologación de estos proveedores, con objeto que sus actuaciones ofrezcan la mejor calidad/precio a nuestros clientes (evidentemente, aquellos proveedores que no atiendan las no conformidades detectadas en sus actuaciones, son conforme a procedimiento establecido descatalogados del sistema, y por consiguiente imposibilitados para atender las necesidades de nuestros clientes). Otro ejemplo es, como la norma exige, una formación continua de los empleados y en nuestro caso, hemos visto la necesidad de formar no solo a los nuestros sino a aquellos personas o empresas, que prestan directamente su servicio a las Comunidades, consiguiendo con ello una importante mejora en la calidad y precios obtenidos que valoran de una manera muy significativa nuestros clientes.

¿Cómo ves la situación empresarial en Estepona?

Desde mi punto de vista, y avalado por los últimos acontecimientos, urge un modelo de desarrollo distinto al que actualmente está vigente, no basado exclusivamente en un sector, sino diversificando los esfuerzos hacia otras actividades productivas, que palien en parte las típicas subidas y bajadas del sector turístico y constructivo, que tanto nos afectan y nos han afectado.

Para ello entiendo, que es vital el apoyo por parte de las instituciones al tejido empresarial tendente a conseguir esta diversificación, sin olvidar, evidentemente, que nuestro gran valor añadido es nuestro pueblo en sí y nuestra situación geográfica, lo que condiciona en parte otro tipo de actividades a desarrollar, puesto que, deberán respetar de forma inequívoca nuestras grandes ventajas competitivas.