



Rosa Elena Álvarez

María Teresa Bernal

ORCID: [0000-0003-2100-0432](https://orcid.org/0000-0003-2100-0432)

Carlos Angulo

ORCID: [0000-0002-6407-707X](https://orcid.org/0000-0002-6407-707X)

Carolina Sue Andrade Díaz

ORCID: [0000-0003-2484-4534](https://orcid.org/0000-0003-2484-4534)

Gestión de un proyecto de diseño de interiores

Páginas 317-327

En:

Compilación de artículos de investigación [2013]. México: Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Azcapotzalco, División de Ciencias y Artes para el Diseño, 2013. ISSN: 2007-7564

Red Académica Internacional UADY, UAM-A, WPI, TAMU e invitados.  
Administración y Tecnología para Arquitectura, Diseño e Ingeniería.

Universidad Autónoma Metropolitana  
Casa abierta al tiempo **Azcapotzalco**



Universidad Autónoma Metropolitana  
Unidad Azcapotzalco  
<https://www.azc.uam.mx>



Ciencias y Artes para el Diseño

División de Ciencias y Artes para el Diseño

<https://www.cyad.online/uam/>

**Procesos**  
y Técnicas de Realización

Departamento de Procesos y Técnicas de Realización

<http://procesos.azc.uam.mx/>



Área de Administración y Tecnología para el Diseño

<https://administracionytecnologiaparaeldisenio.azc.uam.mx/>



Excepto si se señala otra cosa, la licencia del ítem se describe como

Atribución-NoComercial-SinDerivadas

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

## Gestión de un proyecto de diseño de interiores

**Dra. Rosa Elena Álvarez<sup>1</sup>**  
**Mtra. Maria Teresa Bernal**  
**Mtro. Carlos Angulo**  
**Mtra. Carolina Sue Andrade Díaz<sup>2</sup>**

Universidad Autónoma Metropolitana  
Unidad Azcapotzalco  
División de Ciencias y Artes para el Diseño  
Área Administración y Tecnología para el Diseño  
<sup>1</sup>ream@correo.azc.uam.mx  
<sup>2</sup>andrade.sue@gmail.com

### RESUMEN

El artículo que se presenta surge de la inquietud en los proyectos de diseño de interiores, mismo que tiene como objetivo lograr la integración de la Gestión de Calidad dentro del proceso de diseño y ejecución del mismo, para lograr que los estándares de calidad establecidos por el cliente se cumplan; por lo que es fundamental el diseño de estrategias para controlar posibles cambios que se presentan durante la ejecución del proyecto.

La integración de la gestión de calidad tendrá como objetivo primordial el conseguir aumentar los resultados óptimos de un proyecto de Diseño de interiores.

### PALABRAS CLAVE

Gestión de la calidad, Diseño de interiores, estrategias.

## **Introducción**

El diseño de interiores cada vez más frecuentemente recurre al Diseñador de Interiores, busca un valor agregado y calidad en la propuesta de diseño, elección de materiales, colocación de los mismos y resultado final, por lo que es fundamental el diseño de estrategias de gestión de calidad para controlar esos posibles cambios que se presentan durante la ejecución del proyecto., considerando las necesidades del cliente, y haciéndolo participe de los cambios que pueden surgir durante la ejecución de obra, y que nos servirá para replantear los pasos que se seguirán en la obra.

La integración de la gestión de calidad tendrá como objetivo primordial el conseguir aumentar los resultados óptimos de un proyecto de Diseño de interiores.

## **Diseño de Interiores**

La entrada en el nuevo siglo y el panorama cambiante del mercado, sumado al desarrollo de las TIC's ha hecho que los despachos de diseño de interiores tengan que desenvolverse en un entorno diferente, asumiendo que el diseño de interiores es una disciplina creativa que analiza la distribución de los espacios internos y externos de un espacio arquitectónico, el diseño de interiores se logra por medio de la ubicación de distintos objetos, los cuales trabajan de forma armónica, para crear una sensación agradable a la vista, pero esta visión es subjetiva, por lo que se dice que el diseño de interiores es un proceso personal.

En la vida actual tiene como objetivo lograr la habitabilidad de los espacios en todas las formas que las necesidades del confort y estéticas requieran para impresionar satisfactoriamente los diferentes sentidos humanos, dado que el confort y estética ha cambiado con el transcurso del tiempo en las diferentes culturas; por lo tanto, todo diseñador de interiores debe estar atento a las distintas variables que conforman el universo del espacio arquitectónico: la funcionalidad, la iluminación, los materiales.

La materia prima de trabajo es el manejo del espacio, el cual debe adaptar y modificar según las necesidades y medios que posea el cliente, buscando siempre la mejor solución espacial, funcional, tecnológica y económica.

Cuándo se diseña se tiene que tomar en cuenta aspectos altamente subjetivos como son:

- \*La expresión de la persona que va a vivir esos ambientes.
- \*La suma de los intereses de los ocupantes.
- \*Las ideas personales que éstos tienen de lo que debe ser el confort.
- \*La percepción del nivel de calidad esperada.

Hoy en día, el Diseño de interiores se ha convertido en el complemento de la arquitectura convencional, considera factores psicológicos humanos, los conceptos del diseño y la composición, así como la ergonomía y la antropometría, además de integrar una serie de etapas en las cuáles es importante ir considerando la gestión de calidad., con el objetivo de lograr ese valor agregado que se requiere en aspectos de calidad.

El proyecto de Diseño de Interiores incluye una serie de etapas a desarrollar, las cuales marcarán los alcances del proyecto .,es aquí en cada una de ellas en donde se debe determinar la integración de la gestión de calidad para el logro de objetivos establecidos en un proyecto de diseño de interiores en aspectos de calidad.

**Etapas de un proyecto de interiores.**

Fuente: Elaboración propia.

Dentro de un proyecto de Diseño de Interiores uno de los factores que impide lograr la calidad establecida dentro los objetivos del proyecto son los tiempos perdidos causados por los siguientes aspectos:

- \*Tiempo de entrega de materiales importados, mismos que se traduce en meses.
- \*Requerimientos de preparación de espacio para la colocación de materiales importados.
- \*Falta de suministro de material para garantizar la calidad en la colocación de los mismos.
- \*Especificaciones ambientales de dichos materiales., que se traduce en colocarlos a una temperatura ambiente específica.
- \* Disponibilidad de técnicos especialistas en la colocación de materiales .
- \* Vicios Ocultos ( reacción de materiales )

Es por esta situación que es importante considerar la gestión de la calidad, entendida como el análisis de los requisitos de los clientes, definir los procesos para la producción y prestación de servicios, a través de personal calificado.

Dentro de la definición de alcances, el cliente expresa el problema a resolver y los límites que va a tener la intervención del proyecto de diseño de interiores, mientras que en la etapa del programa de diseño., se plantean las necesidades a cumplir dentro del desarrollo del proyecto., y por último se contempla el análisis conceptual del diseño, etapa en la cual se desarrolla la idea conceptual., así como la etapa del mantenimiento del proyecto.

En cada una de estas etapas siempre se han planteado un nivel de calidad requerido., sin embargo ya no es suficiente este nivel, por lo que se propone que este nivel de calidad se fortalezca con la integración de la Gestión de Calidad.

## **Calidad**

El concepto de calidad, puede estar estrechamente relacionado con la falta de Planificación Estratégica dentro del proceso de diseño. por lo que es importante decir que la Planificación Estratégica tiene su eje principal en el ejercicio intelectual, individual o colectivo, definir los objetivos, así como las estrategias para alcanzarlos; definiendo metas a alcanzar a largo plazo, por otro lado, la gestión de la calidad, el eje central de su concepción está ubicado en la acción inmediata.

Dentro de un proceso de diseño y ejecución de un proyecto de diseño de interiores, el cambio( dimensiones, materiales, tiempos de ejecución) es una constante., por esta situación se considera importante integrar la gestión de calidad en un proyecto de Diseño de Interiores.

Shewhart A. Walter mencionaba que la calidad es el resultado de la interacción de dos dimensiones: subjetiva ( lo que el cliente quiere) y dimensión objetiva ( lo que se ofrece).

Esta definición nos hace reflexionar en los resultados que un Diseñador de Interiores puede ofrecer, sin contemplar el cambio permanente, por lo que lograr calidad en un proyecto, resultaría llevar a cabo un proceso limitado.

### **Calidad en un Proyecto de Diseño de Interiores**

Calidad en un Proyecto de Diseño de Interiores, significa cumplimiento las normas y reglas técnicas., estas garantizan, en el mejor de los casos, la realización correcta del proyecto, sin embargo, la calidad en un proyecto de diseño de interiores exige la mejor solución para la situación actual y para los requerimientos especiales del cliente , sin hacer distinción entre proyectos de corto, mediano y gran alcance, es significativo considerar las variables que se pueden presentar en un proceso de calidad en un proyecto de diseño de interiores.

\*Programa de Ejecución

\*Materiales

\*Especificaciones de colocación

\*Presupuesto

\*Recursos

Los clientes reconocen que la calidad es un atributo importante en los productos y los servicios., los proveedores están de acuerdo que la calidad es un diferenciador importante entre la de sus ofertas y las de sus competidores.

Sin embargo, para un cliente que requiere los servicios profesionales de un Diseñador de Interiores., la calidad que solicita es más de lo esperado por el mismo., es aquí en donde es importante incorporar un Sistema de Gestión de Calidad., mismo que debe cumplir los siguientes aspectos:

\*Determinar las expectativas de calidad de nuestros clientes .

\*Alcanzar y mantener la calidad de nuestros productos y servicios

\*Mejorar la satisfacción del cliente.

\*Tener confianza que la calidad está siendo alcanzada

### **Gestión de la Calidad**

La Gestión de la Calidad total ( abreviada TQM, del inglés Total Quality Management) es una estrategia de gestión desarrollada de las décadas de 1950 y 1960 por las industrias japonesas a partir de las prácticas promovidas por los expertos en materia de control de calidad W.Edwards Deming, el impulsor en Japón de los círculos de calidad , también conocidos en este país como “Círculos de Deming”.

La Gestión de la Calidad es un fenómeno reciente., civilizaciones avanzadas que brindaban apoyo a las artes manuales permitían que los clientes eligieran bienes que se alineaban con estándares de calidad más o menos altos que los bienes normales. En las sociedades en que las artes manuales eran la responsabilidad de un artesano maestro que supervisaba a los demás. La importancia del artesano de redujo cuándo se estableció la producción en masa y las prácticas del trabajo repetitivo. El objetivo se convirtió en producir a gran escala el mismo producto.

Posteriormente Frederick Winslow Taylor “padre de la organización científica de trabajo” dejo las bases para la gestión de la calidad, incluyendo prácticas de mejora., mientras que Walter A.Shewhart realizó un gran paso en la evolución hacia la gestión de calidad al crear un método para el control de la calidad de productos estratégicamente importantes.

La gestión de la calidad tiene como objetivo primordial el conseguir aumentar los resultados óptimos de un proyecto., la gestión de proyectos por su parte es la disciplina que se encarga de organizar y administrar los recursos de tal manera que se pueda concretar todo el trabajo requerido por un proyecto dentro del tiempo y del presupuesto disponible.



Tom Peters y Robert Waterman en su libro “En busca de la excelencia” maneja un concepto similar que podemos asociar al de Gestión de la Calidad., según ellos la excelencia se centra sobre los aspectos humanos del proceso. La Gestión de la Calidad requiere la generación de acción, planificación y control de acciones que permitan conducir un negocio con el fin de sobrevivir a corto, mediano y largo plazo y mantenerse competitivos a largo plazo.

A través de la Gestión de la Calidad las organizaciones logran posicionarse en los mercados en forma competitiva., esta gestión toma en cuenta a todos los miembros encargados del proyecto, afín de conocer sus inquietudes.

Otro tipo de gestión que apoya a la gestión de calidad es la gestión del conocimiento ( proveniente del inglés knowledge management). Se trata de un concepto aplicado en las organizaciones, que se refiere a la transferencia del conocimiento y de la experiencia existente entre sus miembros. De esta manera, ese acervo de conocimiento puede ser utilizado como un recurso disponible para todos los integrantes de una misma organización, que en el desarrollo de un proyecto de diseño de interiores es fundamental la transmisión de la experiencia.

Tanto la gestión del conocimiento como la gestión estratégica, vienen a complementa la gestión de calidad, para el logro de los objetivos establecidos.

La Gestión de la Calidad es una filosofía que es importante incorporar en los despachos de arquitectura que confían en el cambio orientado a lograr mejoras continuas en los procesos diarios de un proyecto., por lo que los principios de Gestión de la Calidad se propone considerarlos dentro de un despacho de diseño de interiores y aplicarlos en los proyectos que se desarrollen para lograr la calidad de sus productos y servicios y así aumentar su eficiencia.

Los principios básicos que definen la Gestión de Calidad son:

- 1.- Esforzarse en conocer y cumplir con las necesidades, tanto internas como externas, de nuestro cliente.
- 2.- Analizar procesos para obtener una mejora continua.
- 3.- Establecer equipos de mejora formados por el personal, los cuales conocen el proceso a analizar y también a sus clientes, que son los que se benefician de sus servicios y productos.

La gestión de la calidad se centra no solo en la calidad de un producto o servicio, sino en los medios para obtenerla, por lo tanto la gestión de la calidad utiliza al aseguramiento de la calidad y el control de los procesos para obtener una calidad más consistente.

El propósito de adoptar la gestión de calidad en un proyecto de diseño de interiores es desarrollar un ambiente en el cual el cambio organizacional sea natural.

Este propósito queda caracterizado por dos aspectos importantes:

\*Enfoque hacia el personal: la organización considera a sus empleados como el recurso más importante del que dispone.

\*Enfoque hacia el cliente: la organización dedica más tiempo para cumplir sus necesidades de calidad.

Por lo que es fundamental el diseño de estrategias de la Gestión de la Calidad para controlar esos posibles cambios que se presentan durante la ejecución del proyecto., considerando las necesidades del cliente, y haciéndolo participe de los cambios que se pueden surgir durante la ejecución de obra., y que nos servirá para replantear los pasos que se seguirán en la obra.

El término Gestión de la Calidad tiene cuatro componentes., que deben ser considerados en un proyecto de Diseño de Interiores.

Planteamiento de la calidad

Control de la calidad

Aseguramiento de la calidad

Mejoras de la calidad

La Gestión de la Calidad se centra no solo en la calidad de un producto o servicio, sino que a los medios para obtenerla., por lo tanto la gestión de la calidad utiliza al aseguramiento de la calidad y el control de los procesos para obtener una calidad más consistente.

Dentro del proceso de gestión de la calidad se contempla el empleo de las las normas ISO 9000 , las cuales son una serie de estándares que son más conocidas por establecer estándares internacionales en la gestión de la calidad, esta normatividad ayudara a definir lo que debemos cumplir como despacho de diseño de interiores y que repercutirá en los estándares de calidad establecidos por el cliente

Conclusión

La Gestión de calidad debe estar inmersa en cada actividad realizada por el diseñador de interiores, la planificación constante es la base en cualquier proyecto, de ello depende que el hacer sea el adecuado, es importante considerar que la calidad la define el cliente, no el productor, ni las normas.,sin embargo es necesario tomar en cuenta que se deben cumplir para entrar dentro del estándar que pide la gestión de calidad, pero el diseñador de interiores con base en la integración de la gestión de la calidad, tratara de lograr los objetivos establecidos, controlando los cambios permanentes que se presentan en un proyecto de Diseño de Interiores.

Bibliografía

<http://www.artedisenointeriores.blogspot.mx>

<http://www.calitectura.com>

<http://www.corporacion3d.com>

[http:// www.definicion.de.com](http://www.definicion.de.com)

<http://www.eumed.com>

<http://fido.palermo.edu>

<http://www.guiadecalidad.com/modelo>

<http://www.kalitate-katedra.ehu.es>

<http://www.lideramos.blogspot.mx>

<http://www.tls.edu.pe>

<http://www.slideshare.net>

Jose ramón Betancourt Tang- [www.eumed.com](http://www.eumed.com) Artículo : Gestión Estratégica

Wagner,O (2002). La calidad del Arquitecto.DC: Revista de Crítica Arquitectónica.

Soriano Gomáriz, F.J (2013).APP del Libro del edificio: Registro de calidad.

### ACERCA DEL AUTOR

*La Dra. Rosa Elena estudió la licenciatura en Arquitectura en la Universidad Autónoma Metropolitana, realizó una Maestría en Enseñanza Superior y Doctora en Ciencias de la Educación en la Universidad La Salle, tiene una estancia posdoctoral en la Universidad de Ramón Llull en Barcelona, España. Es profesora titular de tiempo completo en en la División de Ciencias y Artes para el Diseño en el Departamento de Procesos y Técnicas de Realización en el Área de Administración y Tecnología para el Diseño en la Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco, México DF*