

LA CALIDAD EN LA CONSERVACION DE LOS JARDINES

José Elías Bonells
Jefe de Jardinería General
Excmo. Ayuntamiento de Sevilla

LA CALIDAD EN LA CONSERVACION DE LOS JARDINES

Un servicio de calidad es aquel que satisface o excede lo que el cliente necesita o espera de él.

En la evaluación del servicio hemos de diferenciar:

Un elemento, en cierto modo "objetivo" el servicio se realiza según lo contratado y en elemento subjetivo el cliente está satisfecho.

En jardinería no siempre se disponen de conocimientos o parámetros para especificar los resultados que se pretenden. Quien vende el servicio debe conocer e interpretar las expectativas del cliente para ofrecerle el servicio adecuado a las mismas.

Si en algún caso el cliente decidiese contratar un servicio "menor" en calidad y cantidad, será necesario también modificar las expectativas para que el futuro juicio sobre el servicio que se le preste esté basado en éstas.

Las expectativas definitivas se acomodarán al cliente, haciéndoselas conocer lo más objetivamente, para el control del cumplimiento del sistema contratado.

El cliente tiene que acomodar el importe económico del servicio a sus expectativas. Esto no siempre ocurre o porque lo limita la partida presupuestaria o por desconocimiento del precio global.

Este último provoca que el responsable del estudio de las ofertas no tenga criterios sobre la valoración de la empresa, de su personal, maquinaria y experiencia, no pudiendo elaborar una clasificación justa de las ofertas, ni detectar "quién le está vendiendo duros a cuatro pesetas".

Es preciso definir de forma clara las exigencias del mantenimiento y su amplitud y frecuencia con que se exigen las labores.

Dada que la calidad de los servicios es una condición necesaria para la supervivencia de cualquier empresa. Damos por asumido que la calidad es un medio para conseguir la mejora de resultados.

La empresa debe interrelacionarse con el cliente, ayudándole a definir sus expectativas, de acuerdo con el presupuesto que dispone.

Si llega a ocurrir que las expectativas del cliente son tan bajas que obligasen a ofrece un servicio por debajo de los mínimos de calidad, cualquier empresa seria y profesional renunciaría a la prestación del servicio.

Dado que en un servicio de mantenimiento de jardines el factor humano a nivel de costes puede superar hasta el 85% del coste total, es indiscutible que si el objetivo es dar un servicio de calidad, la profesionalidad del personal debe ser óptima, personal seleccionado, formado e incentivado.

El prestar servicios de calidad no es más caro, la calidad origina beneficios a todos, debe permitirnos reducir costes y tener los clientes más satisfechos.

Lo caro no es crear una zona verde sino mantenerla, si no se cuenta a la hora de su diseño con la colaboración de personal especializado y mejor aún si éstos son los que se encargan en el futuro de la conservación del jardín.

El desarrollo de las labores de mantenimiento y conservación tienen que realizarse según las técnicas aplicadas a cada una de ellas, de manera que por su aplicación consigamos un alto valor estético y ornamental de la zona objeto de conservación, en este caso el jardín.

Nuestros objetivos deberán ir dirigidos a:

- Conseguir un buen estado vegetativo y fisiológico del jardín.
- Una buena imagen de la Empresa, hacia el cliente.
- Un aceptable grado de satisfacción cliente/usuario.
- Fluidez y confianza en las relaciones cliente/empresa.

La mayor parte de las veces el mal estado de conservación del jardín obedece únicamente a la falta de actuación o mal desarrollo técnico de las labores de conservación y el valor ornamental del jardín depende de ello.

Será básico el realizar las operaciones que exige la técnica jardinera en cada caso, así como la elección del riego y maquinaria adecuada, para poder desarrollar el programa de mantenimiento que ha de servir como documento contractual de la oferta, al fijar de cara al cliente cuales son las obligaciones de la empresa a lo largo del período contratado o por anualidades.

Un mantenimiento ecológico

En ocasiones con una voluntad de enriquecimiento de la flora y la fauna locales y otros por necesidades económicas, se aplica una conservación ecológica, el mantenimiento diferenciado se está experimentando en muchas ciudades europeas, este se desarrolla con nuevos métodos que respetan mejor el ambiente actual, menos abonos, herbicidas y plaguicidas y más diversidad biológica con resultados positivos.

El mantenimiento ecológico o diferenciado exige modificar algunos criterios en la concepción del jardín, sobretudo en la elección de especies menos resistentes, aplicación de nuevas técnicas, riego por goteo, acolchado con corteza, etc...

El objetivo es encontrar un equilibrio entre "el buen quehacer jardinero" y "el saber hacer de la naturaleza".

La puesta en práctica de nuevas tecnologías, de acuerdo con la climatología, nos puede propiciar un mantenimiento más racional.

El uso de aguas recicladas, la implantación de especies cespitosas menos exigentes en riegos, la implantación de "praderas floridas" en vez de un concepto tradicional del césped cuidado que no se puede pisar, las mejoras en sistemas de riego, etc... y otras prácticas en la Xerojardinería pueden ayudarnos a conseguir un jardín de poco mantenimiento.

En la concepción del jardín deben tenerse en cuenta estas premisas para poder racionalizar su mantenimiento, para lo que es necesario contar con personal especializado al que se le definan los códigos de mantenimiento que queramos alcanzar y la calidad de la conservación que deseamos.

La disminución de los costes en recursos humanos es uno de los objetivos buscados, en zonas marginadas, atendiendo las zonas más importantes y zonas de "prestigio" con mayor asiduidad.

No se trata de desprestigiar el jardín tradicional, se trata de concebir una nueva teoría más acorde con nuestras posibilidades, resaltando el valor de lo natural.

Las soluciones serán diferentes según la zona geográfica y climatológica donde actuemos.

ACTIVIDADES POSIBLES EN PARQUES Y ZONAS AJARDINADAS

- CAMPOS DE GOLF
- CAMPOS DE POLO
- PISTAS DE TENIS- SQUASH- FRONTONES
- PISCINAS
- CIRCUITOS DE FOOTING PARA LOS CLIENTES- SENDERISMO
- MINI-GOLF
- DISCOTECAS- KIOSCOS- BARES AIRE LIBRE
- BARBACOAS
- LUGAR PARA ESPECTACULOS- AUDITORIUM
- AREAS DE JUEGOS- PING PONG- AJEDREZ GIGANTE- DAMAS- BOLERAS- ETC.
- SOLARIUM
- AREAS DE JUEGOS PARA NIÑOS
- ESPACIOS PARA SALUD
- ESPACIOS PARA MUSICA EN EL JARDIN- TOMBOLAS
- ESPACIOS PARA REPOSO Y LECTURA
- COLECCIONES DE PLANTAS AUTOCTONAS ETIQUETADAS
- PLANTAS TROPICALES- LUGARES ACONDICIONADOS
- PAJARERAS DECORATIVAS
- JARDIN DEL AGUA- CASCADAS- FUENTES- RIAS
- JARDIN DEL PERFUME
- JARDIN PARA INVIDENTES
- JARDIN PARA DISCAPACITADOS- Integrado en el Proyecto
- JARDIN PLANTAS AROMATICAS