

Home Improvement, HEAVEN or HELL: Getting the Right Contractor

Hacer reformas en la casa: una bendición o el infierno: Consiguiendo el contratista apropiado

Jay Leland Brick

Few homeowners are familiar with the construction process. And when you're going to drop possibly \$10,000 or more on a project, it's not much less intimidating than a tax audit! Take a deep breath and relax.

OK, you want to get some important work completed and find the right people to do it. They come from four main sources—the Yellow Pages, a company that has telemarketed their services to you, from word of mouth, or the Internet.

Once you have invited a contractor into your home, what should you look for when speaking with them? Well, first, exercise caution with one category of worker: the handyman. Nothing personal against that hearty band of fellows or gals who can come to your home to fix a leak or install a new doorbell. They may even be able to accomplish bigger work. Since they're usually one-person operations, their prices are often the lowest.

Keep in mind, however, that they'll do it on the weekend when they're off from their regular job. They are rarely licensed or insured. Also, understand that larger jobs may take months to complete, while a professional crew finishes in days. If something goes wrong with the work "down the road," just try getting them back into your home! They have already been paid and have usually vanished as completely as a politician's promise.

Worse, that no-insurance business can really come back to haunt you if the handyman falls from a ladder and breaks an arm. He or she has no insurance, but you do. So your insurance company pays the bills and may then raise your premiums. Home insurance is usually used for fire, theft and floods.

Oh, and don't use friends, co-workers or relatives! If they mess up the job, you'll be enemies with someone that you still want in your life!

Now, what's next?

It is not necessary to get three bids. Insurance companies that were looking for the lowest price to complete an insurance claim initiated this practice years ago.

Municipalities and large companies have traditionally used the same bidding process.

But you do need to speak at length with the contractor to develop a sense of trust and confidence in this person. Trust and communication are much more important than just price. There are too many sad stories from clients who have had work done based on lowest price. Also, many homeowners simply don't have much spare time to go through the lengthy bid process. It is best if the contractor sits with the clients, often for as long as three hours, providing many design details along with photographs and developing a personal rapport. Contractors should also bring documentation, such as trade journals, showing what similar projects cost. Then it's just a matter of negotiating the final price and writing the construction contract. All of this can be accomplished in one visit.

So, there it is. If you follow these guidelines in deciding on the "right one," you should have quality work free from most problems, mistakes and surprises. ▀

Hay pocos propietarios de viviendas que estén familiarizados con el proceso de la construcción. Y, cuando posiblemente va a gastar \$10,000 o más en un proyecto, ¡no intimida mucho menos que una auditoría fiscal! Respire profundamente y relájese.

Bueno, usted quiere completar un trabajo importante, así como conseguir a las personas apropiadas para hacerlo. Los puede encontrar en cuatro fuentes diferentes: las Páginas Amarillas, una compañía que le haya ofrecido sus servicios por teléfono, una recomendación de alguna persona o Internet.

Una vez que usted haya permitido que un contratista entre en su casa, ¿qué debería averiguar cuando hable con él? Bueno, lo primero es tener cautela con una categoría de trabajador: la persona que hace reparaciones esporádicas (handyman). No es que tenga nada personal contra esta afable banda de tipos o tipas que pueden venir a su casa para arreglar una gotera o instalar un timbre nuevo. Es posible que incluso puedan realizar trabajos mayores. Ya que generalmente operan individualmente, sus precios son a menudo los más bajos.

Sin embargo, tenga en mente que lo harán durante el fin de semana, cuando no estén ocupados con su trabajo regular. Es raro que tengan licencia o estén asegurados. Asimismo, entienda que pueden tardar meses en completar los trabajos más grandes, mientras que un equipo profesional los acaba en días. Si ocurre algún problema con el trabajo "más adelante", ¡intente conseguir que vuelvan a su casa! Ya han cobrado y, generalmente, ya han desaparecido totalmente, igualito que la promesa de un político.

Lo que es peor, aceptar un "handyman" sin seguro puede realmente causar problemas si la persona que hace las obras se cae de una escalera y se rompe un brazo, pues él o ella no tiene seguro, pero usted sí. Así que su seguro paga las cuentas y, posiblemente, le suba las primas. El seguro para el hogar se usa generalmente en caso de fuego, robo e inundaciones.

¡Ah, y no use a sus amigos, colegas o familiares, pues, si éstos meten la pata, se hará enemigo de alguien que todavía quiere mantener en su vida!

¿Y entonces qué?

No hace falta obtener tres licitaciones. Las compañías de seguro que buscaban el precio más bajo para completar una reclamación del seguro, iniciaron esta práctica hace años. Tradicionalmente, las municipalidades y las

grandes compañías han usado el mismo proceso de licitación.

No obstante, usted necesita hablar largo y tendido con el contratista para crear un cierto nivel de confianza en esta persona. La confianza y la comunicación son mucho más importantes que solamente el precio. Hay demasiadas historias lamentables de clientes a quienes les hicieron trabajos tomando en consideración el precio más bajo. También hay muchos propietarios de viviendas que simplemente no tienen mucho tiempo libre para dedicárselo al largo proceso de licitación. Es mejor si el contratista se sienta con los clientes, a menudo hasta por tres horas, proporcionando muchos detalles sobre diseños junto con fotografías, y estableciendo una relación personal. Los contratistas también deberían traer documentación (como, por ejemplo, diarios comerciales) mostrando lo que cuestan los proyectos similares. Después, es simplemente cuestión de negociar el precio final y escribir el contrato para la construcción. Todo esto se puede lograr en una visita.

Así que, ahí lo tiene. Si usted sigue estas pautas para decidir la persona "apropiada", debería conseguir que le hagan un trabajo de buena calidad con muy pocos problemas, errores y sorpresas. ▀



Next month: Avoiding communication breakdowns.

El próximo mes: Evitar la ruptura en la comunicación.