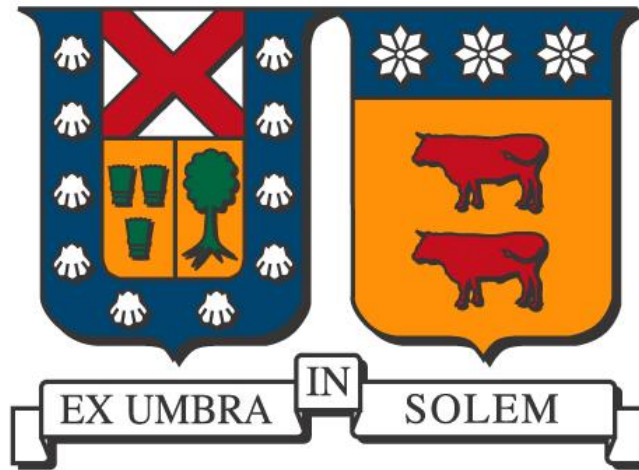


UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA
DEPARTAMENTO DE OBRAS CIVILES



**ESTUDIO SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LOS TRABAJADORES IMPLICADOS EN LA
CONSTRUCCIÓN DE UN EDIFICIO EN VIÑA DEL MAR, RESPECTO DE LA
GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE, Y SEGURIDAD Y SALUD LABORAL.**

Memoria de titulación presentada por:

Catherinne Andrea Pasmíño Andrade

Como requisito para optar al título de:

Constructor Civil

Profesor guía:

Eduardo Gonzalo Sánchez Droguett

VALPARAÍSO, CHILE, 2019

AGRADECIMIENTOS

Mamá y Papá, por estar siempre en todas conmigo, por enseñarme que para llegar arriba hay que luchar, y hartos, por levantarme y darme apoyo cada vez que lo he necesitado, y por ser mis pilares durante todos estos años. Así es como me han ayudado a tomar las mejores decisiones basados en sus enseñanzas, siempre teniendo en cuenta los valores, la ética y la moral.

Abuelitos, ustedes son el ejemplo más grande a seguir, siendo la muestra de que todo lo que se desea en la vida y con esfuerzo se puede lograr, y gracias a sus enseñanzas es que estoy donde estoy. Siempre están en mis recuerdos y en mi corazón. Esta memoria está dedicada con mucho amor a ustedes.

Rodrigo, gracias por acompañarme durante todos estos años, por estar conmigo en mis alegrías y penas, por apañarme con la memoria, las niñitas, los estudios, el trabajo y en la casa, ya que, con todo eso, a veces, la meta se veía imposible de alcanzar, pero tú hacías que todo se viera más fácil y llevable. Te convertiste en un pilar fundamental en mi vida. Te amo.

Josefa y Sofía, son unas pequeñas luchadoras, que acompañan a la mamá en cada paso que da, y que estuvieron ahí en los últimos dos años de carrera, luego en la práctica, y la memoria en paralelo a los primeros trabajos. Ustedes me dan la fuerza para seguir adelante, y para romper todas las barreras que se interpongan en el camino.

Margarita, mi mejor amiga, prácticamente una hermana, que desde el primer día que llegué a la V región, junto a tu familia me prestaron apoyo cada vez que lo necesité. Y agradecer también por acompañarme siempre en todos los momentos, fuesen para pasar las penas, o celebrar los triunfos.

Eduardo Sánchez, gracias por la confianza, la amistad y el apoyo, por aguantarme todos estos años como ayudante y después como memorista, sin duda, es un ejemplo a seguir, en ámbitos profesionales y humanos, le doy gracias a la vida por haberlo puesto en mi camino.

Amigos, gracias a ustedes por hacer que esos días en la universidad fueran más llevables y agradables, por apañar en todas, cuando había maratón de estudio, informes, controles, certámenes, por millón, siempre unidos apoyándonos en los que fuese, es que la carrera no se saca sola, se saca en equipo, trabajando juntos y dando lo mejor.

*“Queda prohibido no sonreír a los problemas,
no luchar por lo que quieres,
abandonarlo todo por miedo,
no convertir en realidad tus sueños”.*
Pablo Neruda

RESUMEN EJECUTIVO

La presente memoria, tiene como propósito colaborar en el proceso de implementación de un sistema integrado de gestión, en la Empresa Constructora Bravo Izquierdo.

Para ello, se asume un paso previo como objetivo, consistente en explorar y describir la percepción de los trabajadores implicados en la construcción de un edificio en Viña del Mar, respecto de la gestión de calidad, seguridad y salud laboral, y medio ambiente.

Se presentan los resultados de las entrevistas realizadas a 23 trabajadores, pertenecientes a diferentes estamentos, y que indagan sobre sus antecedentes socio-demográficos básicos, evaluación 360 que mide el desempeño del trabajador a través de la percepción que tiene sobre sus jefes, pares, subordinados y el mismo, y para finalizar, se les da la opción de retroalimentar el sistema.

Luego, se ofrece un análisis interpretativo de las respuestas, que considera las normas ISO vinculadas con los tres procesos de gestión mencionados, y que considera también las relaciones entre las respuestas conceptuales y los ejemplos solicitados a los entrevistados.

Entre las conclusiones, se destaca la necesidad sentida por los entrevistados de mejorar la coordinación, de perseverar en la labor de concientización de los entrevistados, respecto de su propio cuidado, y la necesidad de crear un sistema de gestión medioambiental.

Finalmente, se ofrecen sugerencias en línea con estas y otras conclusiones contenidas en el estudio.

En relación con las posibles limitaciones de esta memoria, es probable que las entrevistas pudieran estar sujetas a un fenómeno de deseabilidad social –considerando que la investigadora trabaja en la misma construcción-, y que las mismas entrevistas pudieran estar afectadas también porque se realizaron en un momento sensible del proceso constructivo y del equipo en obra.

Palabras clave: Normas, ISO, calidad, seguridad y salud laboral, medio ambiente, percepción.

ABSTRACT

The purpose of this report is to collaborate in the process of implementing an integrated management system in the Bravo Izquierdo Construction Company.

For it, a preliminary step is assumed as an objective, consisting of exploring and describing the perception of the workers involved in the construction of a building in Viña del Mar, regarding quality management, occupational health and safety, and the environment.

The results of the interviews with 23 workers are presented, belonging to different levels, which inquire about their basic socio-demographic background, 360 evaluation that measures the worker's performance through the perception he has about his bosses, peers, subordinates and himself, and finally, they are given the option to feed back the system.

Then, an interpretative analysis of the answers is offered, which considers the ISO standards linked to the three management processes mentioned, and also considers the relationships between the conceptual responses and the examples requested from the interviewees.

Among the conclusions, the need felt by the interviewees to improve coordination, to persevere in the awareness work of the interviewees, regarding their own care, and the need to create an environmental management system is highlighted.

Finally, suggestions are offered in line with these and other conclusions contained in the study.

Regarding the possible limitations of this report, it is likely that the interviews could be subject to a phenomenon of social desirability - considering that the researcher works in the same construction company - and that the same interviews could also be affected because they were interviewed in a sensitive moment of the construction process and the work team.

Keywords: Standards, ISO, quality, occupational health and safety, environment, perception.

GLOSARIO

Se presenta un glosario de siglas a utilizar durante el desarrollo de esta memoria. La definición de cada término se encuentra en los subcapítulos de cada sistema de gestión, en la parte de terminología.

ECBI: *Empresa constructora Bravo e Izquierdo.*

EPP: *Elementos de protección personal.*

ISO: *International Standardization Organization.*

PHVA: *Planificar-Hacer- Verificar-Actuar.*

SGA: *Sistema de gestión ambiental.*

SGC: *Sistema de gestión de la Calidad.*

SGSST: *Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.*

SST: *Seguridad y Salud en el trabajo.*

SS: *Seguridad y salud.*

INDICE DE CONTENIDOS

CAPÍTULO 1: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
CAPÍTULO 2: OBJETIVOS	3
2.1 OBJETIVO GENERAL	3
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO	4
3.1 Normas ISO	4
3.1.1 Organización Internacional de Normalización (ISO)	4
3.1.2 Normas ISO	4
3.2 Sistema de gestión de la calidad según la Norma ISO 9001:2015	5
3.2.1 Marco normativo de un sistema de gestión de calidad	6
3.2.2 PHVA y pensamiento basado en riesgos	6
3.2.3 Objetivo de un sistema de gestión de calidad según ISO 9001	7
3.2.4 Términos y definiciones según ISO 9000:2015	7
3.2.5 SGC enfocado en procesos	8
3.3 Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo según la Norma ISO 45001:2018	11
3.3.1 Marco normativo de un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo	11
3.3.2 PHVA	12
3.3.3 Objetivo de un sistema de gestión de la SST según ISO 45001:2018	12
3.3.4 Términos y definiciones	13
3.3.5 SGSST enfocado en procesos	15
3.4 Sistema de gestión ambiental según la Norma ISO 14001:2015	18
3.4.1 Marco normativo de un sistema de gestión ambiental	18
3.4.2 PHVA	18
3.4.3 Objetivo de un sistema de gestión ambiental según ISO 14001:2015	19
3.4.4 Términos y definiciones	19
3.4.5 SGA enfocado en procesos	21
CAPÍTULO 4: ANTECEDENTES DE LA EMPRESA	23
4.1 Empresa Constructora Bravo e Izquierdo (ECBI)	23
4.2 Principios fundacionales	23
4.2.1 Política de calidad	23
4.2.2 Políticas de prevención de riesgos:	24

4.3 Edificio Punta Pacifico	25
4.3.1 Plan de calidad	27
CAPÍTULO 5: METODOLOGÍA	29
5.1 Tipo de investigación	29
5.2 Método de recolección de la información	29
5.3 Método de análisis de la información	30
5.3.1 Análisis de contenido	30
5.3.2 Análisis de discurso	31
CAPÍTULO 6: RESULTADOS	32
6.1 Caracterización de la muestra	32
6.2. Análisis de contenido y de discurso	34
6.2.1. Gestión de calidad	34
6.2.2. Gestión de la seguridad y la salud en el trabajo.	40
6.2.3. Gestión ambiental.	46
CAPÍTULO 7: DISCUSIONES	52
7.1 Gestión de la calidad	52
7.2 Gestión de la seguridad y salud en el trabajo	56
7.3 Gestión ambiental	59
CAPÍTULO 8: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
CAPÍTULO 9: LIMITACIONES	63
BIBLIOGRAFÍA	64
ANEXOS	65
A. Consentimiento informado y voluntario	65
B. Protocolo entrevista	66
C. Respuesta de los entrevistados y codificación	72
C.1 Gestión de calidad	72
C.2 Gestión de la seguridad y la salud en el trabajo	100
C.3 Gestión ambiental	126

CAPÍTULO 1: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Desde comienzo del siglo XXI, y sobre todo en los últimos años, el entorno del sector de la construcción se ha vuelto cada vez más competitivo, en donde las empresas constructoras tienen el desafío de responder a clientes cada vez más exigentes, y de ser simultáneamente más responsables social y medioambientalmente.

Actualmente, las empresas constructoras tienen que desempeñarse en el entorno de un mercado globalizado, en el cual la competitividad de las empresas es medida más allá de la calidad y de la productividad, trascendiendo al desarrollo y protección del personal, su infraestructura y activos operacionales sin afectar el medio ambiente.

En este contexto, es indudable que los aspectos vinculados a la calidad, seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente, se encuentren relacionados e interdependientes, de modo que disentender uno, repercute en los otros. Estos aspectos tienen un origen en común, que es realizar un trabajo bien hecho, para esto es necesario cumplir con los requisitos del cliente, mantener un desempeño sustentable del medio ambiente, y asegurar la salud y la seguridad del personal.

Las empresas están buscando tomar estas exigencias como oportunidad para aumentar su competitividad y rentabilidad, implementando sistemas integrales de gestión en donde las normas ISO de Sistema de gestión de la calidad (ISO 9001), Sistema de gestión ambiental (ISO 14001) y Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (ISO 45001), se unen para formar un sistema integrado, controlando los riesgos y logrando un desarrollo sostenible, y pasando de una posición preventiva a una responsable.

La empresa constructora Bravo Izquierdo (ECBI) viene implementando desde el 2005 un riguroso sistema de gestión de la calidad regido por la norma ISO 9001, aplicado en cada uno de sus proyectos, a lo largo de todo Chile, con la *“intención de construir con la mayor perfección humana para satisfacer plenamente a los clientes, cuyo compromiso se traduce en un mejoramiento continuo de los procesos”* (ECBI, n.d.).

ECBI cuenta además con un departamento de prevención de riesgos que cumple con todas las normas exigidas por la ley, pero no está certificado por la norma ISO. En adición a eso, tampoco existe un departamento de gestión medio ambiental.

Habiendo transcurrido 13 años desde el inicio de la implementación del sistema de gestión de calidad, y ECBI busca asumir el desafío de realizar precisamente un sistema integral de gestión, para controlar la calidad, la seguridad y salud en el trabajo y el impacto medio ambiental.

El desafío de generar un sistema integrado de gestión, implicará la evaluación y estudio a gran escala del sistema actual, que posibilite realizar los cambios que sean pertinentes para favorecer el nuevo sistema, en un espíritu de mejora continua.

Pero la implementación de cualquier cambio a gran escala, requiere de conocer las percepciones de aquellas personas que los ejecutarán. De hecho, durante los últimos años las empresas constructoras se han dado cuenta que su principal recurso son las personas, cuya voluntad

y buena disposición son elementos indispensables para el logro de los objetivos, incluidos el aumento de la productividad, la calidad de los productos o servicios ofrecidos, y la relación cliente – empresa. Por ende, existe una interrelación entre la empresa y los trabajadores de terreno, revelando la existencia de una estrecha dependencia entre ellos.

A su vez, los trabajadores que constituyen las empresas están influenciados por sus propios modos de ser, sentir y pensar, que son la base de su conducta. Aspectos psicológicos claves como la motivación y la disposición a la acción, determinan su comportamiento en el terreno, tanto desde el punto de vista productivo como organizacional. Dentro de este contexto, la percepción que los trabajadores de la empresa que trabajan en el área de terreno tengan sobre, la gestión de la calidad, seguridad y salud en el trabajo, y medio ambiente de la empresa y su funcionamiento, juega un rol importante en la forma en que éstos enfrentan su realidad laboral, ya sea comportándose de un modo particular o reaccionando negativa o positivamente frente a lo que ellos perciben.

De este modo, surge la pregunta de cuál es la **percepción de los trabajadores de terreno, sobre la gestión de calidad, prevención y medio ambiente.**

CAPÍTULO 2: OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Explorar y describir la percepción de los trabajadores implicados en la construcción de un edificio en Viña del Mar, respecto de la gestión de calidad, medio ambiente, y seguridad y salud laboral.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Explorar y analizar interpretativamente, desde la ISO 9001:2015, la percepción de los trabajadores implicados en la construcción de un edificio en Viña del Mar, respecto de la gestión de la calidad
- Explorar y analizar interpretativamente, desde la 14001:2015, la percepción de los trabajadores implicados en la construcción de un edificio en Viña del Mar, respecto de la gestión del impacto medioambiental
- Explorar y analizar interpretativamente, desde la ISO 45001:2018, la percepción de los trabajadores implicados en la construcción de un edificio en Viña del Mar, respecto de la gestión de la seguridad y salud en el trabajo

CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO

3.1 Normas ISO

3.1.1 Organización Internacional de Normalización (ISO)

La Organización Internacional de Normalización, conocida como ISO por sus siglas en inglés {*International Standarization Organization*}, es una federación mundial de organismos nacionales de normalización.

Fue creada en 1947, y su principal objetivo es el siguiente:

promover la estandarización internacional para facilitar el intercambio de bienes y servicios, así como su desarrollo científico y tecnológico, construyendo confianza para diferentes negocios y en diferentes sectores, ofreciendo beneficios económicos, sociales y ambientales” (ISOTools, 2015).

En 1980, la ISO designó una serie de comités técnicos para que trabajaran en el desarrollo de normas comunes que fuesen aceptadas universalmente. El resultado de este trabajo fue publicado siete años más tarde a través del compendio de normas ISO 9000, posterior a la publicación de la norma de aseguramiento de la calidad – voluntario (ISO 8402), que fue dada a conocer en 1986.

Actualmente, la ISO cuenta con 91 estados miembros, y es el mayor desarrollador de estándares internacionales, que trabajan en conjunto para garantizar la satisfacción de las necesidades de los consumidores.

3.1.2 Normas ISO

Las normas ISO se componen de estándares y guías relacionados con sistemas y herramientas específicas de gestión aplicables en cualquier tipo de organización. Contienen una estructura de alto nivel para estandarizar la redacción de las normas de los sistemas de gestión basada en títulos idénticos, textos y términos comunes y definiciones principales idénticas para manejar.

Tienen un carácter voluntario, pero la progresiva competencia internacional, y el poder que ha ido tomando la opinión de los consumidores, han propiciado que dichas normas hayan ido ganando gran reconocimiento y aceptación internacional.

Los beneficios para las empresas, compañías y organizaciones en general, son los siguientes:

- Proporcionan elementos para que una organización pueda alcanzar y mantener mayores niveles de calidad en el producto o servicio.
- Ayudan a satisfacer las necesidades de un cliente cada vez más exigente.
- Permiten a las empresas reducir costos, conseguir más rentabilidad y aumentar los niveles de productividad.
- Constituyen uno de los medios más eficaces para conseguir ventaja competitiva.

- Reducen rechazos o incidencias en la producción o en la presentación de servicios.
- Guían la implementación de procesos de mejora continua.
- Facilitan un mayor y mejor acceso a grandes clientes y administraciones, y a los mercados internacionales (ISOTools, 2015).

Más allá, las normas ISO permiten a los gobiernos:

- Asegurarse de que los bienes y servicios cumplen con los requisitos obligatorios relacionados con la calidad, la seguridad y salud laboral, el medio ambiente, entre otras.
- Controlar el comercio exterior con otros países (ISOTools, 2015).

Las normas ISO se han ido diversificando y actualizando, desdoblándose en diferentes ramas o familias que tratan aspectos diversos. Cada familia o serie tiene una nomenclatura específica, y las tres categorías fundamentales son:

- Gestión de calidad (Serie ISO 9000, 9001): Normas enfocadas a homogeneizar los estándares de calidad de los productos servicios de las organizaciones públicas y privadas, independientemente de su tamaño o actividad.
- Gestión del medio ambiente (serie ISO 14001): Suponen un instrumento muy clarificador y eficaz para que las compañías puedan organizar todas sus actividades dentro de unos parámetros de respeto al entorno, cumpliendo con la legislación vigente y dando respuesta a un mayor concienciación y exigencia de la sociedad.
- Gestión de riesgos y seguridad (norma ISO 45001, OHSAS 18001, ISO 27001, ISO 22301 y otras): Normas y sistemas desarrollados con la finalidad de evitar o minimizar los distintos riesgos relativos a las diferentes amenazas originadas por la actividad empresarial.
- Gestión de responsabilidad social (norma ISO 26000): El enfoque de estas normas es ayudar a la empresa a tener en todo momento un comportamiento transparente y ético que forme parte indisoluble de su modelo general de gestión.

3.2 Sistema de gestión de la calidad según la Norma ISO 9001:2015

Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) es una forma de trabajar a través de la cual una organización asegura que se identifican y satisfacen las necesidades de sus clientes, planificando, manteniendo y mejorando el desempeño de sus procesos de manera eficaz y eficiente, con objeto de lograr ventajas competitivas. Se basa en la participación de todos los miembros, y apunta al éxito a largo plazo, a través de la satisfacción del cliente.

El requisito básico de un SGC es que la organización identifique y gestione la familia de procesos necesarios para garantizar la conformidad del sistema con la norma, y del producto con los requisitos.

Su estructura se realiza bajo el esquema de un modelo basado en procesos, que consiste en alinear las actividades de la organización en una sola dirección, de manera que todas estén orientadas a la satisfacción del cliente, evitando la formación de silos o nichos de poder que impidan su desarrollo.

3.2.1 Marco normativo de un sistema de gestión de calidad

Para el desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, es necesario adaptar los puntos y exigencias de la Norma Internacional ISO 9001:2015, que es la norma que establece el procedimiento para la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad en cualquier empresa u organización.

Las empresas adquieren un sistema de gestión de la calidad para que puedan mejorar su desempeño, y tener una base sólida, en donde dentro de sus beneficios se encuentra: Capacidad de dar productos y/o servicios que cumplan con los requisitos del cliente, oportunidad de aumentar la satisfacción del cliente, capacidad de abordar los riesgos y oportunidades respecto a su contexto y objetivos y capacidad de demostrar la conformidad respecto a los requisitos del sistema de gestión de calidad utilizado.

3.2.2 PHVA y pensamiento basado en riesgos

Esta norma utiliza el enfoque de procesos, que incorpora el ciclo Planificar – Hacer – Verificar – Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos. Esto permite que la empresa pueda planificar de manera correcta sus procesos y sus interacciones. Además, permite que los procesos tengan los recursos necesarios, y que se gestionen de mejor manera, así también identificar la oportunidad de mejora y que se actúe debidamente.

Por otra parte, que una empresa tenga incorporado el pensamiento basado en riesgos, le permite determinar los factores que desvían los procesos y el sistema de gestión de la calidad, de los resultados planificados, y así poder tener las herramientas para aplicar controles preventivos y minimizar los efectos negativos y a medida que aparezcan, maximizar el uso de oportunidades.

La mejora continua en los procesos se basa en la aplicación del ciclo PHVA, el cual consta de las siguientes etapas:

- a. Planificar: Establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades.
- b. Hacer: Implementar lo planificado.
- c. Verificar: Realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados.
- d. Actuar: tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario (ISO, 2015b, p.X).

Una vez que se ha alcanzado la última fase del ciclo PHVA se pueden dar dos situaciones:

- Puede ser positiva en el caso que se haya alcanzado el objetivo, implicando que las acciones tomadas son eficaces y que se pueden seguir aplicando. Esto no significa que no haya que repetir el proceso, es más se deben identificar nuevas acciones de mejora y comenzar un nuevo ciclo para continuar con la mejora de la empresa.
- Puede ser negativa en el caso de que no se haya alcanzado el objetivo, en donde se deberá analizar todo el ciclo para identificar los errores que se hayan cometido, para luego comenzar un nuevo ciclo PHVA.

3.2.3 Objetivo de un sistema de gestión de calidad según ISO 9001

Los objetivos de un sistema de gestión de calidad según la norma, aplicado a una empresa, son:

- a. Necesidad de demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y
- b. Aspirar a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y los reglamentarios aplicables (ISO, 2015, p.1).

3.2.4 Términos y definiciones según ISO 9000:2015

Es importante definir algunos términos que serán utilizados en esta norma, y que serán de gran utilidad al lector, estas definiciones son según la ISO 9000:2015.

- *Mejora continua*: actividad recurrente para mejorar el desempeño.
- *Gestión de la calidad*: actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- *Proceso*: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- *Proyecto*: proceso único, consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.
- *Procedimiento*: forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso.
- *Sistema*: conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan.
- *Sistema de gestión*: conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.
- *Política*: intenciones y direcciones de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección.
- *Visión*: aspiración de aquello que una organización querría llegar a ser, tal como lo expresa la alta dirección.
- *Misión*: propósito de la existencia de la organización, tal como lo expresa la alta dirección.
- *Calidad*: grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos, para satisfacer las necesidades del cliente.

- *Requisito*: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. Para lograr la alta satisfacción del cliente.
- *Conformidad*: cumplimiento de un requisito.
- *Objetivo*: resultado a lograr.
- *Éxito*: logro de un objetivo.
- *Especificación*: documento que establece requisitos. Ej: Plan de calidad.
- *Plan de calidad*: especificación de los procedimientos y recursos asociados a aplicar, cuando deben aplicarse y quien debe aplicarlos a un objeto específico.
- *Satisfacción del cliente*: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.
- *Determinación*: actividad para encontrar una o más características y sus valores característicos.
- *Inspección*: determinación de la conformidad con los requisitos especificados (ISO, 2015a, pp.11-31).

3.2.5 SGC enfocado en procesos

La empresa que cuenta con un sistema de gestión de la calidad, debe enfocarse en establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente dicho sistema, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional.

Para lograr enfocarse en los procesos, la norma internacional presenta 6 fases:

Liderazgo	<u>Liderazgo y compromiso</u>: Es importante que esté presente por parte de la alta dirección, respecto al sistema de gestión de la calidad, y enfocado al requerimiento del cliente. <u>Política de Calidad</u>: Establecida e implementada por la alta dirección, ésta apoya la dirección estratégica de la empresa, proporciona los objetivos de la calidad, compromete a cumplir con los requisitos del cliente, y a mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad. Debe estar disponible para todos, y aplicarse dentro de la empresa. <u>Roles, responsabilidades y autoridades</u>: para asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de la norma internacional, de que se están generando los procesos con las salidas previstas, informar sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre posibles oportunidades de mejora, asegurarse de que toda la organización esté enfocada en cumplir con los requisitos del cliente.
Planificación	<u>Acciones para abordar riesgos y oportunidades</u>: asegurar que el SGC pueda lograr sus resultados previstos; prevenir o reducir los efectos no deseados; lograr la mejora continua. Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser acorde a aumentar la conformidad de los productos y servicios. <u>Planificación</u>: Para Planificar y lograr los objetivos de calidad establecidos por la empresa y que deben cumplir con los requisitos del cliente, la empresa debe

	determinar: que se va a hacer, recursos a utilizar, quien sera el responsable, cuando se debe finalizar, y como se evaluarán los resultados.
Apoyo	<u>Recursos</u>: Determinarlos y proveerlos para implementar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficacia para lograr la satisfacción del cliente. Se contemplan recursos humanos, de infraestructura, ambiente, seguimiento y medición. <u>Competencia</u>: Determinarla y asegurar que el personal sea competente, con base en su educación, formación o experiencia apropiada. <u>Toma de conciencia</u>: Hacer ver la importancia de adoptar medidas que respeten los requisitos el SGC, incluyendo formación y capacitación de todo el personal. <u>Comunicación</u>: Establecer las vías necesarias para asegurar que toda la información relacionada con sus aspectos de calidad y con el propio SGC se transmite adecuadamente a todas las partes interesadas. Se destacan la comunicación interna y externa. <u>Información Documentada</u>: Adecuada, bien organizada y eficiente, incluyendo la política y objetivo de calidad, el alcance del SGC, la descripción de los riesgos y oportunidades que es necesario abordar, la planificación de acciones para abordar variados requisitos, y registros de seguimiento, medición, y análisis y evaluación del desempeño de calidad de la organización, entre otros.
Operación	<u>Planificación, implementación y control de cada proceso</u>: Determinar los objetivos de la calidad y los requisitos del producto y servicio; el establecimiento de criterios para los procesos, y la aceptación de los procesos y servicios; los recursos necesarios y específicos para el producto y/o servicio; la Implementación del control de los procesos. <u>Requisitos para los productos y servicios</u>: Determinar e implementar mecanismos de comunicación eficaces con los clientes; asegurar la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y/o servicios que se van a ofrecer a los clientes; revisar los requisitos relacionado con los productos o servicios antes de comprometerse a proporcionarlos. <u>Diseño y desarrollo de los productos y servicios</u>: se deben considerar varios factores como: su correcta planificación, cumplir con todos los requisitos esenciales, que exista un buen control del proceso y que el término de este cumpla con todo lo exigido por el cliente, y por ultimo que se identifiquen, revisen y controlen todos los cambios del diseño y desarrollo de los productos y servicios. <u>Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</u>: que trabajen de acuerdo al sistema de gestión de localidad de la empresa y así cumplir con los requisitos del cliente. <u>Producción y prestación de servicios</u>: implementarla bajo condiciones controladas; utilizar medios apropiados para la identificación y trazabilidad del

	producto y/o servicio, asegurando su conformidad; identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos; preservar el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos; cumplir con las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y/o servicios; revisar y controlar los cambios en la producción o la prestación del servicio. <u>Liberación de los productos y servicios:</u> No llevarla a cabo hasta completar satisfactoriamente el proceso planificado. <u>Control de las salidas no conformes:</u> Tomar acciones para eliminarlas una vez detectadas; separar, contener, devolver o suspender la provisión de productos y/o servicios; tomar acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente; informar al cliente y corregir.
Evaluación del desempeño	<u>Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación:</u> Se realiza un seguimiento de las percepciones del cliente a tan grado que cumpla con sus necesidades y expectativas. Luego se hace una revisión, análisis y evaluación de la información, que se utiliza para evaluar la conformidad de los productos y servicios, el grado de satisfacción, el desempeño y eficacia del sistema de gestión de calidad, si lo elaborado a sido eficaz, desempeño de los proveedores externos, y la necesidad de mejora. <u>Auditoria Interna:</u> Realizarlas a intervalos planificados, para proporcionar información acerca de si el SGC es conforme con los requisitos de la ISO 9001, con los requisitos establecidos por la organización, y si se implementa y mantiene eficazmente. <u>Revisión por la dirección:</u> Realizarla, y obtener conclusiones y líneas de mejora dentro del sistema, analizándose, para los puntos débiles o desviaciones detectadas en el sistema, como se van a abordar y qué acciones se deben establecer, incluyendo política y objetivos.
Mejora	Determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar las acciones necesarias para lograr los resultados previstos en el SGC. Es decir, cumplir los requisitos y aumentar la satisfacción del cliente. Para lograrlo se deben corregir las no conformidades de manera optima cumpliendo con todos los requisitos, y siempre contar con una mejora continua en el sistema de gestión de la calidad.

3.3 Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo según la Norma ISO 45001:2018

El sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, según la norma ISO 45001, *“es un conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos”* (ISO, 2018, p.4), y se utiliza para alcanzar la política de la seguridad y salud en el trabajo.

Dentro de los elementos del sistema, se incluye la estructura de la organización, los roles y responsabilidades, planificación, operación, evaluación de desempeño, y la mejora.

El alcance de un sistema de gestión puede incluir la totalidad de la organización, funciones y secciones específicas e identificadas de la organización, o una o más funciones dentro de un grupo de organizaciones. Los resultados previstos de un sistema de gestión de la SST son prevenir lesiones y deterioro de la salud a los trabajadores y proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables.

Ejecutar un trabajo lleva implicado el riesgo de accidentes. Su magnitud depende de varias circunstancias, y sus efectos pueden estar comprendidos entre una pequeña lesión corporal y la incapacidad permanente o la muerte. Las causas productoras de accidentes pueden ser actos (cometidos por personas) y condiciones peligrosas (existentes en máquinas, herramientas, lugares de trabajo, etc.).

Organizaciones de todo tipo están cada vez interesadas en alcanzar y demostrar un sólido desempeño en este ámbito, mediante el control de sus riesgos.

3.3.1 Marco normativo de un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo

Para el desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión en Salud y Seguridad Ocupacional, es necesario adoptar los puntos y exigencias de la Norma Internacional ISO 45001: 2018.

La ISO 45001: 2018 es la norma que establece el procedimiento para la implantación de un Sistema de Gestión en Salud y Seguridad en cualquier empresa u organización.

Según la ISO 45001:2018 una empresa es responsable de la seguridad y salud en el trabajo (SST) de sus trabajadores y que puedan verse afectados por sus actividades. Ya sea física o mentalmente.

3.3.2 PHVA

El sistema de gestión en SST, al igual que el sistema de gestión de la calidad, se basa en el concepto Planificar- Hacer – Verificar – Actuar (PHVA). Esto permite que la empresa pueda planificar de manera correcta sus procesos y sus interacciones. Además, permite que los procesos tengan los recursos necesarios, y que se gestionen de mejor manera, así también identificar la oportunidad de mejora y que se actúe debidamente.

3.3.3 Objetivo de un sistema de gestión de la SST según ISO 45001:2018

Tener un sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo (SST), permite a la empresa proporcionar a los trabajadores un lugar de trabajo seguro y saludable, prevenir lesiones y deterioro de la salud, relacionados con el trabajo y mejorar continuamente su desempeño de la SST. Por lo tanto, permite a la empresa eliminar peligros y minimizar los riesgos para la SST tomando medidas de prevención y protección eficaces, ya que al tomar acciones tempranas para abordar oportunidades de mejora del desempeño de la SST puede ser más eficaz y eficiente.

Para que un sistema de gestión en SST sea exitoso es importante que exista: liderazgo, compromiso y participación de todos los niveles de puesto de la empresa, y para que este logre sus resultados previstos y sea eficaz, depende de factores como:

- Liderazgo, compromiso, responsabilidades y rendición de cuenta de la alta dirección.
- La alta dirección debe promover una cultura en la empresa que apoye los resultados previstos del sistema de gestión de la SST.
- Buena comunicación
- Participación de los trabajadores y sus representantes.
- Que la política de la SST, sea compatible con los objetivos de la empresa.
- Los procesos deben ser eficaces para: identificar los peligros, controlar los riesgos y aprovechar oportunidades para la SST
- Evaluar de manera continua el desempeño y hacer un seguimiento del Sistema de gestión de la SST.
- Integrar el sistema de gestión de la SST, en los procesos de la empresa.
- Los objetivos de la SST, se deben alinear con su política, y que tienen en cuenta los peligros, los riesgos y oportunidades para la SST de la organización.
- Cumplir con los requisitos legales y otros (ISO, 2018, p.4).

Además, hay que tener en cuenta lo siguiente:

- Contexto de la empresa: Número de trabajadores, tamaño, geografía, cultura, requisitos legales, y otros requisitos.
- Alcance del sistema de gestión de la SST en la empresa.
- La naturaleza de las actividades de la empresa y los riesgos para la SST asociados.

Los resultados previstos de un sistema de gestión de SST, deben incluir: la mejora continua de desempeño de la SST, el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos y el logro de los objetivos de la SST.

Es importante recalcar que, aunque el sistema de gestión de SST se implemente, éste no garantiza la prevención de lesiones y deterioro en la salud relacionado con el trabajo a los trabajadores, la provisión de lugares seguros y saludables, ni la mejora en el desempeño de la SST.

3.3.4 Términos y definiciones

Es importante definir algunos términos que serán utilizados en la ISO 45001, y que serán de gran utilidad al lector, estas definiciones son según la ISO 45001:

- *Organización*: persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones o responsabilidades, autoridades y relaciones para el logro de sus objetivos.
- *Parte interesada*: persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- *Trabajador*: persona que realiza trabajo o actividades relacionadas con el trabajo que están bajo el control de la organización.
- *Participación*: acción y efecto de involucrar en la toma de decisiones.
- *Consulta*: búsqueda de opiniones antes de tomar una decisión.
- *Lugar de trabajo*: lugar bajo el control de la organización donde una persona necesita estar o ir por razones de trabajo.
- *Contratista*: organización externa que proporciona servicios a la organización de acuerdo con las especificaciones, términos y condiciones acordados.
- *Requisito*: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- *Requisitos legales y otros requisitos*: requisitos legales que una organización tiene que cumplir y otros requisitos que una organización tiene que cumplir o que elige cumplir.
- *Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo*: sistema de gestión o parte de un sistema de gestión utilizado para alcanzar la política de la SST.
- *Alta dirección*: persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.
- *Eficacia*: grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- *Política*: intenciones y dirección de una organización, como la expresa formalmente su alta dirección.
- *Política de la seguridad y salud en el trabajo*: política para prevenir lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo a los trabajadores, y para proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables.
- *Objetivo de la SST*: objetivo establecido por la organización para lograr resultados específicos coherentes con la política de la SST.
- *Lesión y deterioro de la salud*: efecto adverso en la condición física, mental o cognitiva de una persona.
- *Peligro*: fuente con un potencial para causar lesiones y deterioros de la salud.
- *Riesgo para la SST*: combinación de la probabilidad de que ocurran eventos o exposiciones peligrosos relacionados con el trabajo y la severidad de la lesión y deterioro de la salud.
- *Oportunidad para la SST*: circunstancia o conjunto de circunstancias que pueden conducir a la mejora de desempeño de la SST.
- *Competencia*: capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de alcanzar los resultados previstos.
- *Información documentada*: información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

- *Proceso*: conjunto de actividades interrelacionados o que interactúan, que transforma las entradas en salidas.
- *Procedimiento*: forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso.
- *Desempeño de la SST*: desempeño relacionado con la eficacia de la prevención de lesiones y deterioro de la salud para los trabajadores y de la provisión de lugares de trabajo seguros y saludables.
- *Seguimiento*: determinación del estado de un sistema, un proceso o una actividad.
- *Medición*: proceso para determinar un valor.
- *Auditoria*: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener las evidencias de auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en el que se cumplen los criterios de auditoria.
- *Conformidad*: cumplimiento de un requisito.
- *No conformidad*: incumplimiento de un requisito.
- *Incidente*: Suceso que surge del trabajo o en el transcurso del trabajo que podría tener o tiene como resultado lesiones y deterioro de la salud.
- *Acción correctiva*: Acción para eliminar la causa de una no conformidad o un incidente y prevenir que vuelva a ocurrir (ISO, 2018, pp.2-9).

3.3.5 SGSST enfocado en procesos

Una vez que se conoce la situación real de la empresa con respecto a la salud y seguridad en el trabajo, se procede a la implantación del SGSST, siguiendo un proceso de mejora continua, estructurado siempre en seis fases:

Liderazgo y participación de los trabajadores	<u>Liderazgo y compromiso:</u> La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso sobre el sistema de gestión de la SST, en donde deberá: asumir responsabilidad sobre lesiones y deterioro de la salud del trabajador, teniendo lugares de trabajo seguros y saludables; asegurarse de establecer la política y objetivos de la SST; asegurarse que el sistema de gestión de la SST se lleve a cabo y todo lo que esto implica; promover mejora continua; establecer e implementar procesos para consulta y participación de los trabajadores; promover cultura de organización. <u>Política SST:</u> En donde la alta dirección deberá: comprometerse a dar lugares de trabajo seguros y saludables para prevenir lesiones y deterioro en la salud del trabajador; proporcionar un marco de referencia para establecer objetivos de la SST; cumplir requisitos; eliminar peligros y reducir riesgos para la SST; mejora continua del SGSST; consulta y participación de los trabajadores. Debe estar documentada, implantada y mantenida al día; comunicada a todos los empleados, y disponible para las partes interesadas. <u>Roles, responsabilidades y autoridades en la organización:</u> Designar uno o más responsables específicos; asegurar el establecimiento, implantación y actualización de los requisitos del sistema, y que se comunique a todos los niveles dentro de la empresa; informar a la alta dirección del funcionamiento del SGSST. <u>Consulta y participación de los trabajadores:</u> La empresa debe establecer, implementar y mantener espacio para consulta y participación de todos los trabajadores.
Planificación	<u>Acciones para abordar riesgos y oportunidades:</u> a. Identificar peligros, en donde la empresa tiene que establecer, implementar y mantener procesos de identificación de peligros, para esto se debe tener en cuenta cómo se organiza el trabajo, los factores sociales, cultura, actividad y rutina diaria, incidentes pasados, entre otras; b. Evaluar los riesgos y oportunidades en la SST, los riesgos se evalúan en base a los peligros identificados y evaluar las oportunidades para mejorar el desempeño y mejorar el SGSST; c. Luego determinar los requisitos legales y otros, que sean aplicables a sus peligros, riesgos para SST y SGSST; d. Y finalmente planificar las acciones, para abordar los riesgos y oportunidades, los requisitos legales y otros, y prepararse frente a situaciones de emergencia, esto principalmente para, integrar e implementar acciones en sus procesos de SGSST y evaluar su eficacia. <u>Objetivos SST y planificación para lograrlos:</u> La empresa debe establecer objetivos de la SST para las funciones y niveles pertinentes para mantener y mejorar

	continuamente el SGSST y desempeño de la SST. Y luego planificarlos determinando que se va a hacer, los recursos a utilizar, quien será el responsable, cuando se finalizará, como se evaluarán los resultados, y como se integrarán las acciones para lograr los objetivos de la SST en los procesos de negocio de la empresa.
Apoyo	<u>Recursos</u>: Determinar y proporcionar los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar el SGSSTO. <u>Competencia</u>: Determinar la competencia necesaria del personal que realiza el trabajo, asegurándose que sean competentes, basándose en la educación, formación y experiencia. <u>Toma de conciencia</u>: En donde los trabajadores deben, tomar conocimientos de la política de la SST y sus objetivos, saber que contribuyen a la eficacia del SGSST y las consecuencias al no cumplir con los requisitos del SGSST. En general, que tomen conciencia de la importancia de adoptar medidas que prevengan los riesgos laborales. <u>Comunicación</u>: La empresa debe establecer e implementar vías de comunicación necesarias para asegurar que toda la información relacionada con el SGSST, llegue a todas las partes interesadas, tanto internas como externas. <u>Información Documentada</u>: Incluir la política y objetivos de la SST; incluir el alcance del SGSST; incluir la descripción de los riesgos y oportunidades que es necesario abordar; incluir la descripción de los procesos necesarios para satisfacer los requisitos del SGSST; incluir los registros del seguimiento, la medición, el análisis y evaluación del desempeño en salud y seguridad ocupacional.
Operación	<u>Planificación y control operacional</u>: Establecer, implementar, controlar y mantener los procesos necesarios para satisfacer los requisitos del SGSST, considerando la siguiente jerarquía para eliminar peligros y reducir los riesgos: eliminación, sustitución, controles de ingeniería y reorganización del trabajo, control administrativo, equipos de protección personal. Para gestionar el control de cambios planificados que afectan al desempeño del SGSST, se deben incluir los nuevos productos, servicios y procesos, cambios de los requisitos legales, cambios en la información sobre los peligros y riesgos para la SST. Al realizar las compras de los recursos, estas se deben regir según el SGSST, y así asegurar su conformidad. Cabe mencionar, que toda la contratación externa se debe regir por el SGSST. <u>Preparación y respuesta ante emergencias</u>: Desarrollar procedimientos que indiquen la metodología a seguir cuando tenga lugar una situación de emergencia para minimizar o mitigar los riesgos laborales asociados a estos, sometiendo a una revisión y rectificación de manera periódica.

Evaluación del desempeño	<u>Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación del desempeño</u>: Establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos de seguimiento y medición para evaluar periódicamente el cumplimiento de los requisitos del Sistema, así como el rendimiento de la prevención de riesgos laborales, cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos. <u>Auditoria Interna</u>: Llevar a cabo un proceso sistemático, periódico y documentado, que pueda adoptar una actitud crítica y pueda revisar cómo funciona el Sistema, y que sea desarrollado por una entidad independiente. <u>Revisión por la dirección</u>: Efectuar revisiones a intervalos planificados, que verifiquen que el Sistema vaya en la dirección correcta, comprobando su conveniencia, adecuación y eficacia.
Mejora	<u>Generalidades</u>: Determinar las oportunidades de mejora e implementar las acciones necesarias para lograr los resultados previstos en su SGSST, partiendo de los resultados de las auditorías internas, del seguimiento del comportamiento en materia de salud y seguridad ocupacional, y de la revisión por la dirección. <u>Incidentes, no conformidades y Acción correctiva</u>: Crear mecanismos de mejora que permitan evitar que se repitan accidentes e incidentes laborales, solucionar las causas que los generan (acción correctiva) y si es posible evitar que tal situación se produzca nuevamente (acción preventiva). <u>Mejora Continua</u>: Mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema, para mejorar el desempeño en prevención de riesgos laborales.

3.4 Sistema de gestión ambiental según la Norma ISO 14001:2015

Para satisfacer las necesidades actuales y sin poner en riesgo las generaciones futuras, es necesario equilibrar los tres pilares de la sostenibilidad, que son: medio ambiente, sociedad y economía, y así obtener el desarrollo sostenible.

Algunas empresas han estado incorporando el enfoque sistemático sobre la gestión ambiental mediante implementación de sistema de gestión ambiental, en donde su principal objetivo es contribuir a uno de estos tres pilares, que es el del medio ambiente. Esto, porque existen presiones crecientes en cuanto a contaminación del medio ambiente, uso ineficiente de recursos, gestión inapropiada de residuos, cambio climático, degradación del ecosistema y pérdida de biodiversidad.

La ISO 14001 especifica los requisitos para un Sistema de gestión ambiental (SGA), que una empresa puede usar para mejorar su desempeño ambiental, y así también contribuir al pilar ambiental de la sostenibilidad.

Es importante que todas las funciones y niveles de la empresa estén comprometidos para que tenga éxito el sistema de gestión ambiental, ya que así las empresas pueden aprovechar las oportunidades de prevenir o mitigar impactos ambientales adversos e incrementar los impactos ambientales beneficiosos.

En coherencia con la política ambiental de la empresa, los resultados previstos en un sistema de gestión ambiental incluyen: la mejora del desempeño ambiental, el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos, el logro de los objetivos ambientales.

3.4.1 Marco normativo de un sistema de gestión ambiental

Para el desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión Ambiental es necesario adoptar los puntos y exigencias de la Norma Internacional ISO 14001: 2015.

La ISO 14001: 2015 es la norma que establece el procedimiento para la implantación de un Sistema de Gestión Ambiental en cualquier empresa u organización.

3.4.2 PHVA

El sistema de gestión Ambiental (SGA), al igual que el sistema de gestión de la calidad y de seguridad y salud en el trabajo, se basa en el concepto Planificar- Hacer – Verificar – Actuar (PHVA). Esto permite que la empresa pueda planificar de manera correcta sus procesos y sus interacciones. Además, permite que los procesos tengan los recursos necesarios, y que se gestionen de mejor manera, así también identificar la oportunidad de mejora y que se actúe debidamente.

3.4.3 Objetivo de un sistema de gestión ambiental según ISO 14001:2015

El objetivo de un sistema de gestión ambiental, según esta norma internacional, en relación a las empresas, es proporcionar un marco de referencia para proteger el medio ambiente y así poder responder a los cambios climáticos, del que día a día somos parte, y así también se forme un equilibrio con las necesidades socioeconómicas.

Por lo tanto, esta norma hace referencia a los requisitos que debe cumplir la empresa para que pueda lograr los resultados previamente establecidos en su sistema de gestión ambiental.

Es importante que las empresas tengan en consideración un enfoque sistemático en la gestión ambiental, y así obtener el éxito que desean a largo plazo, creando opciones para contribuir al desarrollo sostenible, que se logra equilibrando 3 pilares, y uno de ellos es la del medio ambiente.

- Protección del medio ambiente, en base a la prevención o mitigación de impactos ambientales.
- Mitigación de efectos potencialmente adversos de las condiciones ambientales sobre la organización.
- Apoyo a la organización en el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos.
- Mejora del desempeño ambiental.
- Controlar sobre la forma en la que la organización diseña, fabrica, distribuye, consume y lleva a cabo la disposición final de productos o servicios, usando una perspectiva de ciclo de vida que pueda prevenir que los impactos ambientales sean involuntariamente trasladados a otro punto del ciclo de vida.
- Logro de beneficios financieros y operacionales que puedan ser el resultado de implementar alternativas ambientales respetuosas que fortalezcan la posición de la organización en el mercado
- La comunicación de la información ambiental a las partes interesadas pertinentes.

3.4.4 Términos y definiciones

Es importante definir algunos términos que serán utilizados en esta norma, y que serán de gran utilidad al lector, estas definiciones son según la ISO 14001, (existen otras, que ya fueron definidas en los sistemas de gestión anteriores)

- *Sistema de gestión ambiental*: parte del sistema gestión (conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, y objetivos y procesos para el logro de estos), usada para gestionar aspectos ambientales, cumplir los requisitos legales y otros requisitos, y abordar los riesgos y oportunidades.
- *Política ambiental*: Intenciones y dirección de una organización, relacionadas con el desempeño ambiental, como las expresa formalmente su alta dirección.
- *Medio ambiente*: entorno en el cual una organización opera, incluido el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones. El entorno puede abarcar desde el interior de una organización hasta el sistema local, regional y global. Describiéndose entorno en términos de biodiversidad, ecosistemas, clima u otras características.

- *Aspecto ambiental*: elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que interactúan o puede interactuar con el medio ambiente. Un aspecto ambiental puede causar uno o varios impactos ambientales. Un aspecto ambiental significativo es aquel que tiene o puede tener uno o más impactos ambientales significativos.
- *Condición ambiental*: Estado o característica del medio ambiente, determinado en un punto específico en el tiempo.
- *Impacto ambiental*: cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.
- *Objetivo ambiental*: resultado a lograr establecido por la organización, coherente con su política ambiental.
- *Prevención de la contaminación*: Utilización de procesos, prácticas, técnicas, materiales, productos, servicios o energía para evitar, reducir o controlar (en forma separada o en combinación) la generación, emisión o descarga de cualquier tipo de contaminante o residuo, con el fin de reducir impactos ambientales adversos. La prevención de la contaminación puede incluir la reducción o eliminación en la fuente; cambios en el proceso; producto o servicio; uso eficiente de recursos, sustitución de materiales y energía; reutilización; recuperación; reciclaje, regeneración o tratamiento.
- *Ciclo de vida*: etapas consecutivas e interrelacionadas de un sistema de producto (o servicio), desde la adquisición de materia prima o su generación a partir de recursos naturales hasta la disposición final. Las etapas del ciclo de vida incluyen la adquisición de materias primas, el diseño, la producción, el transporte/entrega, el uso, el tratamiento al finalizar la vida y la disposición final.
- *Desempeño ambiental*: resultado medible relacionado con la gestión de aspectos ambientales. En el contexto de un sistema de gestión ambiental, los resultados se pueden medir con respecto a la política ambiental de la organización, sus objetivos ambientales u otros criterios, mediante el uso de indicadores (ISO; 2015c, pp.1-6).

3.4.5 SGA enfocado en procesos

Una vez que se conoce la situación real de la empresa con respecto al medio ambiente, se procede a la implantación del SGA, siguiendo un proceso de mejora continua, siempre en seis fases:

Liderazgo	<u>Liderazgo y compromiso:</u> La alta dirección debe asumir responsabilidad y rendir cuenta en cuanto a la eficacia de SGA, en donde se debe asegurar que se establezca la política y objetivos ambientales, que exista una integración de los requisitos, y que se tengan los recursos necesarios para el SGA, además de comunicar lo importante que es realizar una buena gestión ambiental, asegurándose de lograr los resultados previstos y promover la mejora continua. <u>Política medio ambiental:</u> Proporcionar el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos y metas medioambientales; incluir un compromiso de mejora continua del comportamiento ambiental, uso sostenible de recursos y de prevención de la contaminación; comprometer a la organización en el cumplimiento de la legislación y normativa ambiental aplicable; estar documentada, implantada y mantenida al día; ser comunicada a todos los empleados; tener una difusión pública, debiendo estar a disposición de las partes interesadas. <u>Roles, responsabilidades y autoridades en la organización:</u> La alta dirección debe designar la responsabilidad y autoridad para: asegurar que los requisitos del SGA están establecidos, implantados y mantenidos al día; informar a la alta dirección del funcionamiento del sistema para su revisión y como base para la mejora del mismo.
Planificación	<u>Acciones para abordar riesgos y oportunidades:</u> Establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para determinar y analizar los riesgos y oportunidades; determinar los aspectos ambientales de sus actividades, productos y servicios, y de los impactos ambientales asociados; establecer procedimientos que permitan la identificación y el acceso a requisitos legales de los aspectos ambientales aplicables; planificar, integrar e implementar las acciones en los procesos de su SGA y evaluar su eficacia. <u>Objetivos ambientales y planificación para lograrlos:</u> describirlos, comunicarlos y actualizarlos periódicamente, reflejando la política medioambiental de la empresa, incluyendo los aspectos ambientales significativos, sus requisitos legales y otros requisitos, y considerando sus riesgos y oportunidades; describir como se lograrán, incluida su planificación en el tiempo, los recursos necesarios, y el responsable de la implementación; revisar los programas periódicamente.
Apoyo	<u>Recursos:</u> determinar y proporcionar los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar el SGA, así como considerar la disponibilidad de dichos recursos. <u>Competencia:</u> determinar la competencia necesaria del personal que realizan trabajos bajo su control, que potencialmente afecte a su desempeño medioambiental. Para asegurar la competencia del personal hay que verificar su

	educación, formación y experiencia, asociados a aspectos ambientales y su SGA, y cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar su eficacia. <u>Toma de conciencia</u>: asegurarse de que el personal a cargo tome conciencia de la existencia de la política ambiental, de cuáles son los aspectos e impactos ambientales asociados a su trabajo y de que su contribución es importante para la eficacia y mejora del desempeño del SGA. <u>Comunicación</u>: establecer las vías necesarias para asegurar que toda la información relacionada con sus aspectos ambientales y con el propio SGA se transmite adecuadamente a todas las partes interesadas, tanto internas como externas. <u>Información Documentada</u>: incluir la política y objetivos medioambiental; su alcance; la descripción de los riesgos y oportunidades que es necesario abordar, así como la relación con sus aspectos ambientales, requisitos legales y otros requisitos, y la planificación de acciones para abordarlos; la descripción de los procesos necesarios para satisfacer los requisitos del SGA; los documentos, incluyendo los registros del seguimiento, la medición, el análisis y evaluación del desempeño ambiental de la organización. Toda esta información debe estar documentada, actualizada y al alcance de todos los que la necesiten
Operación	<u>Planificación y control operacional</u>: establecer, implementar, controlar y mantener los procesos necesarios para satisfacer los requisitos del SGA; <u>Preparación y respuesta ante emergencias</u>: desarrollar uno o varios procedimientos donde se indique detalladamente la metodología a seguir cuando tenga lugar una situación de emergencia para minimizar o mitigar los impactos medioambientales asociados a estos, quedando sometidos a su revisión y rectificación periódica.
Evaluación del desempeño	<u>Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación</u>: establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos de seguimiento y medición para evaluar periódicamente el cumplimiento de los requisitos del SGA, asegurando el uso y mantención de equipos calibrados y verificados, según corresponda. <u>Auditoría Interna</u>: efectuar auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información del funcionamiento del SGA y la situación de la acción medioambiental. Y que sea revisada por la alta dirección.
Mejora	<u>Generalidades</u>: determinar las oportunidades de mejora e implementar las acciones necesarias para lograr los resultados previstos en su SGA; remediar los daños ambientales producidos en caso de existir no conformidades, con acciones correctivas y preventivas; mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGA para mejorar el desempeño ambiental.

CAPÍTULO 4: ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

4.1 Empresa Constructora Bravo e Izquierdo (ECBI)

Se trata de una empresa con una vasta experiencia en la edificación y construcción de proyectos, con más de 2.000.000m² construidos.

Fue formada por sus dos socios principales, Los Sres. Luis Héctor Bravo Garretón y Matías Izquierdo Menéndez, hace más de 43 años. Actualmente, cuenta con un equipo de ejecutivos y asociados y alrededor de 200 profesionales.

Como estrategia, centra sus oficinas para la Administración de las Obras en las ciudades de Viña del Mar, Punta Arenas y Santiago.

Su filosofía se basa en entregar toda la capacidad técnica y humana, entusiasmo y creatividad a los proyectos, de modo de obtener un producto final de calidad. El principal objetivo es que los clientes obtengan el mayor nivel de satisfacción, en el trabajo encomendado.

También afirma asumir nuevos compromisos con sus clientes, como calidad total, capacitación del personal, compromiso con el medio ambiente, seguridad laboral y profesionalización del trabajo.

4.2 Principios fundacionales

- Misión: Construimos con experiencia y entusiasmo como si fuéramos nuestros propios clientes.
- Visión: Construir y desarrollar proyectos tanto públicos como privados, a lo largo de todo Chile de manera rentable, con atención personalizada a nuestros clientes y altos estándares de calidad e innovación, siendo reconocidos por nuestra seguridad y excelencia operacional, apoyados en nuestra trayectoria y cumplimiento con el medio ambiente y el desarrollo humano de nuestros trabajadores.
- Valores: Excelencia; Rectitud e Integridad; Seguridad; Trabajo en equipo; Orientación a los clientes (ECBI, n.d.).

4.2.1 Política de calidad

La constructora certificó su SGC con la casa Bureau Veritas entre los años 2004 y 2005 bajo la norma de Aseguramiento de la calidad ISO 9001:2000, y ha sido re-certificada en 2011 y 2014, bajo la norma Nch 9001-2008. Of. 2009, hasta diciembre de 2017.

Durante 2017, migra hacia la nueva versión de la norma ISO 9001:2015, y su SGC es acreditado por la casa TUV Rheinland, hasta diciembre de 2020.

La política de calidad se trata de una declaración de compromiso, y debe ser entendida por toda la organización. Se le debe explicar y entregar a:

- Todos los profesionales de terreno, personal técnico y de la dirección de obra.
- Todos los trabajadores y subcontratistas al momento de firmar contrato, junto con su respectiva charla de inducción de prevención de riesgos, deberán ser instruidos en la política de calidad de la empresa, el cual deberá firmar para plasmar su compromiso.
- Todo el personal de supervisión que sea parte de las variables de control, deberá ser inducido por la política de calidad y su implicancia en la recepción de los trabajos.

La política de calidad es la siguiente (ECBI, n.d.).

Nuestra meta es construir con la mayor perfección humana posible para satisfacer plenamente a nuestros clientes. Nuestro compromiso se traduce en un mejoramiento continuo de los procesos, que se logra creando un ambiente laboral humano y consecuente con la dignidad de las personas. Procuramos dejar las cosas bien hechas a la primera, sin descuidar los pequeños detalles. El aporte a nuestros clientes en el desarrollo de sus proyectos, poniendo a su disposición nuestra sólida experiencia adquirida durante años.

Mantenemos nuestro interés y preocupación, por incorporar continuamente avances tecnológicos de las distintas especialidades.

Definimos la calidad de un modo claro y preciso en los siguientes puntos:

- El compromiso con el mejoramiento continuo de los procesos, utilizando el Sistema de Gestión de Calidad conforme a lo establecido en la Norma ISO 9001:2015.
- El compromiso con la seguridad de nuestros trabajadores.
- El perfeccionamiento técnico de nuestros empleados y su compromiso con los principios fundacionales de la Empresa.
- La eficiencia operacional de nuestros procesos.
- El cumplimiento de los requerimientos de nuestros clientes.
- Estamos conscientes de que estas ambiciosas metas sólo pueden llevarse a la práctica si este compromiso de calidad es asumido por toda la organización sin excepciones.

4.2.2 Políticas de prevención de riesgos:

ECBI define, también entre sus principios fundacionales, el compromiso con la seguridad de todos los trabajadores.

Para cumplir este principio, plantea lo siguientes objetivos (ECBI, n.d.):

- Las personas y el respeto a la vida son nuestra prioridad, por eso promovemos la protección de todos los trabajadores sin importar su dependencia.
- Nuestra organización, deberá cumplir con todos los requerimientos legales y normativas aplicables en materias de Prevención de Riesgos Operacionales.
- Integrar e incentivar a todos los trabajadores, sean éstos de la organización o no, a participar en todas las actividades tendientes a fomentar y practicar la Seguridad Laboral.
- Evaluar periódicamente las acciones, actividades y programas en materias de seguridad y salud ocupacional, con el objetivo del mejoramiento continuo de las condiciones y ambientes de trabajo.

- Difundir y poner esta Política en conocimiento de todos los trabajadores, sean estos de la organización o no.

Además, en la empresa plantean estar *“conscientes de que estas ambiciosas metas sólo pueden llevarse a la práctica si este compromiso de calidad es asumido por toda la organización sin excepciones”* (ECBI, n.d.).

4.3 Edificio Punta Pacifico

El presente estudio se realizó en uno de los proyectos de ECBI en ejecución, que es el edificio Punta Pacifico de Viña del Mar, ubicado en las Perlas Norte 130, Reñaca. El mandante de esta construcción es la Inmobiliaria Boulevard Santiago LTDA.

El Edificio Punta Pacifico inició sus construcciones el día 04 de diciembre de 2017, y tiene como fecha de término el día 05 de diciembre de 2019, teniendo así una duración de 24 meses.

La superficie total a construir es de 23.905,35 m²



Las perlas norte 130, Viña del Mar, Región de Valparaíso.

Se trata de un edificio de tipo Habitacional, y consiste en una torre de 27 pisos con 3 subterráneos, distribuidos de la siguiente forma:

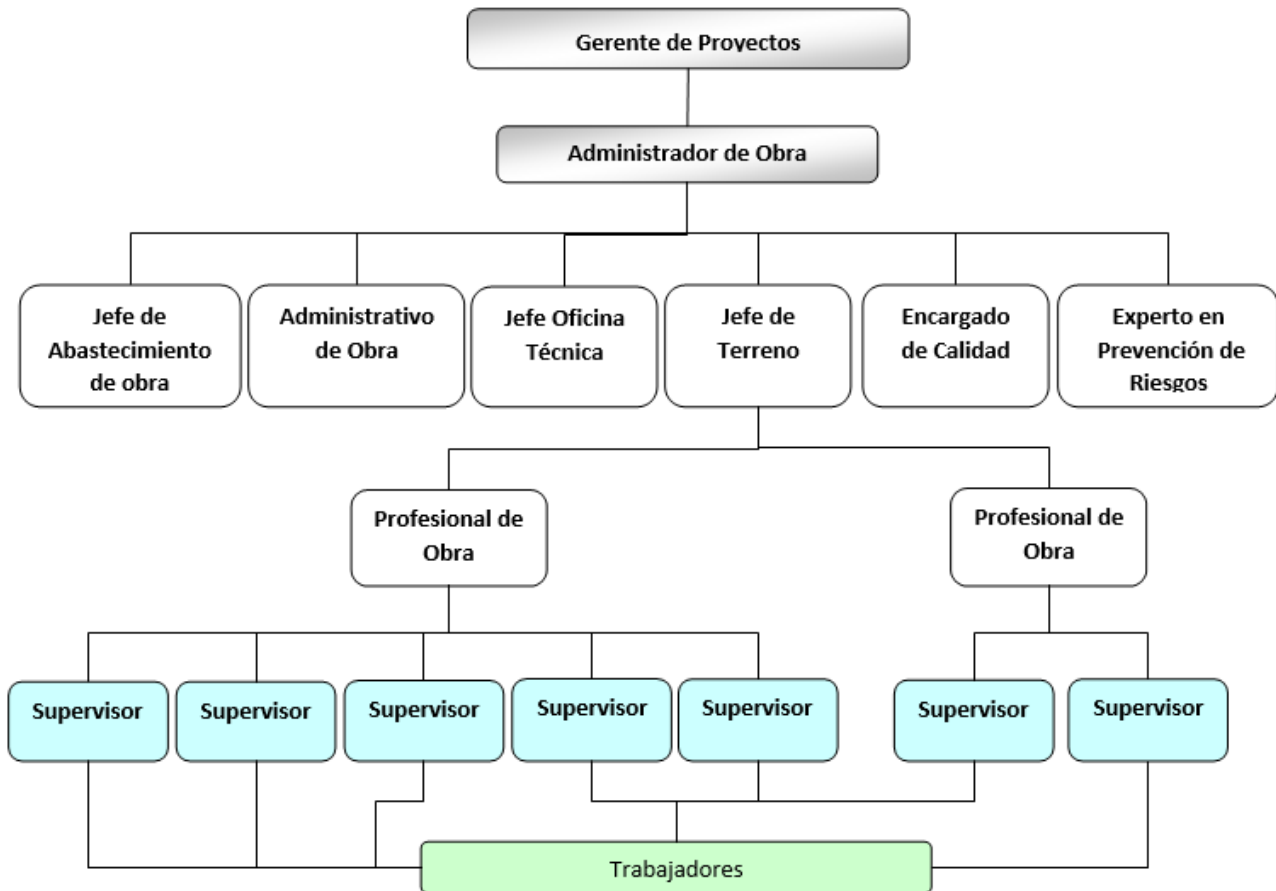
- Subterráneo 3: Estacionamientos, estacionamientos para bicicletas, bodegas, sala de bombas y estanques.
- Subterráneo 2: Estacionamientos, estacionamiento para bicicletas, bodegas, sala eléctrica, sala generador, sala de basura, sala de juegos, terraza con quincho, juegos exteriores, áreas verdes y garita conserje.
- Subterráneo 1: Estacionamientos y Bodegas.
- Piso 1: Hall de acceso, lounge bar, gimnasio, piscina interior y exterior, spa.
- Piso 2: 4 departamentos, 2 de 2 dormitorios y 2 de 3 dormitorios, con total de 4 departamentos en el piso.
- Piso 3 al 19: 6 departamentos por piso, 4 de 2 dormitorios y 2 de 3 dormitorios, dando un total de 102 departamentos.
- Piso 20: 6 departamentos, 4 de 2 dormitorios y 2 de 3 dormitorios, en el piso.
- Piso 21 al 27: 4 departamentos por piso, 2 de 2 dormitorios y 2 de 3 dormitorios, con un total de 28 departamentos en el tramo.
- Piso 28: Sala de Calderas.



Edificio Punta Pacifico

El organigrama de la obra fue actualizado el día 1 de abril del 2019, en donde la obra en dicha fecha se encuentra con la obra gruesa terminada, terminación gruesa a días de terminar, y con los pisos del 2 al 8 entregados con primera revisión a la inmobiliaria.

En la cima se encuentra el Gerente de proyectos, luego Administrador de obra, y a éstos le siguen los jefes de cada uno de los departamentos. Bajo el jefe de terreno están los profesionales de obra, luego los supervisores y finalmente todos los trabajadores (maestros, ayudantes y jornales).



4.3.1 Plan de calidad

Realizar un plan de calidad viene establecido precisamente por la normativa ISO 9001, en el cual se garantiza la calidad del proyecto, productos o procesos. En éste plan se deben detallar las acciones que se llevarán a cabo, qué recursos serán los necesarios, y quiénes serán los encargados de aplicar el plan.

Es importante realizar el plan de calidad para demostrar a terceros como se desarrolla la gestión de calidad o para verificar que se cumple con los requisitos establecidos. Es un referente directo que además de orientar la práctica es un gran instrumento de evaluación.

El propósito del plan de calidad de Punta Pacífico, es plasmar las características específicas de la obra, y tiene que ser cumplido a cabalidad por cada uno de los profesionales de la obra.

Los mayores responsables a cumplirlo son: Gerente de construcción, Gerente de proyecto, Administrador de obra, Encargado de calidad y Jefe de terreno. Y deberá ser conocido por todo el personal de oficina de obra, en estos se añade a la lista anterior: Jefes de obra, jefe de oficina técnica, jefe de abastecimiento, administrativo y experto en prevención de riesgos. El plan de calidad se revisa y se modifica de acuerdo al avance y necesidades de la obra.

Para cumplir con el plan de calidad de la obra, hay que cumplir con los objetivos, y para ello se realizó un promedio de indicadores sectoriales según la Cámara Chilena de Construcción. Dentro de ellos están:

- Cumplir con la tasa de siniestralidad establecida por el departamento de prevención de riesgos, cuya tasa es de 4 días perdidos por cada 100 trabajadores, y cuya frecuencia de medición es mensual.
- Cumplir con las variables de control definidas, cuya meta es cumplir con el 100% de revisión de los protocolos de las partidas críticas, y el instrumento a utilizar es con la plataforma Ccloud.
- Cumplir con un 85% o más en el índice de gestión de calidad de obra.
- Cumplir con el plazo programado.
- Cumplir con el presupuesto programado.
- Confiabilidad de revisión que debe ser mayor a 90.9% y se mide con la plataforma Ccloud.
- Con el Índice de solución de observaciones que tiene que ser mayor a un 66%, y se mide con la plataforma Ccloud.
- Con el plan de inspección que debe ser mayor a un 79.9%, y se mide con la plataforma Ccloud.
- Con la Incidencia de falla que debe ser entre un 2 y 7% (obra gruesa, terminaciones e instalaciones), y se mide con la plataforma Ccloud.

Dentro del plan de calidad de ECBI, se explica que la empresa constructora tiene implementado en todas sus obras, el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, que exige la normativa vigente, y para que este se cumpla se debe contar con el compromiso y conocimiento de todos los trabajadores de la obra.

CAPÍTULO 5: METODOLOGÍA

5.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo cualitativo, debido a que se orienta hacia describir la perspectiva de los trabajadores, privilegiando la profundidad de los resultados por sobre su extensión.

5.2 Método de recolección de la información

Para recoger la información buscada, se privilegiaron datos verbales. Para ello, se confeccionó una entrevista estructurada de aplicación individual, considerando varios criterios:

- a) Antecedentes socio-demográficos: se buscó que la entrevista permitiera caracterizar la muestra seleccionada, y realizar diferenciaciones cuando fuera posible.
- b) Las tres Normas ISO: se buscó que la entrevista cubriera las percepciones de los trabajadores respecto de la gestión de calidad, del medioambiente, y de la seguridad y salud laboral.
- c) Formato 360º: se buscó que en la entrevista los trabajadores se refirieran a sus subalternos, jefes, compañeros, y a sí mismos, para obtener información ecológicamente relevante y que permitiera triangularla.
- d) Dos sistemas de memoria: se buscó que la entrevista permitiera contrastar la memoria semántica de los trabajadores, con su memoria episódica (Tulving, 1984), para así evaluar su coherencia. Para ello, se decidió preguntar secuencialmente primero definiciones de conceptos, luego impresiones, y finalmente ejemplos que las sustentaran.
- e) Retroalimentación: finalmente, se buscó recoger las propuestas que los trabajadores pudieran tener desde su nivel de resolución.

Una vez confeccionado el protocolo de entrevista (ver anexo B), se realizaron dos procedimientos para asegurar su validez:

- Juicio de expertos (validez de contenido): Se presentó el borrador al jefe de gestión y control de calidad, Gerente de proyecto de la V región, Encargada de calidad y experta en prevención de riesgos, estas últimas de la obra Punta Pacífico. Todos la aprobaron sin observaciones.
- Pre-test (validez ecológica): Se administró el borrador a dos maestros, solicitándoles expresar cuando detectaran puntos poco claros. Ambos la aprobaron sin observaciones también.

Tratándose de un estudio exploratorio, se utilizó un muestreo intencional, procurando considerar trabajadores de diferentes áreas implicadas en el proceso constructivo para enriquecer los resultados:

- Maestros (10 de aproximadamente 40)
- Supervisores de subcontrato (5 de 18)
- Supervisores de la casa (5 de 7)
- Profesionales de terreno (3)

Antes de efectuar cada entrevista, se leyó con cada entrevistado un consentimiento informado y voluntario, que presentaba de modo general el objetivo del estudio, su propósito, el procedimiento general, y las garantías de los participantes, especialmente en lo que se refiere a voluntariedad y confidencialidad (ver anexo A).

Las entrevistas se realizaron en los tiempos de descanso.

Se estima que se alcanzó la saturación de los datos, y que entonces la cantidad de entrevistas realizadas fue suficiente.

5.3 Método de análisis de la información

Debido a que se buscaba describir y analizar las percepciones de los trabajadores a partir de categorías a priori, se realizó un análisis interpretativo.

Este análisis integró elementos de un análisis de contenido (qué dicen los trabajadores), y también de discurso (cómo lo dicen).

5.3.1 Análisis de contenido

Las respuestas que los trabajadores dieron a las preguntas conceptuales, se codificaron buscando establecer recurrencias, y luego se clasificaron en tablas de frecuencia que facilitaron su análisis conjunto.

Luego, las respuestas codificadas se compararon con el contenido de las definiciones de las Normas ISO, descritas en el Marco Teórico.

5.3.2 Análisis de discurso

Se contrastaron las declaraciones de los trabajadores con los ejemplos que dieron más adelante.

Para ello, se utilizaron las máximas de cooperación de Grice (1975):

1. Calidad (coherencia): decir la verdad y dar *evidencia* sobre lo que uno dice (ser coherente, claro, comprensible, fundamentar con ejemplos lo que se dice, no cambiar bruscamente de opinión).
2. Cantidad: ser sintético, pero claro. No dar ni mucha ni muy poca información.
3. Relación: ser relevante, estar conectado al tema que se está hablando. No cambiar de tema de forma brusca, o mencionar personas equivocadas, o temporalidad errónea, no perderse en el tema.
4. Modo: ser claro y ordenado. No usar manierismos, lapsus, frases ininteligibles, extrañas, ilógicas, sin terminar, prestadas.

De este modo, se estimaron cuatro opciones para codificar cada respuesta que solicitaba un ejemplo:

- Ningún ejemplo – generalización
- Ejemplo no ilustrativo
- Ejemplo comprensible pero no detallado
- Ejemplo relevante

Luego, las respuestas codificadas se compararon con el contenido de las definiciones de las Normas ISO, descritas en el Marco Teórico.

CAPÍTULO 6: RESULTADOS

6.1 Caracterización de la muestra

Se entrevistó a un total de 23 personas, de las cuales 10 se desempeñan como maestros, 5 como supervisores de casa, 5 como supervisores de subcontrato, y 3 en oficina.

22 entrevistados son hombres, y 1 es mujer. Las edades oscilan entre los 30 y los 68 años, con una mediana de 42 años.

En relación con sus estudios, 2 tienen educación primaria completa (7%), 2 secundaria incompleta (7%), 10 secundaria completa (43%), 2 técnico superior incompleta (7%), 2 técnico superior completa (7%), 1 universitaria incompleta (4%), y 4 universitaria completa (17%).

Respecto del tiempo en la empresa, los entrevistados oscilan entre los 6 meses y 29 años, considerando contrato y subcontrato.

Maestros:

	Edad	Sexo	Educación	Rol en la empresa	Tiempo en la empresa
1	40 años	Masculino	Secundaria incompleta	Carpintero en obra gruesa	26 años ECBI
2	47 años	masculino	Secundaria completa	Maestro eléctrico de terminaciones	15 años subcontrato 8 años ECBI
3	68 años	masculino	Primaria completa	Ayudante de limpieza	15 años ECBI
4	48 años	masculino	Técnico superior incompleta	Trazador de obra gruesa	9 años ECBI
5	43 años	masculino	Secundaria completa	Rigger	7 años ECBI
6	56 años	masculino	Secundaria completa	Carpintero de terminaciones	7 años ECBI
7	30 años	femenino	Secundaria completa	Maestra ceramista	3 meses subcontrato 1 año ECBI
8	61 años	masculino	Secundaria incompleta	Gasfiter	1 año ECBI 1 año subcontrato
9	37 años	masculino	Secundaria completa	Maestro soldador	8 meses ECBI 5 años subcontrato
10	45 años	masculino	Secundaria completa	Maestro yesero	6 meses ECBI

Supervisores de ECBI:

	Edad	Sexo	Educación	Rol en la empresa	Tiempo en la empresa
1	33 años	masculino	Universitaria completa	Supervisor de Instalaciones	1 año
2	55 años	masculino	Secundaria completa	Supervisor de moldajes de obra gruesa	12 años
3	41 años	masculino	Universitaria completa	Supervisor de terminaciones, recepción y despacho de materiales, e instalaciones de faena.	8 años
4	41 años	masculino	Técnico superior incompleta	Supervisor de terminaciones	5 años
5	42 años	masculino	Técnico superior completa	Supervisor de terminaciones	7 años

Supervisores de subcontrato:

	Edad	Sexo	Educación	Rol en la empresa	Tiempo en la empresa
1	35 años	masculino	Técnico superior completa	Subcontratista de jornales de limpieza	1 año ECBI 5 años subcontrato
2	55 años	masculino	Secundaria completa	Supervisor de pinturas	5 años ECBI 22 años subcontrato
3	50 años	masculino	Primaria completa	Supervisor de fierro	7 años ECBI 7 años subcontrato
4	31 años	masculino	Secundaria completa	Supervisor eléctrico	4 años ECBI 4 años subcontrato
5	50 años	masculino	Secundaria completa	Supervisor carpinterías de madera	5 años ECBI 24 años subcontrato

Oficina:

	Edad	Sexo	Educación	Rol en la empresa	Tiempo en la empresa
1	39 años	masculino	Universitaria incompleta	Jefe obra gruesa	10 años
2	32 años	masculino	Universitaria completa	Profesional de obra	6 años
3	35 años	masculino	Universitaria completa	Jefe de terreno	6 años

6.2. Análisis de contenido y de discurso

6.2.1. Gestión de calidad

1. Concepto de calidad:

Los contenidos de las respuestas a esta pregunta, fueron analizados y codificados en categorías emergentes. A continuación, se ofrece una tabla con las respuestas codificadas y sus frecuencias:

	Maestros (10)	Casa (5)	Subcontr. (5)	Oficina (3)	TOTAL
Que quede bien hecho	2	1	2	1	6
Cumplir con requisitos definidos	2	4	1	1	8
Bien a la primera	7	2	2	2	13
No perjudicar el trabajo de otros	2				2
Ser responsable con lo que se hace	1				1
Hacer algo con delicadeza	1				1
No sabe	1				1
Que sea seguro			1		1

Además, los contenidos de las respuestas fueron comparados con las normas ISO 9000 e ISO 9001.

La siguiente tabla, ofrece un resumen de las comparaciones obtenidas:

	Maestros (10)	Casa (5)	Subcontr. (5)	Oficina (3)	TOTAL
Coincide con la política de calidad	6	1	2	2	11
Coincide parcialmente con la política de calidad			2		2
Coincide con norma ISO 9000		1	1	1	3
Coincide parcialmente con norma ISO 9000	2	3			5
Coincide parcialmente con norma ISO 9001	1				1
No sabe	1				1

2. Concepto de construir un edificio con calidad:

Los contenidos de las respuestas a esta pregunta, también fueron analizados y codificados hacia categorías emergentes. A continuación, se ofrece una tabla con las codificaciones resultantes, y sus frecuencias:

	Maestros (10)	Casa (5)	Subcontr. (5)	Oficina (3)	TOTAL
[Total cumplir con algo externo]	[3]	[5]	[5]	[5]	[18]
Cumplir con los requerimientos	3	3		2	8
Cumplir normativa		1	2	2	5
Cumplir normativas de seguridad y ambiental		1			1
Cumplir plazos			2		2
Cumplir con protocolo			1	1	2

Que quede bien hecho	3	1		2	6
Buenas terminaciones	2				2
Contar con maestros adecuados	1		1		2
Contar con jefatura adecuada	1				1
Contar con materiales adecuados	1		1		2
Trabajar con compromiso	1				1
No entiende o es poco claro	1	1	1		3
Control			2		2
Bien a la primera	1		3		4
No perjudicar el trabajo de otros			1		1
Ocupar el sistema de gestión de calidad				1	1

Luego, los contenidos de estas respuestas también fueron comparados, esta vez con la norma ISO 9001. La siguiente tabla, ofrece un resumen de las comparaciones obtenidas:

	Maestros (10)	Casa (5)	Subcontr. (5)	Oficina (3)	TOTAL
Coincide con norma ISO 9001	5	3	4	2	14
Coincide parcialmente con norma ISO 9001	3			1	4
No coincide con norma ISO 9001	2	2	1		5

3. Importancia de construir un edificio con calidad:

Se ofrece primero una tabla con las categorías emergentes obtenidas a partir de los contenidos de las respuestas, y sus frecuencias:

	Maestros (10)	Casa (5)	Subcontr. (5)	Oficina (3)	TOTAL
Aseguramiento de detalles.	1				1
Es la esencia, referida en la parte visual	1				1
Prestigio para la empresa	2	1	1	2	6
Estabilidad laboral del trabajador.	1	1			2
Aseguramiento de los tiempos de entrega	1				1
Asegurar revisión de materiales	2		1	1	4
Asegurar mejor mano de obra	1			1	2
Mejor resultado final	1		1		2
Ayuda a soportar sismos.	1			1	2
Mayores ventas	1				1
Genera conciencia del trabajador al ejecutar	1				1
Porque vivirán personas en el edificio	1	3	2	1	7
Satisfacción personal	1				1
Porque es lo que espera el cliente o mandante		1	1		2
Que quede bien hecho y a la primera.		1		1	2
Porque se ejecuta con los requisitos de las normas y a lo que pide la ISO.			1		1
Prestigio al subcontrato			1		1
Inversión que finalmente implica menor costo				1	1

Enseguida, una tabla con el resumen de las comparaciones obtenidas, en relación con la norma ISO 9001:

	Maestros (10)	Casa (5)	Subcontr. (5)	Oficina (3)	TOTAL
Coincide con norma ISO 9001	5	4	4	3	16
Coincide parcialmente con norma ISO 9001					
No coincide con norma ISO 9001	5	1	1		7

4. Calidad en el trabajo de los subordinados:

Primero, se preguntó a cada entrevistado si tiene trabajadores a su cargo o no. Luego, se le preguntó a este subgrupo de entrevistados si consideran o no que sus subordinados trabajan con calidad. Finalmente, se analizaron sus ejemplos, de acuerdo con las máximas de Grice (1975), y se compararon con las respuestas, para obtener una estimación de su consistencia.

La siguiente tabla ofrece un recuento de estos resultados, estratificados según los roles de los entrevistados:

	Maestros (10)	Casa (5)	Subcontr. (5)	Oficina (3)	TOTAL
NO TIENE TRABAJADORES A SU CARGO	8				8
SÍ TIENE TRABAJADORES A SU CARGO	2	5	5	3	15
Todos trabajan con calidad	(2)	(4)	(4)	(2)	(12)
Ningún ejemplo – Generalización	2	3	2		7
Ejemplo no ilustrativo					
Ejemplo comprensible pero no detallado			1	1	2
Ejemplo relevante		1	1	1	3
Algunos trabajan con calidad	(0)	(1)	(1)	(1)	(3)
Ningún ejemplo – Generalización			1		1
Ejemplo no ilustrativo					
Ejemplo comprensible pero no detallado					
Ejemplo relevante		1		1	2

Lo siguiente, es un sumario de las respuestas:

	No	Algunos	Sí
Generalización	0	1	7
Ejemplo no se relaciona	0	0	0
Ejemplo parcial	0	0	2
Ejemplo relevante	0	2	3

5. Calidad en el trabajo de los compañeros.

Se le preguntó a los entrevistados si consideran o no que sus compañeros trabajan con calidad. Luego, se analizaron sus ejemplos, de acuerdo con las máximas de Grice (1975), y se compararon con las respuestas, para obtener una estimación de su consistencia.

La siguiente tabla ofrece un recuento de estos resultados, estratificados según los roles de los entrevistados:

	Maestros (10)	Casa (5)	Subcontr. (5)	Oficina (3)	TOTAL
Sí/ Ningún ejemplo – Generalización		2	1		3
Sí / ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)	3				3
Sí / Ejemplo comprensible pero no detallado (Si se relaciona)	2	1			3
Sí/ ejemplo relevante	1		2	2	5
Algunos / Ningún ejemplo – Generalización					
Algunos / ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)		2			2
Algunos / Ejemplo comprensible pero no detallado	1		1		2
Algunos/ ejemplo relevante	1				1
La mayoría no /ejemplo relevante	1				1
La mayoría no /Ningún ejemplo - generalización	1		1	1	3

Lo siguiente, es un resumen de las respuestas:

	No	Algunos	Sí
Generalización	3	0	3
Ejemplo no se relaciona	0	2	3
Ejemplo parcial	0	2	3
Ejemplo relevante	1	1	5

6. Calidad en el trabajo de los jefes

Se le preguntó a los entrevistados si consideran o no que sus jefes trabajan con calidad. Luego, se analizaron sus ejemplos, de acuerdo con las máximas de Grice (1975), y se compararon con las respuestas, para obtener una estimación de su consistencia.

La siguiente tabla ofrece un recuento de estos resultados, estratificados según los roles de los entrevistados:

	Maestros (10)	Casa (5)	Subcontr. (5)	Oficina (3)	TOTAL
Sí / Ningún ejemplo – Generalización	3	2	4	1	10
Sí / ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)	1				1
Sí / Ejemplo comprensible pero no detallado (Si se relaciona)	2	1			3
Sí / ejemplo relevante	2	1	1	1	5
A veces/ Ningún ejemplo – Generalización					
A veces/ ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)	1				1
A veces/ Ejemplo comprensible pero no detallado					
A veces/ ejemplo relevante					
No, ningún ejemplo		1			1
No/ejemplo relevante	1				1
No /ejemplo no ilustrativo (no se relaciona)				1	1

Lo siguiente, es un sumario de las respuestas:

	No	A veces	Sí
Generalización	1	0	10
Ejemplo no se relaciona	1	1	1
Ejemplo parcial	0	0	3
Ejemplo relevante	1	0	5

7. Calidad en el trabajo del entrevistado

Se le preguntó a los entrevistados si consideran o no que trabajan con calidad. Luego, se analizaron sus ejemplos, de acuerdo con las máximas de Grice (1975), y se compararon con las respuestas, para obtener una estimación de su consistencia.

La siguiente tabla ofrece un recuento de estos resultados, estratificados según los roles de los entrevistados:

	Maestros (10)	Casa (5)	Subcontr. (5)	Oficina (3)	TOTAL
No, ninguno					
Sí / Ningún ejemplo – Generalización	3	3	2	3	11
Sí / ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)	1		1		2
Sí / Ejemplo comprensible pero no detallado (Si se relaciona)	2		2		4
Sí / ejemplo relevante	4	2			6
A veces/ Ningún ejemplo – Generalización					
A veces/ ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)					
A veces/ Ejemplo comprensible pero no detallado					
A veces/ ejemplo relevante					

Lo siguiente, es un resumen de las respuestas:

	No	A veces	Sí
Generalización	0	0	11
Ejemplo no se relaciona	0	0	2
Ejemplo parcial	0	0	4
Ejemplo relevante	0	0	6

8. Aspectos Por mejorar para dedicarse a trabajar con mejor calidad

Los contenidos de las respuestas a esta pregunta, fueron analizados y codificados en categorías emergentes. A continuación, se ofrece una tabla con las respuestas codificadas y sus frecuencias:

	Maestros (10)	Casa (5)	Subcontr. (5)	Oficina (3)	TOTAL
Supervisor revise y siga el protocolo de entrega para que no existan los mismos detalles	1				1
Mejorar los sueldos	1		1		2
Mejorar el trato	1				1
Dejar escuchar música	1				1
Mejorar relaciones entre trabajadores de la casa y subcontrato	1	1			2
Asegurar el ingreso de maestros debidamente calificados	1			1	2
Bonificación por trabajo realizado con calidad	1				1
Supervisión constante	1				1
Mejorar suministro de material en el lugar de trabajo	1				1
Seguir protocolo de entrega	1				1
Tengo todo, no necesita mejora	1				1
Instalación de baños para trabajadores, entre los pisos del edificio.	1				1
Concientizar sobre el respeto por el trabajo ajeno	1				1
Perseverar en la limpieza	1				1
Incentivar al compromiso con el trabajo y la empresa	1	1	1		3
Mejorar coordinación		2	1		3
Fomentar el trabajo en equipo		1	1		2
Instalaciones de recreación		1			1
Capacitaciones			1		1
Empezar la obra en los tiempos planificados para no traspasar el apuro a los trabajadores			1		1
Asegurar que la línea de mando este sintonizada con el resto de los trabajadores desde el principio de la construcción			1		1
Perseverar en la coordinación al interior de la línea de mando				1	1
Que obra gruesa rectifique las observaciones antes de entregar a terminaciones				1	1

Además, los contenidos de las respuestas fueron comparados con las normas ISO 9001. La siguiente tabla, ofrece un resumen de las comparaciones obtenidas:

	Maestros (10)	Casa (5)	Subcontr. (5)	Oficina (3)	TOTAL
Coincide con la ISO	8	4	5	3	20
Coincide parcialmente con la ISO					
No coincide con la ISO	2	1			3

6.2.2. Gestión de la seguridad y la salud en el trabajo.

1. Concepto de preocuparse por la seguridad y salud (SS):

Los contenidos de las respuestas a esta pregunta, fueron analizados y codificados en categorías emergentes. A continuación, se ofrece una tabla con las respuestas codificadas y sus frecuencias:

	Maestros (10)	Casa (5)	Subcontr. (5)	Oficina (3)	TOTAL
Utilizar EPP	6		3		9
Autocuidado	3	2	1	1	7
Zona segura de trabajo	3		2		5
La seguridad la hacemos todos	1				1
Cuidar al compañero	2		1		3
Trabajar consciente y preocupado	1			1	2
Prevencionista se preocupe de que el trabajador utilice EPP	1				1
Cuidar salud de la Sílice	2		2		4
Cuidar a los trabajadores		4	1	1	6
Trabajador no sufra daño en el trabajo		1			1
No fumar			1		1
Hacer las charlas diarias			1		1
Confianza con los compañeros			1		1
Revisar las herramientas de trabajo			1		1
generalización				1	1

Además, los contenidos de las respuestas fueron comparados con las normas ISO 45001. La siguiente tabla, ofrece un resumen de las comparaciones obtenidas:

	Maestros (10)	Casa (5)	Subcontr. (5)	Oficina (3)	TOTAL
Coincide con la ISO	9	5	5	2	21
Coincide parcialmente con la ISO	1				1
No coincide con la ISO				1	1

2. Concepto de preocuparse por la seguridad y salud (SS) en la construcción de un edificio:

Los contenidos de las respuestas a esta pregunta, también fueron analizados y codificados hacia categorías emergentes. A continuación, se ofrece una tabla con las codificaciones resultantes, y sus frecuencias:

	Maestros (10)	Casa (5)	Subcontr. (5)	Oficina (3)	TOTAL
Utilizar EPP	3			2	5
Trabajar preocupado	1				1
Hacer caso a los jefes	1				1
Zona segura de trabajo	3		2	3	8
Autocuidado	4		1	1	6
Cuidar a los compañeros	2		1	1	4
La seguridad la hacemos todos	1				1
Cuidar la higiene	1	1			2
Cuidar la salud de la Sílice	1		1		2
Seguir instrucciones del Prevencionista	1				1
Que el edificio quede bien construido [no entiende o es poco claro]		1			1
Tenemos todo para cuidar nuestra salud [no entiende o es poco claro]		1			1
Tener una obra con cero accidentes		1	1		2
Mantener una buena convivencia		2			2
Trabajar seguro		1	1		2
Cuidar a los trabajadores			1		1
Revisar las herramientas de trabajo			1		1

Luego, los contenidos de estas respuestas también fueron comparados, esta vez con la norma ISO 45001. La siguiente tabla, ofrece un resumen de las comparaciones obtenidas:

	Maestros (10)	Casa (5)	Subcontr. (5)	Oficina (3)	TOTAL
Coincide con la ISO	8	1	5	3	17
Coincide parcialmente con la ISO					0
No coincide con la ISO	2	4			6

3. Importancia de preocuparse por la seguridad y salud (SS) en la construcción de un edificio y porque:

Se ofrece primero una tabla con las categorías emergentes obtenidas a partir de los contenidos de las respuestas, y sus frecuencias:

	Maestros (10)	Casa (5)	Subcontr. (5)	Oficina (3)	TOTAL
Si/se trabaja seguro	1				1
Si/preocuparse de las salidas de escape	1				1
Si/preocuparse de los EPP	1				1
Si/ zona de trabajo seguro	1				1
Si/la mano de obra lleva la construcción	1				1
Si/hay que preocuparse mas	1				1
Si/respuesta no ilustrativa	1				1
Si/trabajar bien	2				2
Si/si uno se lesiona es mal visto	1				1
Si/porque todos tenemos una vida que seguir	1				1
Si/ existe familia detrás	1	1		1	3
Si/están bajo mi responsabilidad		1			1
Si/prevenir accidentes laborales y enfermedades profesionales		2	2		3
Si/mantener buena convivencia		1			1
Si/promover bienestar			1		1
Si/que el trabajador este con buena salud			1	1	2
Si/ porque somos como una familia			1		1
Si/ Aprobar las fiscalizaciones de la mutual			1		1
Si/Generalización				1	1

Enseguida, una tabla con el resumen de las comparaciones obtenidas, en relación con la norma ISO 45001:

	Maestros (10)	Casa (5)	Subcontr. (5)	Oficina (3)	TOTAL
Coincide con norma ISO	4	4	3	2	13
Coincide parcialmente con norma ISO	2		1		3
No coincide con norma ISO	4	1	1	1	7

4. Preocupación de los subalternos por la seguridad y salud en el trabajo:

Primero, se preguntó a cada entrevistado si tiene trabajadores a su cargo o no. Luego, se le preguntó a este subgrupo de entrevistados si consideran o no que sus subordinados se preocupan por la seguridad y salud en el trabajo. Finalmente, se analizaron sus ejemplos, de acuerdo con las máximas de Grice (1975), y se compararon con las respuestas, para obtener una estimación de su consistencia.

La siguiente tabla ofrece un recuento de estos resultados, estratificados según los roles de los entrevistados:

	Maestros (10)	Casa (5)	Subcontr. (5)	Oficina (3)	TOTAL
NO TIENE TRABAJADORES A SU CARGO	8				8
Sí/ Ningún ejemplo – Generalización	1	1			2
Sí/ ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)			1		1
Sí/ Ejemplo comprensible pero no detallado (Si se relaciona)		1			1
Sí/ ejemplo relevante	1				1
Algunos / Ningún ejemplo – Generalización			1	1	2
Algunos / ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)		1			1
Algunos / Ejemplo comprensible pero no detallado			1		1
Algunos/ ejemplo relevante		2	2	2	6

Lo siguiente, es un resumen de las respuestas:

	No	Algunos	Sí
Generalización	0	2	2
Ejemplo no se relaciona	0	1	1
Ejemplo parcial	0	1	1
Ejemplo relevante	0	6	1

5. Preocupación de los compañeros por la seguridad y salud en el trabajo.

Se le preguntó a los entrevistados si consideran o no que sus compañeros se preocupan por la seguridad y salud en el trabajo. Luego, se analizaron sus ejemplos, de acuerdo con las máximas de Grice (1975), y se compararon con las respuestas, para obtener una estimación de su consistencia.

La siguiente tabla ofrece un recuento de estos resultados, estratificados según los roles de los entrevistados:

	Maestros (10)	Casa (5)	Subcontr. (5)	Oficina (3)	TOTAL
Sí/ Ningún ejemplo – Generalización					0
Sí/ ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)					0
Sí/ Ejemplo comprensible pero no detallado (Si se relaciona)		2			2
Sí/ ejemplo relevante	4	1	1		6
Algunos / Ningún ejemplo – Generalización		1		3	4
Algunos / ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)	1				1
Algunos / Ejemplo comprensible pero no detallado	3	1	2		6
Algunos/ ejemplo relevante	2		2		4

Lo siguiente, es un resumen de las respuestas:

	No	Algunos	Sí
Generalización	0	4	0
Ejemplo no se relaciona	0	1	0
Ejemplo parcial	0	6	2
Ejemplo relevante	0	4	6

6. Preocupación de los jefes directos por la salud y seguridad en el trabajo.

Se le preguntó a los entrevistados si consideran o no que sus jefes se preocupan por la seguridad y salud en el trabajo. Luego, se analizaron sus ejemplos, de acuerdo con las máximas de Grice (1975), y se compararon con las respuestas, para obtener una estimación de su consistencia.

La siguiente tabla ofrece un recuento de estos resultados, estratificados según los roles de los entrevistados:

	Maestros (10)	Casa (5)	Subcontr. (5)	Oficina (3)	TOTAL
Sí / Ningún ejemplo – Generalización	1	1	1	2	5
Sí / ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)					0
Sí / Ejemplo comprensible pero no detallado (Si se relaciona)	5				5
Sí / ejemplo relevante	4	3		1	8
A veces/ Ningún ejemplo – Generalización					0
A veces/ ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)					0
A veces/ Ejemplo comprensible pero no detallado		1			1
A veces/ ejemplo relevante			1		1
No, ningún ejemplo- generalización			2		2
No/ejemplo relevante			1		1
No /ejemplo no ilustrativo (no se relaciona)					

Lo siguiente, es un resumen de las respuestas:

	No	A veces	Sí
Generalización	2	0	5
Ejemplo no se relaciona	0	0	0
Ejemplo parcial	0	1	5
Ejemplo relevante	1	1	8

7. Preocupación de los entrevistados por la seguridad y salud en el trabajo.

Se le preguntó a los entrevistados si consideran o no que se preocupan por la seguridad y salud en el trabajo. Luego, se analizaron sus ejemplos, de acuerdo con las máximas de Grice (1975), y se compararon con las respuestas, para obtener una estimación de su consistencia.

La siguiente tabla ofrece un recuento de estos resultados, estratificados según los roles de los entrevistados:

	Maestros (10)	Casa (5)	Subcontr. (5)	Oficina (3)	TOTAL
Sí / Ningún ejemplo – Generalización	2				2
Sí / ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)		1	1		2
Sí / Ejemplo comprensible pero no detallado (Si se relaciona)	1		3		4
Sí / ejemplo relevante	7	4	1	3	15
A veces/ Ningún ejemplo – Generalización					
A veces/ ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)					
A veces/ Ejemplo comprensible pero no detallado					
A veces/ ejemplo relevante					
No, ningún ejemplo- generalización					
No/ejemplo relevante					
No /ejemplo no ilustrativo (no se relaciona)					

Lo siguiente, es un sumario de las respuestas:

	No	A veces	Sí
Generalización	0	0	2
Ejemplo no se relaciona	0	0	2
Ejemplo parcial	0	0	4
Ejemplo relevante	0	0	15

8. Aspectos por mejorar para preocuparse por la salud y seguridad en el trabajo.

Los contenidos de las respuestas a esta pregunta, fueron analizados y codificados en categorías emergentes. A continuación, se ofrece una tabla con las respuestas codificadas y sus frecuencias:

	Maestros (10)	Casa (5)	Subcontr. (5)	Oficina (3)	TOTAL
Encuentra que está bien	1				1
Perseverar en la limpieza	3				3
Incentivar el autocuidado	2		2		4
Incentivar al compañerismo	1				1
Supervisar que no se escuche música	1				1
Colocar por dentro del edificio alarmas	1				1
Supervisión constante	2		2		4

Solicitar que no exista horario para buscar implementos de seguridad	1				1
Cumplir con las normas	1				1
Que los supervisores de la casa participen en las charlas de los subcontratos		1			1
Mejorar el liderazgo de los supervisores		1			1
Concientizar al trabajador		3	3	2	8
Fortalecer la organización			2		2
Confiar en el trabajador			1		1
Mejorar la cultura				1	1
Generar charlas integrales más didácticas				1	1

Además, los contenidos de las respuestas fueron comparados con las normas ISO 45001. La siguiente tabla, ofrece un resumen de las comparaciones obtenidas:

	Maestros (10)	Casa (5)	Subcontr. (5)	Oficina (3)	TOTAL
Coincide con la ISO	10	5	5	3	23
Coincide parcialmente con la ISO					
No coincide con la ISO					

6.2.3. Gestión ambiental.

1. Concepto de preocuparse por el medio ambiental:

Los contenidos de las respuestas a esta pregunta, fueron analizados y codificados en categorías emergentes. A continuación, se ofrece una tabla con las respuestas codificadas y sus frecuencias:

	Maestros (10)	Casa (5)	Subcontr. (5)	Oficina (3)	TOTAL
Lo que tiene que ver con el polvo	1				1
Naturaleza	1				1
Pasto	1				1
Incendios	1				1
Ventilación del polvo	1		2		3
No dañar el ecosistema	2	4	1	1	8
No contaminar	2	2	1		5
Hacer las cosas bien	1				1
Reciclar	1		1	2	4
Cuidado donde se genera polvo	1	1			2
No botar basura	1				1
Preocuparse del futuro			1		1
Hacer aseo			1		1
Saber utilizar los recursos				1	1
Atenerse a la normativa vigente				1	1

Además, los contenidos de las respuestas fueron comparados con las normas ISO 14001. La siguiente tabla, ofrece un resumen de las comparaciones obtenidas:

	Maestros (10)	Casa (5)	Subcontr. (5)	Oficina (3)	TOTAL
Coincide con la ISO	5	4	4	3	16
Coincide parcialmente con la ISO	1		1		2
No coincide con la ISO	4	1			5

2. Concepto de preocuparse por el medio ambiente en la construcción de un edificio:

Los contenidos de las respuestas a esta pregunta, también fueron analizados y codificados hacia categorías emergentes. A continuación, se ofrece una tabla con las codificaciones resultantes, y sus frecuencias:

	Maestros (10)	Casa (5)	Subcontr. (5)	Oficina (3)	TOTAL
No sabe	2				2
Ventilación del polvo	1				1
No contaminar con polvo	2	1	2		5
Reciclar	1	2	1		4
No contaminar	2	1			3
No botar basura en cualquier lado	1				1
Preocuparse de instalar baños entre los pisos del edificio	1				1
Contaminación acústica	1	2	1		4
Tener limpieza /higiene	1				1
No activar extintores	1				1
Que estén bien rotulados los productos	1				1
Trabajar sustentablemente		1			1
Cumplir con las normas ambientales		1			1
Trabajar limpio y ordenado		1			1
Separar el material biodegradable		1			1
Botar la basura donde corresponde		1	2		3
Deforestación		1			1
Cuidar el entorno			1	2	3
Tratar de no usar PVC				1	1
Saber sobre reciclaje				1	1

Luego, los contenidos de estas respuestas también fueron comparados, esta vez con la norma ISO 14001. La siguiente tabla, ofrece un resumen de las comparaciones obtenidas:

	Maestros (10)	Casa (5)	Subcontr. (5)	Oficina (3)	TOTAL
Coincide con la ISO	5	4	4	3	16
Coincide parcialmente con la ISO					
No coincide con la ISO	5	1	1		7

3. Importancia de preocuparse por el medio ambiente en la construcción de un edificio y porque:

Se ofrece primero una tabla con las categorías emergentes obtenidas a partir de los contenidos de las respuestas, y sus frecuencias:

	Maestros (10)	Casa (5)	Subcontr. (5)	Oficina (3)	TOTAL
No dañarlo para futuras generaciones	2	2	1		5
Es el entorno en donde uno trabaja	2	1		1	3
El agua de pozo no se puede tomar, se enferman, y es pérdida de tiempo	1				1
Hay que hacerlo bien desde los jefes hasta los trabajadores	1				1
Se está destruyendo la naturaleza, el entorno	1	1		1	3
Preocuparse por los demás	1	2	1		4
Reciclar	2				2
Para que no se generen enfermedades	1		1		2
Dejar una buena visión de la empresa		1			1
No contaminar			2		2
No contaminar con el polvo			1		1
Cuidar el medio ambiente			1	1	2

Enseguida, una tabla con el resumen de las comparaciones obtenidas, en relación con la norma ISO 14001:

	Maestros (10)	Casa (5)	Subcontr. (5)	Oficina (3)	TOTAL
Coincide con la ISO	6	4	4	3	17
Coincide parcialmente con la ISO	1				1
No coincide con la ISO	3	1	1		5

4. Los subordinados se preocupan por el medio ambiente en el trabajo.

Primero, se preguntó a cada entrevistado si tiene trabajadores a su cargo o no. Luego, se le preguntó a este subgrupo de entrevistados si consideran o no que sus subordinados se preocupan por el medio ambiente. Finalmente, se analizaron sus ejemplos, de acuerdo con las máximas de Grice (1975), y se compararon con las respuestas, para obtener una estimación de su consistencia.

La siguiente tabla ofrece un recuento de estos resultados, estratificados según los roles de los entrevistados:

	Maestros (10)	Casa (5)	Subcontr. (5)	Oficina (3)	TOTAL
NO TIENE TRABAJADORES A SU CARGO	8				8
Sí/ Ningún ejemplo – Generalización	1				1
Sí/ ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)	1				1

Sí/ Ejemplo comprensible pero no detallado (Si se relaciona)				1	1
Sí/ ejemplo relevante					
Algunos / Ningún ejemplo – Generalización					
Algunos / ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)					
Algunos / Ejemplo comprensible pero no detallado		1			1
Algunos/ ejemplo relevante		2	2		4
No / Ningún ejemplo – Generalización			1		1
No / ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)			1		1
No / Ejemplo comprensible pero no detallado			1		1
No/ ejemplo relevante		2		2	4

Lo siguiente, es un resumen de las respuestas:

	No	Algunos	Sí
Generalización	1	0	1
Ejemplo no se relaciona	1	0	1
Ejemplo parcial	1	1	1
Ejemplo relevante	4	4	0

5. Preocupación de los compañeros por el medio ambiente en el trabajo.

Se le preguntó a los entrevistados si consideran o no que sus compañeros se preocupan por el medio ambiente en el trabajo. Luego, se analizaron sus ejemplos, de acuerdo con las máximas de Grice (1975), y se compararon con las respuestas, para obtener una estimación de su consistencia.

La siguiente tabla ofrece un recuento de estos resultados, estratificados según los roles de los entrevistados:

	Maestros (10)	Casa (5)	Subcontr. (5)	Oficina (3)	TOTAL
Sí/ Ningún ejemplo – Generalización					
Sí/ ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)	3				3
Sí/ Ejemplo comprensible pero no detallado (Si se relaciona)		1		1	2
Sí/ ejemplo relevante		1		1	2
Algunos / Ningún ejemplo – Generalización			1		1
Algunos / ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)	2	1			3
Algunos / Ejemplo comprensible pero no detallado	2				2
Algunos/ ejemplo relevante					
No / Ningún ejemplo – Generalización			1		1
No / ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)		1	1		2
No / Ejemplo comprensible pero no detallado				1	1
No/ ejemplo relevante			2		2
No sabe	3	1			4

Lo siguiente, es un sumario de las respuestas:

	No	Algunos	Sí
Generalización	1	1	0
Ejemplo no se relaciona	2	3	3
Ejemplo parcial	1	2	2
Ejemplo relevante	2	0	2

6. Preocupación de los jefes directos por el medioambiente en el trabajo.

Se le preguntó a los entrevistados si consideran o no que sus jefes se preocupan por el medio ambiente en el trabajo. Luego, se analizaron sus ejemplos, de acuerdo con las máximas de Grice (1975), y se compararon con las respuestas, para obtener una estimación de su consistencia.

La siguiente tabla ofrece un recuento de estos resultados, estratificados según los roles de los entrevistados:

	Maestros (10)	Casa (5)	Subcontr. (5)	Oficina (3)	TOTAL
Sí / Ningún ejemplo – Generalización				1	1
Sí / ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)	6	1	1	1	9
Sí / Ejemplo comprensible pero no detallado (Si se relaciona)	1	2			3
Sí / ejemplo relevante	1	1			2
A veces/ Ningún ejemplo – Generalización					0
A veces/ ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)				1	1
A veces/ Ejemplo comprensible pero no detallado					0
A veces/ ejemplo relevante					0
No, ningún ejemplo- generalización	1		2		3
No/ejemplo relevante		1			1
No /ejemplo no ilustrativo (no se relaciona)					0
No sabe	1		2		3

Lo siguiente, es un sumario de las respuestas:

	No	A veces	Sí
Generalización	3	0	1
Ejemplo no se relaciona	0	1	9
Ejemplo parcial	0	0	3
Ejemplo relevante	1	0	2

7. Preocupación de los entrevistados por el medio ambiente en el trabajo.

Se le preguntó a los entrevistados si consideran o no que se preocupan por el medio ambiente en el trabajo. Luego, se analizaron sus ejemplos, de acuerdo con las máximas de Grice (1975), y se compararon con las respuestas, para obtener una estimación de su consistencia.

La siguiente tabla ofrece un recuento de estos resultados, estratificados según los roles de los entrevistados:

	Maestros (10)	Casa (5)	Subcontr. (5)	Oficina (3)	TOTAL
Sí / Ningún ejemplo – Generalización					0
Sí / ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)	3	2	2		7
Sí / Ejemplo comprensible pero no detallado (Si se relaciona)	1				1
Sí / ejemplo relevante	3	1		1	5
A veces/ Ningún ejemplo – Generalización		1			1
A veces/ ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)	1			1	2
A veces/ Ejemplo comprensible pero no detallado	2	1			3
A veces/ ejemplo relevante			1		1
No, ningún ejemplo- generalización			2		2
No/ejemplo relevante				1	1
No /ejemplo no ilustrativo (no se relaciona)					0

Lo siguiente, es un sumario de las respuestas:

	No	A veces	Sí
Generalización	2	1	0
Ejemplo no se relaciona	0	2	7
Ejemplo parcial	0	3	1
Ejemplo relevante	1	1	5

8. Aspectos por mejorar para preocuparse por el medioambiente en el trabajo

Los contenidos de las respuestas a esta pregunta, fueron analizados y codificados en categorías emergentes. A continuación, se ofrece una tabla con las respuestas codificadas y sus frecuencias:

	Maestros (10)	Casa (5)	Subcontr. (5)	Oficina (3)	TOTAL
Utilizar aspiradora en Obra gruesa	1				1
Tener más tachos en zona de avance de obra gruesa	1				1
Educar sobre el tema y generar cultura	3	3	2		8
Cambiar los envases de los materiales	1				1
Cambiar materiales plásticos por otros	1				1
Crear zona de reciclaje	3	1		1	5
Mejorar instalaciones (baño, ducha)	1				1
Instalar malla raschel para el polvo	1				1

Sacar los escombros del edificio	1				1
Mas áreas para botar escombros		2			2
Trabajar para certificar en cuidado del medio ambiente		1			1
No desperdiciar agua		1			1
Implementar un sistema de gestión ambiental			1		1
Tomar precauciones frente a elementos tóxicos y no tóxicos			1		1
No levantar polvo			1		1
No contaminar alrededores				1	1
Aumentar recursos para el tema ambiental				1	1
Mejorar instalaciones para que descansen en su tiempo libre, y no ensucien los alrededores				1	1

Además, los contenidos de las respuestas fueron comparados con las normas ISO 14001. La siguiente tabla, ofrece un resumen de las comparaciones obtenidas:

	Maestros (10)	Casa (5)	Subcontr. (5)	Oficina (3)	TOTAL
Coincide con la ISO	8	5	5	3	21
Coincide parcialmente con la ISO	1				1
No coincide con la ISO	1				1

CAPÍTULO 7: DISCUSION

7.1 Gestión de la calidad

Pregunta 1: Concepto de calidad.

- Sólo un 35% de los entrevistados entienden o están cerca de entender el concepto de “calidad” de un modo similar a como está definido por la ISO 9000 (cumplir con los requisitos para satisfacer al cliente).
- En cambio, un 57% de los entrevistados identifican el concepto de “calidad” con “hacer las cosas bien y a la primera”, que, si bien no es la definición según la ISO 9000, ésta si pertenece a la política de calidad de la empresa, por lo tanto, se deduce que los participantes ya han tomado conciencia de que realizar una labor, sea cual sea, es hacerla bien, y ojalá a la primera para no estar desarmando y volviendo atrás, perdiendo recursos de: tiempo, materiales, mano de obra, etc. Estas respuestas reflejan una positiva penetración de la cultura de la Empresa, pero, son menos precisas, ya que no dan a entender qué significa hacer las cosas bien, o sea con calidad.

Pregunta 2: Calidad en la construcción de un edificio.

- Cuando la pregunta acerca de la calidad se transporta hacia el área de la construcción, aumenta la heterogeneidad de las respuestas (ver capítulo 6), pero también el 78% de las respuestas

tienden a vincularse más estrechamente con al menos un objetivo de la norma ISO 9001, que se refiere al sistema de gestión de la calidad en una empresa, que entrega los lineamientos para definir la política de calidad, y que, debiese ser difundida hacia los trabajadores.

- De cualquier modo, se observa que queda mucho por capacitar, para lograr respuestas más íntegras.

Pregunta 3: Importancia de la calidad en la construcción de un edificio.

- Después de brindar la definición de Calidad que entrega la norma ISO 9001, todos los participantes coinciden en que es importante, y un 70% es capaz de tomarla para fundamentar sus respuestas.
- La idea que más se repite es que es importante porque van a vivir personas en el edificio, y fue dada por el 31% de los participantes. Esto se puede interpretar como conciencia de que se debe construir para satisfacer al cliente, y posteriormente al propietario y habitantes de la construcción.
- La segunda idea que más se repite fue dada por el 26% de los participantes, y se refiere al prestigio de la empresa. Cabe señalar que esta respuesta no coincide con la ISO 9001, porque saca al cliente del centro del proceso constructivo. En otras palabras, cabría la posibilidad de dejar una partida mal hecha, si es que se estima que el cliente no se dará cuenta.
- Finalmente, la proporción de entrevistados que coincide en sus respuestas con la norma se acrecienta de un estamento a otro: 50% de los maestros, 75% de los supervisores, y 100% de los entrevistados de oficina. Esto se podría atribuir a diferencias de educación formal.

Pregunta 4: Calidad en el trabajo de los subalternos

- Entre los entrevistados que tienen trabajadores a su cargo, el 80% afirma que ellos trabajan con calidad, mientras que el 20% afirma que algunos lo hacen, y nadie afirma lo contrario.
- Sin embargo, sólo un 33% del total de entrevistados es capaz de sustentar sus respuestas con ejemplos relevantes, y esto es más dramático en el caso de quienes afirman que sus trabajadores trabajan con calidad, porque el 58% de ellos responden con generalizaciones.
- Se plantean dos hipótesis que pudiesen explicar estos hallazgos, sin ser excluyentes: a) una confianza algo negligente de las jefaturas hacia sus subalternos; b) una actitud defensiva hacia la entrevista. En ambos casos, se desprende que ellos saben lo que significa trabajar con calidad, aunque no sean capaces de sustentarlo con ejemplos relevantes.

Pregunta 5: Calidad en el trabajo de los compañeros.

- Un 61% de los entrevistados afirma que sus compañeros trabajan con calidad, mientras que un 22% afirma que algunos lo hacen, y un 17% afirma que la mayoría no.
- En términos globales, pareciera que los entrevistados tienden a ser más críticos con otros trabajadores que pertenecen a su mismo ámbito de acción. De hecho, 3 de las 4 respuestas negativas no son sustentadas con ejemplos relevantes.
- Como contrapunto, la proporción de entrevistados que afirman que sus compañeros sí trabajan con calidad, y son capaces de sustentarlo con ejemplos específicos, es levemente superior al mismo caso, pero con relación a los subalternos. Esto permite plantear la hipótesis de que acaso sea más fácil observar el trabajo de un compañero, que de un subalterno.

Pregunta 6: Calidad en el trabajo de los jefes.

- Tratándose de las jefaturas, un 83% afirma que sí observan un trabajo de calidad. Sin embargo, más de la mitad de ellos no son capaces de fundamentarlo. Caben tres posibles explicaciones para ello: a) las jefaturas directas tiendan a ser idealizadas; los entrevistados omiten ejemplos defensivamente; o c) los entrevistados no ven la labor de sus jefes directos, excepto cuando viene a supervisarlos.
- Como contrapunto, se observa que 5 entrevistados, de distintos cargos, consiguen dar ejemplos concretos de jefes que trabajan con calidad, y que 1 entrevistado provee un ejemplo concreto de un jefe que no lo hace.

Pregunta 7: Calidad en el trabajo del entrevistado.

- Las respuestas a esta pregunta son interesantes, primero porque el total de los 23 entrevistados afirma que sí trabaja con calidad. Ello plantea dos posibilidades: a) o bien tienden a tener una menor capacidad de autocritica; o bien b) son excesivamente críticos con sus compañeros.
- La proporción de entrevistados capaces de sustentar estas respuestas positivas mediante un ejemplo (26%), es igual a la proporción de entrevistados que son capaces de sustentar que sus jefes o que sus subalternos trabajan con calidad (26% y 25%).
- Por lo tanto, es plausible pensar que los entrevistados son menos autocríticos. De hecho, un 48% no brinda ejemplos relevantes. Dentro de las entrevistas, aparecen justificaciones relacionadas con el cumplimiento de los tiempos y el programa asignados, y éste pudiese ser un motivo.
- Por otro lado, frente a esta pregunta se observan diferencias significativas de acuerdo al rol del entrevistado en la obra:
 - o En un extremo, los 3 entrevistados de oficina responden mediante generalizaciones.
 - o En el otro extremo, 4 de los 6 entrevistados que proveen ejemplos significativos son maestros.
- De este modo, pudiese hipotetizarse que, si bien en el grupo de maestros se observan las mayores dificultades para definir el concepto de calidad, son ellos quienes están en contacto permanente con las actividades más prácticas, y esto favorece la aparición de ejemplos mejor sustentados.

En síntesis, los entrevistados tienden a evaluarse más positivamente a sí mismos, luego a sus jefes, luego a sus subalternos, y finalmente a sus compañeros de trabajo.

Correlativamente, la proporción de entrevistados capaces de fundamentar estas respuestas mediante ejemplos, es igual cuando se trata de sí mismos, de sus jefes, y de sus subalternos, pero no cuando se trata de sus compañeros.

Cuando se trata de sus compañeros, su capacidad de proveer ejemplos significativos aumenta.

De ello, pudiera desprenderse que los trabajadores son más precisos en sus críticas sobre la calidad del trabajo, cuando se trata de sus pares. La siguiente tabla resume estos resultados:

	Percepción de trabajo con calidad	Adecuado sustento de su respuesta
Ellos mismos	100%	26%
Jefes	83%	26%
Subalternos	80%	25%
Compañeros	61%	36%

Pregunta 8: Aspectos por mejorar para favorecer a trabajar con calidad.

- Finalmente, un 87% de los entrevistados, independientemente de su rol en el proceso constructivo, es capaz de mencionar aportes que van en línea con la ISO 9001.
- La dispersión es amplia, pero se repite la idea de mejorar la coordinación (4), incentivar al compromiso con el trabajo y la empresa (3), asegurar el ingreso de maestros debidamente calificados (2), mejorar los sueldos, y fomentar el trabajo en equipo (2).
- Es importante señalar aquí la visión que tienen los maestros sobre la gestión de calidad que tiene la empresa, ya que ellos son la mano de obra que ejecuta el proyecto, es por esto que se le da hincapié a sus respuestas y es bueno poner atención a ellas, porque a pesar de que puede pensar que la mayoría de los participantes y más los maestros iban a dar respuestas como: subir el sueldo, quiero más vacaciones, horarios más flexibles, no trabajar apurado, etc. Esto no fue así, y dieron respuestas bastante interesantes y hay que poner ojo:
 - 1 maestro se da cuenta que no existe una buena revisión del fierro, ya que cada vez que va al departamento de calidad a revisar encontraba los mismos errores, y él dice: “que pasa con la revisión de los capataces”, entonces efectivamente ellos se dan cuenta que el capataz y el jefe de obra gruesa no están revisando la ejecución como corresponde y descargan gran parte de su revisión al departamento de calidad y alude que es un comportamiento que hay que mejorar.
 - 1 maestro, se muestra bastante disgusto porque dice que la relación con el personal de subcontrato es bastante mala, y se hace mucha diferencia con el de la casa, y que deberían mejorar las relaciones entre los trabajadores.
 - 1 maestro señala que es importante asegurar el ingreso de los maestros y que estos sean calificados, ya que, si bien en la empresa hay maestros buenos, hay otros que no lo son, y que no se preocupan de trabajar con calidad.
 - 1 maestro dice que la empresa podría dar una bonificación al trabajador cuando realiza su labor con calidad, porque le exigen cero errores.
 - 1 maestro añade que es importante que exista una supervisión constante, ya que ellos trabajan apurados, y que le señalen como trabajar mejor, para no equivocarse. Es interesante esta respuesta ya que a pesar de que existen capataces dedicados a revisar la labor de los maestros, estos igual sienten que no están siendo supervisados y que necesitan el apoyo de un revisor y aprobación de su trabajo.
 - 1 maestro señala que no existe una buena coordinación ya que de repente lo mandan a hacer una tarea y no están las condiciones para que él la realice. Esto se debe a que el capataz a cargo no revisa el avance actual de cada partida, para ingresar el personal a realizar la siguiente labor. Y lo otro que señala es que no existe una buena coordinación de materiales, ya que él para poder trabajar a tenido que buscar sus materiales en otros

pisos. Esta respuesta es interesante ya que da a conocer la falta de coordinación y revisión por parte del personal de obra, y que es muy importante mejorar.

- 1 maestro se da cuenta que existen trabajadores que les falta comprometerse con su labor y con la empresa. Es un punto a mejorar dentro de la organización y hay que encontrar la forma de concientizar al trabajador a comprometerse con la labor que esta realizando, y así trabajar con calidad.
- 2 supervisores de la casa, dicen que hay que mejorar la coordinación de todo el personal, ya sea trabajadores, supervisores y oficina. Otro señala que es importante trabajar en equipo. Otro comenta que efectivamente existe un mal ambiente entre los trabajadores de subcontrato y de la casa, en donde señala que el personal de subcontrato no respeta a los de la casa, y que tampoco se preocupan de entregar un trabajo bien hecho y de calidad, ya que se lo dejan al personal de la casa. El conjunto de respuesta de supervisores de la casa, alude a un llamado urgente a trabajar en equipo, que este se comprometa con sus labores, y que exista una buena coordinación por parte de todos, tanto de los maestros, supervisores y oficina.
- 1 supervisor de la casa, comenta que en general en el área de construcción hay que mejorar los sueldos de todos los trabajadores, ya que ha ido evolucionando, también que, así como se exige calidad, deberían existir más capacitaciones, además de incentivar el compromiso con el trabajo y la empresa. Dos supervisores, también piensa que hay que mejorar la coordinación, para que los tiempos pasen a un segundo plano, porque se trabaja muy apurado en construcción, y eso se traspasa a los trabajadores. Otro dice que es fundamental trabajar en equipo, y el último también dice que es importante asegurar que la línea de mando este sincronizada con el resto de los trabajadores desde el principio de la construcción. En general, y en conjunto con los supervisores de la casa, ellos también hacen un llamado urgente a trabajar en equipo, que este se comprometa con sus labores, y que exista una buena coordinación por parte de todos, tanto de los maestros, supervisores y oficina.
- Dentro de los participantes de oficina, uno al igual que los supervisores, también señala que es importante que exista una buena coordinación al interior de la línea de mando, otro señala que es importante mejorar la entrega de obra gruesa a terminaciones, para minimizar la cantidad de errores, ya que por el apuro se avanza sin preocuparse de lo que está quedando detrás, y que luego se traduce a atraso, que en otras palabras también se trata de mejorar la coordinación, ya que si esta mejora no deberían haber problemas de entrega, y por último el otro participante de oficina, señala que es importante clasificar al personal y que este sea calificado.

7.2 Gestión de la seguridad y salud en el trabajo

Pregunta 1: Noción de preocuparse por la salud y la seguridad en el trabajo.

- Un 91% de los entrevistados coincide en sus respuestas con la norma ISO 45001, mientras que un 4% coincide parcialmente, y un 4% no coincide. Esto implica que les resulta más fácil definir este concepto, que el concepto de calidad.

- Las respuestas que más se repiten son: utilizar EPP (9), autocuidado (7), cuidar a los trabajadores (6), zona segura de trabajo (5), cuidar de la sílice (4), cuidar al compañero (3), y trabajar consciente y preocupado (2).

Pregunta 2: Noción de preocuparse por la salud y la seguridad en la construcción de un edificio.

- Un 74% de los entrevistados entrega respuestas aceptables, tomando como criterio la norma ISO 45001.
- La mayor excepción se da entre los supervisores de la casa, puesto que un 80% de ellos no coincide. Esto abre la pregunta sobre qué ocurre en el segmento de estos supervisores, respecto de la preocupación por la seguridad y la salud en el trabajo.

Pregunta 3: Importancia de preocuparse por la salud y la seguridad en la construcción de un edificio.

- Después de compartir la definición de Salud y Seguridad que entrega la ISO 45001, todos los participantes coinciden en que es importante, pero sólo un 57% de ellos es capaz de fundamentar sus respuestas. Las principales dificultades, se encuentran entre los maestros.

Pregunta 4: Preocupación de los subalternos por la salud y la seguridad en el trabajo.

- Los trabajadores que consideran que todos sus subalternos se cuidan, son la mitad de los que observan que sólo algunos se cuidan (67% versus 33%).
- Resulta preocupante considerar que sólo un 20% de los entrevistados que afirman que sus subalternos se cuidan, logran fundamentar sus respuestas, mientras que un 80% de los entrevistados que afirman que sólo algunos se cuidan, logran fundamentarlo.

Pregunta 5: Preocupación de los compañeros por la salud y la seguridad en el trabajo.

- Una vez más, los entrevistados que perciben a los demás cuidando algunas veces de su salud y seguridad, representan casi el doble de aquellos que perciben a los demás cuidándola siempre (65% versus 35%), esta vez en relación con sus compañeros.
- Pero, esta vez, los ejemplos relevantes suelen ser dados por maestros, independientemente de las respuestas, mientras que el subgrupo de oficina concentra respuestas de generalización.
- Esto pudiera deberse a varios factores: a) que los maestros están más pendientes de que sus pares utilicen los EPP, que los mismos jefes; b) que entre ellos pasan la mayor parte de tiempo, y estando pendiente de los demás incentivan también el autocuidado; c) que los trabajadores en puestos de jefaturas, desde los supervisores hacia arriba, no trabajan por lo general en la misma partida que sus pares, y entonces les resulta más complicado dar un ejemplo de cómo un compañero cuida o no la seguridad y la salud.

Pregunta 6: Preocupación de los jefes directos por la salud y la seguridad en el trabajo.

- Un 78% de los entrevistados señalan que sus jefes sí se preocupan, pero sólo un 44% de este subgrupo da ejemplos relevantes. Éstos son 4 maestros, 3 supervisores de la casa, y 1 participante de oficina.
- Un 9% indica que los hacen sólo a veces, y un 13% señala que sus jefes directos no se preocupan.

- Son tres los entrevistados que señalan que sus jefes directos no se preocupan, y de ellos sólo un supervisor de subcontrato menciona un ejemplo relevante. Él insiste en que a su jefe directo “hay que estarlo cateteando que traiga los guantes”.

Pregunta 7: Preocupación de los entrevistados por la salud y la seguridad en el trabajo.

- Todos los entrevistados afirman que ellos mismos sí se preocupan de la salud y seguridad. Un 65% entrega ejemplos relevantes, y un 17% entrega ejemplos al menos comprensibles.
- Estas tasas, sugieren que

En síntesis, los entrevistados una vez más tienden a evaluarse más positivamente a sí mismos, y luego a sus jefes directos, pero, a diferencia de lo que luego cuando se les pregunta por la calidad, esta vez tienden a considerar mejor a sus compañeros que a sus subalternos.

Además, las proporciones de ejemplos que sustentan estas respuestas suben notablemente, en comparación con las preguntas relativas a la calidad, excepto en lo que se refiere a los subalternos, que descienden. La siguiente tabla resume estos resultados:

	Percepción de cuidado de la salud y la seguridad	Adecuado sustento de su respuesta
Ellos mismos	100%	65%
Jefes	80%	44%
Compañeros	35%	75%
Subalternos	33%	20%

De ello, pudiera desprenderse que esta vez los entrevistados son más críticos sobre la preocupación de sus subalternos por la salud y la seguridad en el trabajo. De hecho, tienden a considerar que sólo algunos de los trabajadores a su cargo se preocupan, y esas respuestas las fundamentan proporcionalmente mejor.

Pregunta 8: Aspectos por mejorar para preocuparse por la salud y la seguridad en el trabajo

- Finalmente, todos los entrevistados son capaces de mencionar aportes que van en línea con la ISO 45001.
- La dispersión nuevamente es amplia, y las respuestas varían entre estamentos, pero se repite la idea de concientizar a los trabajadores (8), incentivar el autocuidado (4), y perseverar en la limpieza (3).
 - o Concientizar a los trabajadores: es importante señalar que este trabajo se está realizando hace muchos años en el área de la construcción, y que es una tarea compleja debido a varios motivos: una parte de los trabajadores más antiguos es reacia a utilizar sus elementos de protección personal, porque dicen que esto no se usaba en sus tiempos y porque molestan ahora; otros trabajadores más novatos no quieren utilizarlos por temeridad; otros intentan trabajar bajo los efectos de drogas; etc.
 - o Incentivar el autocuidado: gran parte de los trabajadores es consciente del autocuidado, pero hay otra que no lo es, ya que, aunque el departamento de prevención les recuerde que tienen familias detrás, pareciera no importarles, tomando riesgos y creyendo que son inmunes a los accidentes.

- Perseverar en la limpieza: la mayoría de los trabajadores no limpia luego de realizar su labor, ya que dicen que no es su tarea, y agregan que es tarea de los jornales o de los que andan limpiando. No obstante, es importante que tomen conciencia de que un lugar sucio también es peligroso para sus compañeros que trabajan en el entorno.

7.3 Gestión ambiental

Pregunta 1: Noción de preocuparse por el medio ambiente.

- Del total de 23 entrevistados, un 69% coincide en sus respuestas con la norma ISO 14001, un 22% coincide parcialmente, y sólo un 9% no coincide. Esto implica que les resulta más fácil definir este concepto, en comparación con los otros dos conceptos consultados en la entrevista.
- Dado que no existe un sistema de gestión medioambiental, es posible que lo anterior se deba a que es una preocupación de orden mundial, patente en las redes sociales.
- Las respuestas que más se repiten son no dañar el ecosistema (8), no contaminar (5), reciclar (4), y ventilar el polvo (3).

Pregunta 2: Noción de preocuparse por el medio ambiente en la construcción de un edificio.

- Al consultar específicamente por el cuidado del medioambiente en el contexto de la construcción de un edificio, los entrevistados que entregan respuestas aceptables son un 70%.
- La dispersión de las respuestas es similar a la de la pregunta anterior, pero los contenidos varían. Las ideas que más se repiten esta vez son: no contaminar con polvo (5), no contaminar acústicamente (4), reciclar (4), no contaminar en general (3), botar la basura donde corresponde (3), y cuidar el entorno (3). Una vez más, se observa que los entrevistados tienen una noción más clara de esta materia.

Pregunta 3: Importancia de preocuparse por el medio ambiente en la construcción de un edificio.

- Después de presentar la norma ISO 14001, el total de los entrevistados afirma que es importante preocuparse por el medio ambiente, y el total de aquellos que entregan respuestas que coinciden con la ISO vuelve a ser un 70%.
- Las ideas que más se repiten esta vez, independientemente de su calidad, son: no dañar el medio ambiente para futuras generaciones (5), preocuparse por los demás (4), y que se está destruyendo la naturaleza (3).
- Todas estas respuestas muestran que los trabajadores son conscientes del daño que produce la construcción a medio ambiente.

Pregunta 4: Preocupación de los subalternos por el medioambiente en el trabajo.

- Los trabajadores que observan que todos sus subalternos cuidan el medioambiente, representan sólo el 20% del total que tiene trabajadores a su cargo, y ninguno de ellos provee un ejemplo relevante que lo sustente.

- Complementariamente, un 33% estima que sólo algunos cuidan el medioambiente, y un 47% estima que no lo hacen. En ambos casos, los entrevistados mayoritariamente presentan ejemplos relevantes.

Pregunta 5: Preocupación de los compañeros por el medioambiente en el trabajo.

- Las proporciones esta vez se dispersan, entre un 33% que estiman que sus compañeros cuidan el medioambiente, un 26% que opina que sólo algunos lo hacen, y un 26% que opina que no lo hacen.
- Por primera vez, aparecen entrevistados señalando que no saben responder a esta pregunta, y este grupo representa un 17% de los entrevistados.
- Además, sólo un 17% del total de los entrevistados logra dar ejemplos que sustentan sus respuestas, independientemente de cuáles sean.
- En conjunto, estos hallazgos parecen informar que a los entrevistados se les hace difícil pensar en sus pares, respecto del cuidado del medio ambiente.

Pregunta 6: Preocupación de los jefes directos por el medioambiente en el trabajo.

- Un 65% de los entrevistados señalan que sus jefes sí se preocupan, pero la gran mayoría de ellos (un 60% de este subgrupo), brinda ejemplos no relacionados. Tiende a tratarse de maestros.
- Luego, la suma de entrevistados que considera que su jefe directo se preocupa a veces, o que no se preocupa, representa un 22%, y hay otros 3 entrevistados esta vez que no saben responder, y que representan el 13% restante.
- Una vez más, pareciera que a los entrevistados les cuesta pensar concretamente acerca del cuidado del medioambiente, sólo que tratándose de sus jefes tienden a dar respuestas más favorables para ellos.

Pregunta 7: Preocupación de los entrevistados por el medioambiente en el trabajo.

- Un 57% de los entrevistados afirman que ellos mismos sí se preocupan por el cuidado del medio ambiente. Esto es inusual porque, frente a la calidad y a la salud y seguridad, el 100% respondió afirmativamente. Además, el 54% de este subgrupo brinda ejemplos que no se relacionan con sus respuestas.
- Esto parece implicar que existe mayor autocritica, pero, aun así, entre quienes afirman que sí se preocupan por el medioambiente, las respuestas tienden a estar mal fundadas.
- Luego, un 30% responde que se preocupan a veces, y un 13% responde que no se preocupa. Este último caso, corresponde a dos supervisores de subcontrato. Los primeros dicen que “las exigencias están sobre las buenas intenciones en el rubro inmobiliario”, y que “no me preocupo del medio ambiente”. El segundo, dice que “trabajo en una constructora que está haciendo invasión en un terreno natural”.

En síntesis, los entrevistados tienen una mejor impresión del cuidado de sus jefes directos por el medio ambiente, aunque poco fundada. Luego se ubican a ellos mismos, a sus compañeros, y finalmente a sus subalternos, aunque sin ningún fundamento en los pocos casos en que los evalúan positivamente. La siguiente tabla resume estos resultados:

	Percepción de cuidado del medioambiente	Adecuado sustento de su respuesta
Jefes	65%	13%
Ellos mismos	57%	38%
Compañeros	30%	29%
Subalternos	20%	0%

Estos resultados indican claramente que la situación del cuidado del medio ambiente es altamente preocupante.

Pregunta 8: Aspectos por mejorar para preocuparse por el medioambiente en el trabajo

- Curiosamente, la gran mayoría (21) de los entrevistados es capaz de proveer sugerencias para mejorar la gestión del cuidado del medio ambiente, y ellos sugiere que las respuestas negativas e inconsistentes, brindadas frente a las preguntas anteriores, posiblemente se expliquen no sólo como falta de comprensión por parte de los entrevistados, sino también como resultado de una gestión insuficiente.

	Maestros (10)	Casa (5)	Subcontr. (5)	Oficina (3)	TOTAL
Coincide con la ISO	8	5	5	3	21
Coincide parcialmente con la ISO	1				1
No coincide con la ISO	1				1

- Entre las sugerencias, que se asumen importantes para mejorar este aspecto, destaca la idea de educar sobre el tema y generar cultura (8), crear zonas de reciclaje (5), y más áreas para botar escombros (2). Las otras 13 respuestas coincidentes con la ISO, se encuentran en la tabla resumen.
- La mayoría de los participantes comenta que es necesario educar sobre el tema ambiental y generar cultura. Es muy importante poner atención a esta respuesta ya que pertenece al 35% de los participantes, esto quiere decir que, efectivamente existe un interés de aprender y ayudar y ser parte del sistema de gestión ambiental, ya que nos afecta a todos.
- Muchos de los participantes comentan que el reciclaje es necesario para un buen cuidado del medio ambiente, y luego el 22% de los participantes lo comenta en la última pregunta, y que debe ser un tema a mejorar, ya que una de las primeras cosas a implementar sería una buena zona de reciclaje para que el personal comenzara a acostumbrarse, al ver que, si existe una preocupación por parte de la empresa.
- Luego todas las otras respuestas se refieren a cuidar el medio ambiente en distintos ámbitos, y algunas están fuera del alcance de la empresa, pero si hay algunas en donde se podría tomar consideración, como por ejemplo: generar más lugares de escombros, instalar malla rashel para el polvo, trabajar para certificar en cuidado del medio ambiente, no desperdiciar agua, implementar un sistema de gestión ambiental, tomar precauciones frente a elementos tóxicos, no levantar polvo, no contaminar alrededores, aumentar recursos para el tema ambiental.

CAPÍTULO 8: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A partir del análisis y discusión de las entrevistas realizadas, se extraen las siguientes conclusiones:

8.1 Gestión de la calidad

1. Se observa un llamado de la gran mayoría de los entrevistados, a trabajar de manera coordinada, para que existan menos errores, menos retrasos, y un mejor flujo de la comunicación entre las partes. Como se expresa en la norma ISO 9001, el sistema de gestión de calidad ayuda a prevenir y reducir las no conformidades del producto y servicio. En este sentido, se recomienda escuchar las sugerencias de los maestros, para propiciar el desarrollo de una organización más integra.
2. Los entrevistados que se desempeñan en cargos superiores, tienden a entregar respuestas conceptuales adecuadas, pero no ejemplos, mientras que los entrevistados que se desempeñan en cargos inferiores, como los maestros, al revés, tienden a brindar ejemplos significativos, y a tener dificultades con las respuestas a preguntas conceptuales. Ello intensifica la necesidad de reforzar el diálogo e intercambio entre todos los trabajadores, que favorezca un cruce entre el nivel conceptual y el más aplicado.
3. Los entrevistados son proporcionalmente más críticos con sus pares, y al mismo tiempo son más acertados en esas observaciones. Debido a ello, se recomienda fomentar la labor de supervisión entre pares, además de la supervisión que realizan los jefes directos.
4. Es importante contar con trabajadores capacitados en sus respectivas áreas.

8.2 Gestión de la seguridad y la salud

1. Se observa transversalmente la necesidad de perseverar en que los entrevistados tomen conciencia de la importancia de cuidarse ellos mismos, sobre todo por la diferencia que existe entre cómo cada uno de ellos percibe que se cuida, y lo que logran observar los demás.
2. Es importante particularmente capacitar a los supervisores de la casa, que entregan visiones muy empobrecidas en esta materia.
3. Lo anterior es aún más crítico, puesto que, a diferencia de lo que ocurre respecto de la gestión de calidad, en el caso de la gestión de la seguridad y la salud se evidencia que es más útil la supervisión de las jefaturas directas, y son los supervisores de la casa quienes deben encargarse de que esto se cumpla con los maestros que pertenecen a la empresa.

8.3 Gestión ambiental

1. La mayor parte de los entrevistados señala que el cuidado del medio ambiente es muy importante, pero luego no saben en qué consiste. Ello señala la necesidad de capacitar en esta materia.
2. La mayoría de los entrevistados también señala que la empresa no aporta los recursos necesarios para materializar el cuidado de ambiente. Ello señala ya la necesidad de implementar un sistema de gestión ambiental, aparentemente inexistente.

CAPÍTULO 9: LIMITACIONES

En primer lugar, este estudio fue realizado por una persona que trabaja en la Empresa, y específicamente en el departamento de calidad. Si bien se le solicitó a cada participante ser veraz en sus respuestas, se les señaló que la investigadora actuaba aquí en calidad de estudiante, y se les aseguró el anonimato de las entrevistas, siempre cabe la posibilidad de que algunos hayan tratado de responder desde la deseabilidad social.

En segundo término, las entrevistas fueron realizadas en un momento pick de trabajadores en la obra, en que había mucho personal de obra gruesa y de terminaciones, en que la mantención de una coordinación eficaz representaba un desafío mayor, y coincidentemente había habido un cambio reciente de jefe de terreno y profesional de terreno. Por lo tanto, cabe la posibilidad de que las entrevistas reflejen un momento particularmente complejo el equipo de trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

- ECBI ~ Empresa Constructora Bravo Izquierdo (n.d.). *Nuestra Empresa*. Recuperado el 03 de mayo de 2019, de <http://www.bravoizquierdo.cl/constructora/nuestra-empresa.php>
- Grice, P. (1975). Logic and conversation. En P. Cole & J. L. Moran (Eds.), *Syntax and semantics III: Speech acts*, (pp. 41-58). New York: Academic Press.
- ISO ~ Organización Internacional de Normalización (2015a). *ISO 9000, Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario (4ta edición)*. Ginebra: Secretaría Central de ISO.
- ISO ~ Organización Internacional de Normalización (2015b). *ISO 9001, Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos (5ta edición)*. Ginebra: Secretaría Central de ISO.
- ISO ~ Organización Internacional de Normalización (2015c). *ISO 14001, Sistemas de gestión Sistemas de gestión ambiental —Requisitos con orientación para su uso (3ra edición)*. Ginebra: Secretaría Central de ISO.
- ISO ~ Organización Internacional de Normalización (2018). *ISO 45001, Sistemas de gestión de la seguridad en el trabajo. calidad – Requisitos con orientación para su uso (1ra edición)*. Ginebra: Secretaría Central de ISO.
- ISOTools (2015). *¿Qué son las normas ISO y cuál es su finalidad?*. Recuperado el 05 de mayo de 2019, de <https://www.isotools.org/2015/03/19/que-son-las-normas-iso-y-cual-es-su-finalidad>
- Tulving, E. (1984). *Precis of Elements of Episodic Memory. Behavioural and Brain Sciences*, 7: 223-268.

ANEXOS

A. Anexo A: Consentimiento informado y voluntario

PRESENTACIÓN: Usted está siendo invitado a participar en forma anónima y voluntaria, en un estudio sobre la percepción de los trabajadores implicados en la construcción de un edificio en Viña del Mar, respecto de la gestión de calidad, medio ambiente, y seguridad y salud laboral.

Antes de participar, es necesario que comprenda la siguiente información respecto del propósito de este estudio, y de sus procedimientos.

INFORMACION PARA EL PARTICIPANTE: Actualmente, las empresas constructoras tienen el desafío de responder a clientes cada vez más exigentes, y de ser simultáneamente más responsables social y medioambientalmente.

La constructora considerada en este estudio, quiere asumir el desafío de realizar un sistema integral de gestión, para controlar la calidad, la seguridad y salud de los trabajadores, y el impacto medio ambiental.

Este desafío implicará la evaluación y estudio a gran escala del sistema actual, que posibilite realizar los cambios que sean pertinentes para favorecer el nuevo sistema, en un espíritu de mejora continua.

El propósito de este estudio es colaborar precisamente en el proceso de mejora de la gestión, a través de una primera fase, que consistirá en explorar y describir la percepción de los trabajadores, respecto de esta materia.

PROCEDIMIENTOS DEL ESTUDIO: Luego de firmado este documento, el procedimiento consistirá en una entrevista de alrededor de 45 minutos, centrada su percepción acerca de la calidad, de la seguridad y salud de los trabajadores, y del cuidado del medio ambiente en esta obra.

GARANTÍAS:

- Mi participación es voluntaria y puedo abandonar el estudio cuando lo desee, sin tener que dar explicaciones y sin que ello afecte mi trabajo.
- Sólo la investigadora tendrá acceso a los audios de las entrevistas.
- Las entrevistas se transcribirán y analizarán por escrito, y se omitirá toda información que pudiera identificarme.
- En cualquier momento puedo hacer todas las preguntas que desee a la investigadora principal, directamente o al teléfono +56 (9) 7906 0305.

Yo, _____, CI _____, he leído este documento y recibido suficiente información. He tenido oportunidad de efectuar preguntas y recibido respuestas satisfactorias.

Firma _____ Fecha de Firma _____

Nombre de la investigadora principal _____

Firma _____ Fecha de Firma _____

B. Anexo B: Protocolo entrevista

Estudio sobre la percepción de los trabajadores implicados en la construcción de un edificio en Viña del Mar, respecto de la gestión de calidad, medio ambiente, y seguridad y salud laboral.

(*) Antes de comenzar, recuerde asegurarse de que el entrevistado haya completado el “Consentimiento informado y voluntario” de participación en esta entrevista.

INTRODUCCIÓN Y DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Voy a entrevistarle/a sobre las tareas que se realizan en la construcción de este edificio, y sobre el modo cómo se hacen esas tareas. Esta entrevista debiera durar entre 30 y 45 minutos.

Para empezar, le haré algunas preguntas generales sobre usted, que me ayudarán a analizar la información cuando organice todas las entrevistas en conjunto:

- a. *¿Cuántos años tiene usted?*
- b. *¿Cuál es su sexo?*
- c. *¿Cuál es su máximo curso de educación formal?*
- d. *¿Cuál es su rol en esta obra?*
- e. *¿Cuántos años lleva en la empresa?*
- f. *(subcontrato) ¿Cuánto tiempo lleva trabajando para la empresa?*

PRIMERA PARTE: Gestión de calidad

(1) *Con sus palabras, ¿qué significa hacer algo con calidad?*

(2) *¿Qué significa construir un edificio con calidad?*

Antes de continuar, quisiera comentarle que existe una organización internacional que se ha dedicado a definir lo que se entiende por “calidad”, y quiero leerle lo que esta organización ha definido.

Calidad (ISO 9000:2015): Es el “grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos”. Así, la calidad puede ser pobre, buena o excelente.

En este caso, un edificio de excelente calidad es aquel que cumple totalmente con los requisitos que definió la empresa inmobiliaria.

Antes de continuar, asegúrese de que el entrevistado haya entendido la idea clave, de cumplir con lo que se solicita. De no entenderlo, proporcione otro ejemplo.

Quiero que piense en esta definición, para responder a las preguntas que le voy a hacer a continuación.

Si usted olvida la definición, puede pedirme que se la lea de nuevo, las veces que lo necesite.

Entonces, aquí voy con las preguntas:

(3) ¿Usted considera que es importante preocuparse por la calidad de una construcción? ¿Por qué?

(4) ¿Usted tiene trabajadores directamente a su cargo en esta construcción?

En caso negativo, pase a la siguiente pregunta (5).

En caso afirmativo, pregunte lo siguiente:

(4.1) ¿Considera que los trabajadores a su cargo aportan a que este edificio se construya con calidad?

(4.2) Me pregunto si puede ilustrar esto con un ejemplo o una historia, que me ayude a entender mejor su respuesta anterior.

(5) ¿Usted tiene compañeros de trabajo que realicen tareas similares a las suyas en esta construcción?

En caso negativo, pase a la siguiente pregunta (6).

En caso afirmativo, pregunte lo siguiente:

(5.1) ¿Considera que sus compañeros de trabajo aportan a que este edificio se construya con calidad?

(5.2) Me pregunto si nuevamente usted puede ilustrar esto con un ejemplo o una historia, que me ayude a entender mejor su respuesta anterior.

(6) *Sobre su jefe directo,*

(6.1) *¿Considera que él o ella aporta a que este edificio se construya con calidad?*

(6.2) *De nuevo, me pregunto si puede ilustrar esto con un ejemplo o una historia, que me ayude a entender mejor su respuesta anterior.*

(7) *Acerca de usted mismo,*

(7.1) *¿Considera que usted aporta a que este edificio se construya con calidad?*

(7.2) *De nuevo, me pregunto si puede ilustrar esto con un ejemplo o una historia, que me ayude a entender mejor su respuesta anterior.*

(8) *Para finalizar esta parte de la entrevista, quisiera preguntarle ¿qué cosas cree que se deben mejorar para que usted pueda dedicarse a trabajar con mejor calidad?*

SEGUNDA PARTE: Gestión de la seguridad y la salud en el trabajo

(9) *Con sus palabras, ¿qué significa preocuparse por la seguridad y la salud?*

(10) *¿Qué significa preocuparse por la seguridad y la salud en la construcción de un edificio?*

Antes de continuar, quisiera comentarle que también existe una organización internacional que se ha dedicado a definir lo que se entiende por “seguridad y salud”, y quiero leerle lo que esta organización ha definido.

Seguridad y salud en el trabajo (ISO 45001:2018): “Prevenir lesiones y deterioro de la salud a los trabajadores y proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables”.

Antes de continuar, asegúrese de que el entrevistado haya entendido la idea clave, de prevenir. En caso de no entenderlo, proporcione un ejemplo.

Quiero que piense en esta definición, para responder a las preguntas que le voy a hacer a continuación.

Si usted olvida la definición, puede pedirme que se la lea de nuevo, las veces que lo necesite.

Entonces, aquí voy con las preguntas:

(11) *¿Usted considera que es importante preocuparse por la seguridad y la salud de los trabajadores en una construcción? ¿Por qué?*

(12) Sólo si tiene trabajadores a su cargo:

(12.1) *¿Considera que los trabajadores a su cargo se preocupan por la seguridad y la salud en la construcción de este edificio?*

(12.2) *Me pregunto si puede ilustrar esto con un ejemplo o una historia, que me ayude a entender mejor su respuesta anterior.*

(13) Sólo si tiene compañeros de trabajo que realicen tareas similares a las suyas:

(13.1) *¿Considera que sus compañeros de trabajo se preocupan por la seguridad y la salud en la construcción de este edificio?*

(13.2) *Me pregunto si nuevamente usted puede ilustrar esto con un ejemplo o una historia, que me ayude a entender mejor su respuesta anterior.*

(14) *Sobre su jefe directo,*

(14.1) *¿Considera que él o ella se preocupa por la seguridad y la salud en la construcción de este edificio?*

(14.2) *De nuevo, me pregunto si puede ilustrar esto con un ejemplo o una historia, que me ayude a entender mejor su respuesta anterior.*

(15) *Acerca de usted mismo,*

(15.1) *¿Considera que usted se preocupa por la seguridad y la salud en la construcción de este edificio?*

(15.2) *De nuevo, me pregunto si puede ilustrar esto con un ejemplo o una historia, que me ayude a entender mejor su respuesta anterior.*

(16) *Para finalizar esta parte de la entrevista, quisiera preguntarle ¿qué cosas cree que se deben mejorar para que usted pueda cuidar de la seguridad y de la salud en su trabajo?*

TERCERA PARTE: Gestión ambiental

(17) *Con sus palabras, ¿qué significa para usted preocuparse por el medio ambiente?*

(18) *¿Qué significa preocuparse por el medio ambiente en la construcción de un edificio?*

Antes de continuar, quisiera comentarle que también existe una organización internacional que se ha dedicado a definir lo que se entiende por “el cuidado del medio ambiente”, y quiero leerle lo que esta organización ha definido.

Medio Ambiente (ISO 14001:2015): *Es el “entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones”. A entorno se refiere desde el interior de una organización hasta el sistema local, regional y global. Pudiéndose describir en términos de biodiversidad, ecosistemas, clima u otras características.*

Antes de continuar, asegúrese de que el entrevistado haya entendido la idea clave, de prevenir. En caso de no entenderlo, proporcione un ejemplo.

Quiero que piense en esta definición, para responder a las preguntas que le voy a hacer a continuación.

Si usted olvida la definición, puede pedirme que se la lea de nuevo, las veces que lo necesite.

Entonces, aquí voy con las preguntas:

(19) *¿Usted considera que es importante preocuparse por el medioambiente en la construcción de un edificio? ¿Por qué?*

(20) Sólo si tiene trabajadores a su cargo:

(20.1) *¿Considera que los trabajadores a su cargo se preocupan por el medioambiente en la construcción de este edificio?*

(20.2) *Me pregunto si puede ilustrar esto con un ejemplo o una historia, que me ayude a entender mejor su respuesta anterior.*

(21) Sólo si tiene compañeros de trabajo que realicen tareas similares a las suyas:

(21.1) *¿Considera que sus compañeros de trabajo se preocupan por el medioambiente en la construcción de este edificio?*

(21.2) *Me pregunto si nuevamente usted puede ilustrar esto con un ejemplo o una historia, que me ayude a entender mejor su respuesta anterior.*

(22) *Sobre su jefe directo,*

(22.1) *¿Considera que él o ella se preocupa por el medioambiente en la construcción de este edificio?*

(22.2) *De nuevo, me pregunto si puede ilustrar esto con un ejemplo o una historia, que me ayude a entender mejor su respuesta anterior.*

(23) *Acerca de usted mismo,*

(23.1) *¿Considera que usted se preocupa por el medio ambiente en la construcción de este edificio?*

(23.2) *De nuevo, me pregunto si puede ilustrar esto con un ejemplo o una historia, que me ayude a entender mejor su respuesta anterior.*

(24) *Finalmente, quisiera preguntarle ¿qué cosas cree que se deben mejorar para que usted pueda cuidar del medio ambiente en su trabajo?*

C. Anexo C: Respuesta de los entrevistados y codificación

C.1 Gestión de calidad

1. Concepto de calidad

Maestros

N	Respuesta	Codificación (interpretación)	Comparación con la norma ISO 9000
1	Ehh que los trabajos queden bien po, que lleven todas sus piezas, todos sus implementos.	▪ Que quede Bien hecho ▪ Cumplir con requisitos definidos	▪ Coincide parcialmente.
2	Algo bueno al tiro, no sé po como la política de la empresa hacer las cosas bien a la primera, ser responsable con lo que uno hace.	▪ Bien a la primera ▪ Ser responsable con lo que se hace	▪ Política de calidad
3	Que vaya todo quedando bien a la primera vez.	▪ Bien a la primera	▪ Política de calidad
4	Hacer algo con delicadeza, algo bien hecho y terminado a si tiempo.	▪ Hacer algo con delicadeza ▪ Bien a la primera	▪ Política de calidad
5	Una forma de ver si está bien a no hacer dos veces a la vez y chequeando todas las cosas como manda el plano.	▪ Cumplir con requisitos definidos ▪ Bien a la primera	▪ Coincide parcialmente ▪ Política de calidad
6	Hacer mi trabajo a la primera y buena enseguida	▪ Bien a la primera	▪ Política de calidad
7	Ehh me imagino que debe ser la construcción en sí, una obra de calidad. La verdad no sé.	▪ No sabe	▪ No sabe
8	Hacer las cosas de una buena, no llegar y devolverse de nuevo, y hacer las cosas de no perjudicar a otras personas a otros maestros.	▪ Bien a la primera ▪ No perjudicar el trabajo de otros.	▪ Política de calidad
9	A la primera y a la segura, todo bien, que como uno dice no, lento pero segura y tiene que.... Que todo... todo si uno va trabajando tiene que hacerlo a la primera bien.	▪ Bien a la primera	▪ Política de calidad
10	Obviamente algo que quede en buenas condiciones, eh... más que nada que uno sienta que lo está dejando bien, obviamente, ¿ves tú? O sea que uno al realizar el trabajo eh... sea visto de buena forma y en este caso, yo sentirme bien con lo que estoy realizando, incentivar la calidad, que los jefes también lo encuentren bien y no sé po, a los, maestros que vengan eh... detrás de ti, también puedan trabajar en buenas condiciones, en relación al trabajo que tu realizaste.	▪ Que quede bien hecho ▪ No perjudicar el trabajo de otros.	▪ Coincide parcialmente con la ISO 9001. (toma de conciencia por parte del trabajador)

Supervisores de casa

N	Respuesta	Codificación (interpretación)	Comparación con la norma ISO 9000
1	Es entregar un buen servicio con las características para satisfacer una necesidad	▪ Cumplir con requisitos definidos.	▪ Coincide parcialmente
2	Trabajar de buena manera, primero que nada, ver los planos, preocuparse de que el trabajo quede bien hecho a la primera, que es lo importante.	▪ Bien a la primera. ▪ Cumplir con requisitos definidos.	▪ Coincide parcialmente ▪ Política de calidad
3	<i>Ehhh..la clásica frase y para enmarcarla es hacer las cosas bien y a la primera.</i>	▪ Bien a la primera.	▪ Política de calidad

4	Entregar algo al propietario con los mínimos detalles posibles.	Cumplir con requisitos definidos.	Coincide
5	Para mí es algo que... como le dijera yo... empieza a... para mejorar lo que es terminaciones, por lo menos lo que me influye a mí po, terminaciones, mejorar lo que es, ver las terminaciones, ver que quede bien los trabajos en general po, o sea, todas las terminaciones que vayan quedando acorde a lo que quiere la empresa.	- Cumplir con requisitos definidos. - Que quede bien hecho	Coincide parcialmente

Supervisores de subcontrato

N	Respuesta	Codificación (interpretación)	Comparación con la norma ISO 9000
1	Bueno para mí, significa respetar todo lo que entra dentro de un proceso constructivo, vamos al tema de la ejecución ya sea especificaciones técnicas de algún profesional que esté a cargo de la obra, ehhe especificaciones técnica del producto que se esté ocupando para tal faena ehhe respetar paso a paso lo que dice en este caso las especificaciones técnicas, los planos, las bases, lo que sea necesario para tener un producto terminado, que cumpla con la satisfacción del cliente.	Cumplir con requisitos definidos.	Coincide
2	Hacer algo con calidad es hacer algo que quede bien terminado fino, que la terminación sea buena y fina.	Que quede bien hecho.	Coincide parcialmente con la política de calidad.
3	Que tiene que quedar todo correcto y todo seguro, para que de seguridad también po.	- Que quede bien hecho. - Que sea seguro	Coincide parcialmente con la política de calidad
4	Hacerla bien a la primera.	Bien a la primera.	Política de calidad
5	Con mis palabras, hacer un trabajo, o sea de una sola vez, preocuparse de que todas las cosas queden buenas y hacerlo solamente una vez, no dos veces.	Bien a la primera.	Política de calidad

Oficina

N	Respuesta	Codificación (interpretación)	Comparación con la norma ISO 9000
1	Hacer las cosas bien y a la primera, para que el gasto sea una vez y no tengamos que hacerlo dos veces.	Bien a la primera.	Política de calidad
2	Hacer las cosas bien y a la primera	Bien a la primera.	Política de calidad
3	Eh... un producto que quede bueno, bajo la normativa vigente, y los requerimientos que espera el mandante o sea un producto que ojalá no tenga post venta y que en los años que este en la garantía no de problemas ojalá.	- Cumplir con requisitos definidos. - Que quede bien hecho.	Coincide

2. Construir un edificio con calidad

Maestros

N	Respuesta	Codificación (interpretación)	Comparación con la norma ISO 9001
1	Para mí es lo mismo, o sea tratar de que estén todos los fierros puestos ehhe en el sentido de que estén limpios los muros, estén todos los fierros que van, eso para mí es calidad.	- Cumplir con los requerimientos. - Que quede Bien hecho.	Coincide parcialmente

2	Que no se caiga yo pienso, no va a ser como el que se cayó en el sur, ese que se quebró, mal hecho.	▪ Que quede bien hecho.	▪ Coincide parcialmente
3	Eso sería maravilloso.... que quedaran todas las cosas buenas.	▪ Que quede bien hecho.	▪ No coincide
4	Tiene como tres puntos, el primero es construir el edificio con calidad, la forma y base de cómo construirlo de partida, el tiempo y los ítems y que te quede de una sola vez de buena forma, porque esa es la calidad porque muchas veces lo empezai pero no lo empezai con calidad y en las terminaciones se nota, ahí en las terminaciones se nota alto la calidad de lo edificios.	▪ Bien a la primera. ▪ Buenas terminaciones.	▪ Coincide
5	Que pasa que construir un edificio, es que para no pasar un accidente o que puede haber un terremoto, para que no se caiga y para hacer eso hay que ver la calidad primero, en que lleva los fierros, que hormigón llega, para mí.	▪ Cumplir con los requerimientos	▪ Coincide
6	Que nuestro mandante en este caso el cliente quede conforme con todo lo realizado y entregado a su gestión.	▪ Cumplir con los requerimientos.	▪ Coincide
7	Con buenos maestros, para mí eso es construir algo con calidad, con buenos materiales, con buena jefatura.	▪ Contar con maestros adecuados. ▪ Contar con materiales adecuados. ▪ Contar con jefatura adecuada.	▪ Coincide
8	Ehh construir un edificio con calidad, que tiene tener buenas terminaciones, para las personas que van a vivir a habitar este edificio no tengan problemas.	▪ Buenas terminaciones.	▪ Coincide parcialmente
9	Eh... seguro, ante todo la seguridad, que supuestamente nosotros tenemos un hogar y al hogar tenemos que llegar, de cómo salimos tenemos que llegar igual, porque en la construcción igual pasan muchas cuestiones.	▪ No entiende o es poco claro	▪ No coincide
10	Que significa construir un edificio con calidad, primero que... construir un edificio con calidad se basa más que nada en el compromiso que tenga todo el personal con respecto a la construcción de ese edificio porque si no hay un compromiso con respecto a en este caso, seguridad, calidad, trabajo, todo el tema, el edificio no va a quedar en buenas condiciones.	▪ Trabajar con compromiso	▪ Coincide

Supervisores de casa

N	Respuesta	Codificación (interpretación)	Comparación con la norma ISO 9001
1	<i>Que todas las partidas y todos los elementos del edificio queden en buen estado y que cumplan con todos los requisitos que pida la inmobiliaria o el mandante.</i>	▪ Cumplir con los requerimientos. ▪ Que quede bien hecho.	▪ Coincide
2	<i>Construir un edificio de calidad para mí es, bueno, primero que nada, se ve el reflejo de la empresa en sí, se ve que es una empresa que le gusta trabajar con prestigio, para ganarse un buen prestigio hay que trabajar con calidad.</i>	▪ No entiende o es poco claro	▪ No coincide
3	<i>Ehh.. bueno un edificio con calidad es construirlo bajo estándares que nos exige la norma ehh.. tanto ambientales y de seguridad. Más que nada eso.</i>	▪ Cumplir normativas de seguridad y ambientales	▪ No coincide
4	<i>Construir un edificio con calidad para mí es tratar de, de hacerlo con todas las normas vigentes y exigencias que me pide el proyecto.</i>	▪ Cumplir con los requerimientos. ▪ Cumplir con la normativa.	▪ Coincide

5	<i>Es que calidad, como le dijera yo, para mi calidad está más informado en lo que es cosas técnicas, nosotros estamos para desarrollar en la obra lo que nos están pidiendo, o lo que es trabajar con calidad en un edificio.</i>	▪ Cumplir con los requerimientos.	▪ Coincide
---	--	---	--

Supervisores de subcontrato

N	Respuesta	Codificación (interpretación)	Comparación con la norma ISO 9001
1	<i>Significa estar dentro de parámetros ya con tiempos ya estandarizados donde estén dentro de la normativa primero que todo, buenas prácticas constructivas eh buen sistema de ejecución, de gestión.</i>	▪ Cumplir con los plazos, ▪ Cumplir normativa. ▪ Control.	▪ Coincide
2	<i>Es que... el principio del edificio que sea bueno y que, por las etapas, nada vaya quedando atrás, que vaya todo de acorde a los tiempos y que vaya quedando bien hecho, o sea que no haiga que estar volviendo atrás, hacer cosas de nuevo, o sea que haiga un control permanente dentro de po, que no tengamos que estar volviendo atrás.</i>	▪ Cumplir con los plazos. ▪ Bien a la primera. ▪ Control.	▪ Coincide
3	<i>(Silencio) Es que tiene hartas cosas po (silencio) que le podría decir, que tiene que tener la mayor seguridad no más po.</i>	▪ No entiende o es poco claro.	▪ No coincide
4	<i>Dejarlo bien a la primera, no cometer errores, utilizar los implementos que corresponden, la calidad que pide el material y usar maestros que sepan utilizarlo.</i>	▪ Bien a la primera. ▪ Contar con maestros adecuados. ▪ Contar con materiales adecuados.	▪ Coincide
5	<i>Seguir las normas, o apegarse a las normas de calidad, que existe para construir un edificio, o sea, si empezamos bien de un principio a tomar las cosas, a por ejemplo, si yo voy a entrar a un recinto, tengo que tener un protocolo y abrirlo, abri ese protocolo y trabajai con los protocolos, o... bueno ahora se llaman protocolos, pero antes tenían otro nombre, entonces si yo me voy a entrar a un departamento tengo que recibirlo, ¿ya? ¿Y cómo se recibe? Con un protocolo, un protocolo de entrega, y ahí uno pone la fecha donde empieza el departamento y seguir los pasos de calidad que debieran ir de la mano con todo, porque la persona que va antes que uno, tiene que entregar como corresponde, no como se está haciendo acá, que no se entrega como corresponde, y si resulta así, todo debiera ser más fácil o sea, debieran ser fluidas las... las... cuanto se llama... las entregas, que es importante porque tiene que tener para entrar, tiene que tener todo un paso, y si no se cumple un paso se echa a perder todo lo demás po, entonces para mí, si construir un edificio con calidad eh, debiéramos funcionar todos en lo que va a pedir calidad po, o sea los pasos que hay que seguir y ahí es la única manera que nos acepten las cosas y hacerlo a la primera</i> <i>Si, es lo que le explicaba, lo quería tratar de entender que, si funcionamos todo, no debiera tener problemas el edificio, pero si alguien no entrega y deja una mocheta 2</i>	▪ Cumplir normativa. ▪ Bien a la primera. ▪ Seguir protocolo. ▪ No perjudicar el trabajo de otros	▪ Coincide

	<i>meses sin instalar y pasan todos y nadie hace nada, o sea, en terreno estoy hablando, ahí ya estamos funcionando mal, pero si el gallo se hubiera preocupado de que esa mocheta hubiera quedado hecha a su debido tiempo, no entorpece las funciones que vienen detrás.</i>		
--	--	--	--

Oficina

N	Respuesta	Codificación (interpretación)	Comparación con la norma ISO 9001
1	<i>Que las cosas se hagan bien, nada más que eso.</i>	▪ Que quede bien hecho.	▪ Coincide parcialmente
2	<i>Construir un edificio con calidad, esta netamente asociado a cumplir con los requerimientos que tiene el cliente, cumplir los requisitos del proyecto, ya sea la parte especificaciones, que halla expuesto el cliente, los planos, toda la parte de proyecto, y normativa también po, normativa y legalmente.</i>	▪ Cumplir con la normativa. ▪ Cumplir con los requerimientos.	▪ Coincide
3	<i>Eh... bueno básicamente lo mismo, que este bajo los estándares normativos y que los trabajos queden bien hechos, básicamente eso. Que se respeten los procedimientos, que se haga de acuerdo a lo que establece la empresa como gestión de calidad. Eso está todo establecido en los procedimientos que tenemos, además lo que ve el departamento de calidad, las observaciones que se van haciendo en el proceso constructivo, ir mejorando, ¿cachay? En el fondo ocupar el sistema de gestión de calidad, ir ocupándolo en post de que el edificio quede con la calidad deseada, en el fondo esa directriz la da el jefe, que es Luis Bravo, en este caso.</i>	▪ Cumplir normativa ▪ Que quede bien hecho. ▪ Cumplir con protocolo. ▪ Ocupar el sistema de gestión de calidad ▪ Cumplir con los requerimientos.	▪ Coincide

Calidad (ISO 9000:2015): Es el “grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos”. Así, la calidad puede ser pobre, buena o excelente. En este caso, un edificio de excelente calidad es aquel que cumple totalmente con los requisitos que definió la empresa inmobiliaria.

Antes de continuar, asegúrese de que el entrevistado haya entendido la idea clave, de cumplir con lo que se solicita. De no entenderlo, proporcione otro ejemplo.

Entonces, aquí voy con las preguntas:

3. Importancia de construir un edificio con calidad

Maestros

N	Respuesta	Codificación (interpretación)	Comparación con la norma ISO 9001
1	<i>Sí, porque si no hay calidad la gente trabaja no más, en el sentido de que no se preocupa de muchos detalles, en este momento hay gente que está a trato y no se preocupa no se po si hay un fierro mal amarrado o bien amarrado. A mi punto de vista.</i>	▪ Aseguramiento de los detalles.	▪ Coincide

2	<i>Sipo, es porque la calidad es como la esencia de un edificio, pienso po, porque una cosa sin calidad aca no tiene sentido, es como uno mismo, la personalidad po, ¿o no?, es como su cara, la parte visual po.</i>	▪ Es la esencia, referida a la parte visual	▪ No coincide
3	<i>Claro que sí, sería lo ideal, porque así es el prestigio que se ganan, la empresa yo cuantas veces ya, cuanto tiempo llevo yo aquí y me han ido a buscar para yo trabajar en otro lado, y yo aquí lo he pasado súper bien, y cuando veo que hay una cosa que esta mala yo cualquier superior yo llego y le aviso que esta malo, porque yo también he trabajado harto antes en otras empresas y aprendi mucho también y aquí en la empresa también he aprendido bastante, entonces eso yo lo voy transmitiendo a los que vienen detrás, por decir si no esta algún superior me preguntan a mí, y yo les digo si esta bueno o si esta malo, hay que hacer esto, eso te quedo malo, sácalo le digo yo y hasta ahora no he tenido nunca problema, me hacen caso en todo los cabros, cosa que esta mala yo al tiro voy y lo trasmito.</i>	▪ Prestigio para la empresa. ▪ Estabilidad laboral del trabajador	▪ No coincide
4	<i>Sipo, por eso te digo, los términos, los tiempos y por la entrega po, porque todo tiene su tiempo de entrega</i>	▪ Aseguramiento de los tiempos de entrega.	▪ No coincide
5	<i>Sí, mira ehh. Punto uno, en la calidad tienes que ver porque cuando uno construye, tienes que ver una parte bien y buena para que no más adelante pasen accidentes como sucedió en otras obras, se revisa los fierros, el hormigón si está bien, si está bien vibrado, y que hormigón se hecha.</i>	▪ Asegurar revisión de materiales.	▪ Coincide
6	<i>Claro que sí, porque mejo los materiales, mejores maestros, mejor resultado al final de la construcción.</i>	▪ Asegurar revisión de materiales. ▪ Asegurar mejor mano de obra. ▪ Mejor resultado final	▪ Coincide
7	<i>Obvio que sí, porque de partida si hay una buena construcción, hay más... a ver ... ehh me puedes repetir la pregunta... (se repite la pregunta) Ahhh si po obvio, este es un país sísmico entonces si hay una buena construcción de partida aguanta un sismo ehh también por.... Eso por la gente que viene a ver los departamentos que se supone que si es buena calidad hay más ventas.</i>	▪ Ayuda a soportar sismos. ▪ Aumenta las ventas.	▪ Coincide parcialmente
8	<i>Sí, es lo más importante porque las cosas cuando uno lo construye para otras personas debe quedar bueno porque, para que, más adelante, la misma empresa que va a construir, otras personas vayan con... como le dijera... con confianza, porque si las empresas hacen las cosas malas no creo que se siga vendiendo y construyendo.</i>	▪ Prestigio de la empresa	▪ Coincide parcialmente
9	<i>Claro, porque para uno, para su persona te llega que hay que ser buen maestro, y hacer las cosas bien.</i>	▪ Genera conciencia del trabajador al ejecutar.	▪ Coincide
10	<i>Obviamente que sí, más que nada porque, eh bueno aquí va a vivir gente, obviamente, necesitamos entregarle una construcción en buena calidad, ellos van a vivir un montón de tiempo y más que nada, bueno, a mí me gusta el trabajo lo que yo hago, entonces a mí me gusta entregar algo como corresponde, yo creo que por ahí va un poquito el tema. Es lo que yo creo.</i>	▪ Porque vivirán personas en el edificio. ▪ Satisfacción personal	▪ Coincide

Supervisores de casa

N	Respuesta	Codificación (interpretación)	Comparación con la norma ISO 9001
1	<i>sí, porque hay que entregarle un buen producto al cliente.</i>	Porque es lo que espera el cliente o mandante	Coincide
2	<i>Si, por supuesto que sí, es una de las cosas más importantes. Porque acá van a vivir personas, y es importante que quede bien hecho, y a la primera, para no estar destruyendo las cosas que quedan mal hechas. Hay que preocuparse, si, es muy importante.</i>	- Porque vivirán personas en el edificio. - Que quede bien hecho y a la primera.	Coincide
3	<i>Por supuesto, por supuesto que sí, porque estamos vendiendo calidad de vida, principalmente, construir un edificio de esta envergadura y con el valor que tiene, es importante la calidad, muy muy importante.</i>	Porque vivirán personas en el edificio.	Coincide
4	<i>Si, obvio. Porque estoy entregando... un... muchas... a ver cómo te digo... puede ser... el sueño de muchas personas, puede ser el hogar diario, cotidiano y si no lo haces bien, de partida... podi poner el riesgo la familia. Técnicamente construyendo.</i>	Porque vivirán personas en el edificio.	Coincide
5	<i>Sipo, porque es la imagen de la empresa y ver lo que así, vamos teniendo por lo menos, lo que yo veo acá en terreno o la obra, tenemos más, más proyectos que vienen encima po, si la calidad es lo que los está haciendo trabajo ahora, porque si no fuera calidad lo que estamos haciendo, no tendríamos más trabajo, por algo estamos, la empresa está bien catalogada aquí, por lo menos lo que yo sé a nivel nacional, bravo izquierdo con la calidad que está entregando.</i>	- Prestigio de la empresa. - Estabilidad laboral del trabajador.	No coincide

Supervisores de subcontrato

N	Respuesta	Codificación (interpretación)	Comparación con la norma ISO 9001
1	<i>Absoluto, porque hay que pensar que uno trabaja con vidas o sea aquí va a vivir gente ya sean 300 o 400 personas depende de la envergadura del edificio y que supuestamente tienen que comprar un producto que sea de calidad que se ejecutó dentro de los requisitos que dice la norma ehh y sobre todo el producto que están vendiendo al precio que están vendiendo, debiera ser concorde a lo que pide la ISO o sea una excelente calidad, o sea no estamos hablando de viviendas SERVIU</i>	- Porque vivirán personas en el edificio. - Porque se ejecuta con los requisitos de las normas y a lo que pide la ISO.	Coincide
2	<i>Por supuesto, porque la calidad y la buena terminación da prestigio a la empresa que construye y a los subcontratos que le prestan servicio a la empresa Bravo Izquierdo y habla bien de la empresa, habla bien de la empresa en todo lo que se refiere a construcción y terminación, por eso es bueno que quede todo bien, eso es lo importante.</i>	- Prestigio a la empresa. - Prestigio al subcontrato.	Coincide parcialmente
3	<i>Demás que si po, para las personas... es que van a vivir personas aquí también po, si no es llegar y armas la cosa a la loca po, tiene que ser... hay que cumplir con todos los requisitos que pide la norma po.</i>	Porque vivirán personas en el edificio.	Coincide
4	<i>Obvio, porque si no quedaría mala, empezarían a ver los problemas después cuando lleguen los propietarios, si no usamos los materiales que corresponde, después sería todo desastroso.</i>	- Asegurar revisión de los materiales. - Mejor resultado final.	Coincide

5	<i>Es importante, porque es una medida de control o que el, o la persona que compra el edificio o el mandante o el que mande a hacer el edificio se quede tranquilo y conforme que el producto que se está entregando esta bueno.</i>	▪ Porque es lo que espera el mandante o el cliente.	▪ Coincide
---	---	---	--

Oficina

N	Respuesta	Codificación (interpretación)	Comparación con la norma ISO 9001
1	<i>Si, súper importante, porque nuestra imagen, profesionalismo los asesora para hacer las cosas bien po si no, para que existe la construcción, si acá venimos a construir, no a demoler, por ejemplo lo más común si todo esto lo llevo a costo en base a calidad a veces los estándares de calidad no está mucho asociado a los costos por ejemplo puedo tener muy buen moldaje pero la mano de obra puede ser muy mala y eso genera en vez de no estucar muros tengo que maquillarlo, en caso de que si arriendo mas moldaje, tengo que cargar los muros y se hace un doble gasto innecesario con los fines del cual no se va ahorrar nada. Si tu arriendas un moldaje bueno sabes que te va a quedar algo bien, si tu arriendas un moldaje de bajo estándar date por seguro que tendrás que invertir en algo para poder llegar al estándar.</i>	▪ Asegurar mejor mano de obra. ▪ Asegurar revisión de los materiales. ▪ Inversión que finalmente implica un menos costo.	▪ Coincide
2	<i>Absolutamente, porque una es por la parte profesional, que hay que ejecutar las cosas de buena forma y siempre está el tema de hacer las cosas bien y a la primera, con calidad, y hoy en día, como el rubro se pone cada mes más exigente, las constructoras están compitiendo también en la parte de calidad, o sea hoy día las redes sociales o todo el tema de la gestión de postventa que hay en los edificios, también marca un precedente y una imagen de la constructora.</i>	▪ Que quede bien hecho y a la primera. ▪ Prestigio para la empresa.	▪ Coincide
3	<i>Sipo es fundamental, porque si po. Una que esta el prestigio de la empresa, esta el prestigio de los profesionales que están en la obra y lo principal es que después este, esta estructura se ocupe para vivir po, entonces son cientos de familia las que viven ahí, o personas que la ocupan dependiendo el edificio en este caso habitacional, entonces es mucha responsabilidad de que algo quede malo estructuralmente hablando y con un sismo, no se po se nos caiga el edificio, ¿te fijai? Entonces hay una responsabilidad muy grande de nuestro trabajo.</i>	▪ Prestigio de la empresa. ▪ Porque vivirán personas en el edificio. ▪ Ayuda a soportar sismos.	▪ Coincide

4. Aporte de los trabajadores a su cargo

(4.1) ¿Los trabajadores a su cargo aportan a que este edificio se construya con calidad?

(4.2) Ejemplo o historia.

Maestros

N	Respuesta	Codificación (interpretación)
1	4) No	▪ NO TIENE TRABAJADORES A SU CARGO
2	4) No	▪ NO TIENE TRABAJADORES A SU CARGO

3	4) No	▪ NO TIENE TRABAJADORES A SU CARGO
4	4) Sí 4.1.) Obvio po 4.2.) En la nivelación de la losa, el chequeo de los muros, el trazado.	▪ Sí/ Ningún ejemplo – Generalización
5	4.1.) Sí 4.2.) Ejemplo, porque como tengo uno yo, que es el rigger que esta allá abajo, le digo como hay que hacerlo, como evitar accidentes, y como hacerlo bien para no hacer dos veces, tres veces	▪ Sí/ Ningún ejemplo – Generalización
6	4) No	▪ NO TIENE TRABAJADORES A SU CARGO
7	4) No	▪ NO TIENE TRABAJADORES A SU CARGO
8	4) No	▪ NO TIENE TRABAJADORES A SU CARGO
9	4) No	▪ NO TIENE TRABAJADORES A SU CARGO
10	4) No	▪ NO TIENE TRABAJADORES A SU CARGO

Supervisores de casa

N	Respuesta	Codificación (interpretación)
1	4) Si 4.1.) Si, si considero. Son parte importante de la construcción. 4.2.) Yo veo el asunto de las instalaciones y sin instalaciones un edificio no podría funcionar así que todos los subcontratos o trabajadores que están bajo mi cargo cumplen un rol importante en la obra.	▪ Sí/ Ningún ejemplo – Generalización
2	4) Si 4.1.) El 90% si 4.2.) Primero que nada, ehh que los trabajadores se preocupan de que si en algún momento no hay algún trazo lo llaman a uno para verificar ese error, porque se le puede haber pasado a lo mejor al trazador, entonces la idea es trabajar como lo dije anteriormente con calidad y de buena forma, para que las cosas queden bien a la primera.	▪ Algunos/ ejemplo relevante
3	4) Si 4.1.) Por su puesto, cada una de las personas que trabajan en esta obra aportan en lo suyo, en su oficio para que el trabajo sea como se exige, como lo exige la norma, como lo exige la inmobiliaria ehh.. y como nos exigen nuestros jefes. 4.2.) Tengo acá en mi cargo carpinteros, jornales, albañiles, ehh.. y cada uno de ellos aporta con lo suyo, ehh.. en que el edificio se construya y como bien lo dice ahí la hoja, bajo los requerimientos de la inmobiliaria. Un ejemplo más concreto, tendría que ir al trabajo más específico del trabajador, no sé en este caso los carpinteros, ehh.. cada uno de ellos trabaja en base a lo que los planos indican ehh.. no sé qué más decirte en ese tema, tendría miles de ejemplos para darte, pero serían muy específicos, no sé por ponerte un ejemplo los tabiqueros por ejemplo ellos cumples con que los montantes estén a la distancia que se requiere que la plancha de vulcanita sea la plancha que se exige que vaya en ese sector, los tornillos que vayan a la distancia que tienen que ir, cosas como esas.	▪ Sí/ ejemplo relevante
4	4) Si 4.1.) Si 4.2.) El impermeabilizador, tengo viejos que están... entre comillas...que se yo a los de calidad le entregan, revisan, nosotros metemos trabajo y volvemos en muchos casos a	▪ Sí/ Ningún ejemplo – Generalización

	<i>volver a impermeabilizar y te asegurai, que, entre comillas, la... por ponerte el ejemplo ese que el... la persona que no está en el departamento ya sea el departamento inferior no tenga problemas.</i>	
5	4) Si 4.1.) Sipo 4.2.) <i>Jhonatan Cabrera es el ejemplo que tengo yo, que es un niño que lo saqué de... yo lo traje de cuarto medio salió de la escuela industrial Oscar Barahona de Calera, y lo traje yo a hacer la práctica, y de ahí yo lo empecé a... lo que nosotros queríamos, y dio hartos resultados, porque el hombre, el yo creo que es el mejor, de los años que llevo en la construcción, trabajando en lo que es, Bravo Izquierdo, en terminaciones es lo mejor que hemos tenido, por lo menos el, lo que he tenido yo a cargo, y lo que hemos comparado en otros lados.</i>	■ Sí/ Ningún ejemplo – Generalización

Supervisores de subcontrato

N	Respuesta	Codificación (interpretación)
1	4) Si 4.1.) <i>En lo particular mi partida no es incidente, de hecho, no es, no contribuye al avance no está directamente relacionado con lo que es la ejecución de un producto, pero sí de apoyo estamos ok</i> 4.2.) <i>Como te digo, no entra directamente a la ejecución, ejemplo del apoyo ehhh todo trabajo trae consigo el tema del aseo la limpieza y es ahí donde nosotros colaboramos en este caso con el mandante y tratamos de que sea lo más expedito, un buen clima, un buen ambiente para que la gente pueda construir como corresponde.</i>	■ Sí/ Ningún ejemplo – Generalización
2	4) Si 4.1.) <i>Ehh a ver en cuanto a lo que a mí me corresponde tratamos de que todo quede al 100%.</i> 4.2.) <i>Ejemplo... es que, o sea me preocupo yo como supervisor de que todo vaya quedando al 100% y dando las facilidades para cualquier consecuencia que se presente, estar presto a ayudar a que se yo, remodelar, a cambiar o a arreglar en caso de, pero la idea es que haga no a la primera, ojalá fuera a la primera pero que todo quede al 100%.</i>	■ Sí/ Ningún ejemplo – Generalización
3	4) Si 4.1.) <i>Si yo creo que sí.</i> 4.2.) <i>(silencio) como cual quiere... (silencio) (risas) tiene que quedar todo bien amarrado no más como pide la norma y los dobleces de los muros que pide, más las trabas confinadas. y eso po.</i>	■ Sí/ Ejemplo comprensible pero no detallado (Si se relaciona)
4	4) Si 4.1.) <i>La gran mayoría sí. Los que no van saliendo, se les hace contrato por un mes, si no cumplen con los requisitos que serían trabajar bien ehh.. van saliendo.</i> 4.2.) <i>Primero que sepan interpretar el plano, segundo que utilicen los materiales que corresponde y tercero sus EPP. Ya con esos tres requerimientos para mí son unos buenos maestros.</i>	■ Algunos / Ningún ejemplo – Generalización
5	4) Si	■ Sí/ ejemplo relevante

	4.1.) <i>Si, si, nos preocupamos harto, de repartir, es que es importante transmitirles a los viejos y revisarle el trabajo, porque si uno no revisa el trabajo, los viejos van a hacer las cosas que quieren, pero si uno está ahí constante, la supervisión es importante, es importante la supervisión, porque si no hay supervisión los viejos hacen lo que quieren po, o trabajan como ellos quieren, entonces uno tiene que darles las pautas, mire yo necesito que este trabajo quede así, y si uno no va a darle una vuelta de cómo está trabajando.</i> 4.2.) <i>Eh... claro... por ejemplo lo que le explicaba de la mocheta, el piso 8, 806, yo creo que los tabiques se hicieron hace dos meses, más menos, entonces pasaron todos, paso el pintor, paso el ceramista, pasaron todos los que tenían que pasar, y una mocheta de 8 centímetros, la puerta del pasillo, no quedo echa, que significa eso, que este viejo, el que fue a instalar, me dijo, mira yo no la puedo instalar porque falta esta mocheta y nadie se dio cuenta, entonces si hubiera sido otra persona, no se po, le hubiera puesto cualquier cosa, lo hubiera hecho, lo hubiera hecho el trabajo, hubiera quedado listo o le hubieran puesto puro trupan, el trupan no sirve porque eran 8 centímetros, entonces estamos obligados a hacer una mocheta con metacalm y volcanita para el tema este, si nosotros hubiéramos hecho puro trupan después se quiebra, entonces la vulcanita la tapa más la huincha que le hacen, entonces queda todo tapado, entonces este gallo vino, me dijo, y esto fue la semana pasada, el miércoles por ahí, entonces el me dijo, que la podía instalar así, entonces mande foto, mande whatsapp a Carlos Lobos, que necesitábamos la mocheta porque no podía ser, y yo fui irónico y le puse en el mensaje, que ya llevan como dos meses y no se había hecho eso, y nadie se dio cuenta y como se cerró el protocolo, sin esa mocheta, entonces si este maestro no le hubiera importado como hubiera quedado su trabajo o como hubiera quedado el otro trabajo más la mocheta, lo hubiera hecho, pero no lo hizo, me aviso, y esperamos a que lo mandaran a haces dos días después, eso podría ser</i>	
--	---	--

Oficina

N	Respuesta	Codificación (interpretación)
1	4) Si 4.1.) <i>Algunos si otros no.</i> 4.2.) <i>Hay supervisores que, si están preocupados de realizar sus labores bien, y otros que de repente se les olvida, como por ejemplo el supervisor de instalaciones de obra gruesa Luis Vergara, siempre está preocupado de que todas las instalaciones queden bien, a la medida, bien ejecutadas, ya sea de electricidad, sanitaria o de clima. Para luego ser entregada al departamento de calidad.</i>	▪ Algunos/ ejemplo relevante
2	4) Si 4.1.) <i>Sipo. Yo, bueno hoy día tengo a la gente que tengo a cargo directa mía, la línea de supervisión, o los capataces, y a medida que ha pasado el tiempo, en la</i>	▪ Sí/ ejemplo relevante

	<i>empresa, yo cuando entre acá a la constructora, eh... el tema de la revisión o de la verificación de las partidas en terreno, que se ejecuten de forma correcta era un poquito más, como más, poco atendida, no se revisaba tanto, y hoy día han llegado hasta el punto de que han implementado el sistema de, con tecnología, y eso obliga al supervisor a que tenga que revisar, pero sí, por lo menos la gente que está trabajando hoy día en la obra, y bueno en general la gente que me ha tocado tener a cargo en otras obras, eh.. si aportan con la parte de calidad, de pronto no lo expresan si, de pronto no queda expresado, antes bajaban con protocolos, revisaban las partidas, se controlaba, pero no quedaba expresado tampoco en el protocolo, hoy día, si está quedando, por el sistema que la empresa implemento.</i> 4.2.) <i>Eh... o sea, cada supervisor tiene su función, y están designados por partidas, hay algunos que van en avance que son un poco menos fino que otros, o menos... tienen menos capacidad de ver hasta donde tenemos que llegar con la buena construcción, o la buena ejecución de algún elemento, entonces hay algunos que ya tienen la vista como del ITO o de cliente incluido porque, ya han entregado a propietarios, entonces por ser el Cesar o el Gabriel, que son los supervisores que están más bajos, tienen esa... esa... ya tienen asociado él.. el... cumplir con los requerimientos del cliente, porque ya tienen claro el estándar que tiene la constructora, y bueno en realidad todos, todos los muchachos arriba están motivados con ejecutar la pega bien, ahora si hacemos la pega dos veces, nos atrasamos con algo que también es importante, que es el plazo, así que esta todo relacionado.</i>	
3	4) Si 4.1.) <i>Yo creo que sí, algunos en menor medida, y otros en mayor medida. Pero yo creo que, de un tiempo a ahora, todos entienden un poco lo que es el concepto de calidad, si bien falta mucho por desarrollar todavía, pero yo creo que se ha mejorado bastante de lo que es, por lo menos de cuando yo partí en esta cuestión, por lo menos son 15 años serán... de experiencia.</i> 4.2.) <i>Eh... por ejemplo las observaciones que se hacen, ya sean del departamento de calidad o de la jefatura, esas observaciones se abordan, ¿cachay? Se resuelven, yo... bueno no en esta obra, pero en las otras obras que he estado no se po, si es que tenemos, o estamos llenando algo, y no se po, si se detecta algún problema, se detiene la faena y se arregla el problema, independiente que signifique eso una merma de material, ¿cachay?, o sea lo primordial es que la pega se haga bien, de acuerdo a las especificaciones técnicas, del calculista, los planos, siempre se apunta a eso, ¿te fijai? Y la supervisión, los viejos, si bien les cuesta un poco, pero finalmente acatan la orden y se ejecuta de acuerdo a lo que tiene que hacerse no más, ¿cachay? Lo otro que de acá de esta obra lo que se hizo, por ejemplo, teníamos la tabiquería hasta el piso 10, del contratista, nos dejó todos los tabiques en malas condiciones, y metimos recursos, a arreglar toda la tabiquería, hacia abajo, ahí teni otro ejemplo de esta obra.</i>	▪ Sí/ Ejemplo comprensible pero no detallado (Si se relaciona)

5. Aporte de los compañeros de trabajo

(5.1) ¿Sus compañeros de trabajo aportan a que este edificio se construya con calidad?

(5.2) Ejemplo o historia.

N	Respuesta	Codificación (interpretación)
1	5) Sí 5.1.) Sí 5.2.) <i>Se preocupan de que este bien hecho el muro, que este limpio el muro, si no está limpio manda a buscar para que lo limpien, se preocupan de todo lo que tiene que ir en el muro, que es lo que nos toca hacer a nosotros.</i>	■ Sí/ ejemplo relevante
2	5) Sí 5.1.) <i>Los más viejos si, a los cabros no, a los cabros les da lo mismo.</i> 5.2.) <i>Por ejemplo, el pancho es buen maestro ese trabaja con calidad y es dedicado a su pega, de los más jóvenes no po, le importa el teléfono que lleguen las 6 y irse para la casa, no trabajan dedicado a su trabajo, son como pajaritos. En cambio, por ejemplo, el pancho le gustan que las cosas queden bien, que queden bonitas.</i>	■ Algunos / Ejemplo comprensible pero no detallado
3	5) Sí 5.1.) <i>Hay algunos que sí. Y hay algunos que dicen vo dale no más si vo no voy a vivir aquí.</i> 5.2.) <i>A mí me ha tocado cuantas veces, de los años que tengo y yo al tiro les digo , pero ya cuando venga uno superior que ti , yo le voy a decirle que esto esta malo, y ahora lo que me paso ahora con el jefe po, por las palmetas que colocaron y yo le avise al que está a cargo de las palmetas, si eso está malo, porque si están haciendo algo que vienen con regla y no la están cumpliendo, porque está quedando mal, no están cumpliendo con el trazo, vienen a 60, la dejan cortada y la parchan, cuando es una cosa tan simple que hay que hacerle el cortesito para meterla para que le dé la figura y quedan de todos los pisos iguales.</i>	■ La mayoría no /ejemplo relevante
4	5) Sí 5.1.) <i>Ehh sipo.</i> 5.2.) <i>En terminaciones abajo, es lo mismo, si ellos se equivocan, si te equivocaste en el piso 2 y van en el 10 y te devolví a desarmarlo so es hacer mala calidad, porque hiciste un trabajo mal hecho, ¿o no? Ya si desarmaron algo, ya no hay calidad.</i>	■ Sí/ ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)
5	5) Sí 5.1.) <i>Ehh, de los 50%, el 20 y 30% es que los hacen bien y los otros no. La realidad es así.</i> 5.2.) <i>Es que ellos no les importa mucho si hacen las cosas bien, algunos no están ni ahí, algunos carpinteros que hacen las cosas de mala forma, si le llaman la atención porque tienen que hacerlo de nuevo.</i>	■ La mayoría no /Ningún ejemplo - generalización
6	5) Sí 5.1.) Sí 5.2.) <i>Mi compañero Fernando Pacheco por ejemplo, es una persona que siempre está atento a su trabajo y es muy minucioso al igual que el otro compañero que anda haciendo un poquito de obra un poquito más gruesa</i>	■ Sí/ Ejemplo comprensible pero no detallado

	<i>como José Peña o el maestro Marín que aunque sea una cosa un poco más gruesa dentro de las terminaciones, siempre tratan de que la pega quede buena a la primera.</i>	
7	5) Sí 5.1.) Sí 5.2.) <i>Ehh.. a ver obvio que ellos aportan para que esto sea de buena calidad po o sea en el sentido de cómo trabajan si veo que en este caso lo que es cerámica si hay una buena mezcla, si está a nivel, y eso creo que lo cumplen la mayoría de mis compañeros de trabajo.</i>	■ Sí/ Ejemplo comprensible pero no detallado
8	5) No 5.1.) <i>Si creo que aportan. Sobre el resto no puedo hablar 100% por todos porque todos no hacemos lo mismo, cierto? Yo puedo hablar por mi persona y a veces por algunos compañeros, porque yo no los veo a todos como trabajan, yo si hablo por mi persona porque yo si lo hago bien.</i> 5.2.) <i>Pongámosle el compañero que está aquí conmigo él tiene que hacer las pruebas de agua, él tiene que ver que no haiga ninguna filtración, que las cosas se realicen bien, porque la persona de calidad se las recibe, y si está la cosa mala, que le va a decir que tiene que hacerlo de nuevo, por eso se llama control de calidad.</i>	■ Algunos/ ejemplo relevante
9	5) Sí 5.1.) <i>Sipu, porque para eso estamos nosotros para dejar los trabajos bien y tener buena presencia como empresa, como la calidad, y todo para que los supervisores que vienen después den todo el visto bueno y que está bueno el trabajo.</i> 5.2.) <i>Es que por ejemplo en caso de, bueno acá somos compañeros todos, bueno, si uno tiene un aporte en algo, en ducto o en matrices de calefacción, igual nos apoyamos en todo y si no entendemos una cosa nos aconsejamos todo lo que tenemos que hacer, para que quede todo bien.</i>	■ Sí/ ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)
10	5) Sí 5.1.) <i>Yo creo que sí.</i> 5.2.) <i>Eh... mira yo llevo 6 meses en este edificio, igual he visto falencias y algunas cosas que más nada eh... más que nada, con respecto a los tiempos que se ocupan en trabajo, yo creo que por ahí va un poquito el tema, o sea como que, a ver cómo te dijera, a lo mejor trabajaran bien los chiquillos, ¿entiendes tú? Pero como que se demoran mucho en lo que hacen, hay que trabajos que... por darte un ejemplo que hay trabajos de medio día, y ellos lo hacen dos días, cachay. Por ahí va un poco el tema.</i>	■ Sí/ ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)

Supervisores de casa

N	Respuesta	Codificación (interpretación)
1	5) Sí 5.1.) <i>Sí, si considero.</i> 5.2.) <i>¿En sentido de obra gruesa o terminaciones?, ¿cualquiera de las dos?, si mis compañeros tratan de hacer lo mejor posible cumpliendo con todas las peticiones que se hacen durante el día, y con todos los estándares que se piden también.</i>	■ Sí/ Ningún ejemplo – Generalización

2	5) Si 5.1.) <i>No todos, lamentablemente no todos tenemos el mismo sistema de trabajo.</i> 5.2.) <i>Bueno, primero que nada, con el tema de la seguridad, todo es un conjunto, yo me he dado cuenta aquí que hay compañeros que no se po, de repente pueden ver un paquete de fierro en el pasillo que está estorbando y pasan por el lado, por ultimo lo corren, lo corren no más, yo no po. Yo me preocupo en ese sentido de tratar de evitar, me preocupo de sacarlo y dejarlo en un espacio libre.</i>	Algunos / ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)
3	5) Si 5.1.) <i>Yo me imagino que sí, meterme un poquito en el trabajo de mis compañeros, es un poquito más complicado, pero yo asumo que sí que cada uno está comprometido, a ver casi todos los trabajadores, casi todos los supervisores de la empresa ehh llevan años y no es la primera obra y si llevan años en la obra es porque la empresa considera que su trabajo es un aporte y se está haciendo relativamente bien,</i> 5.2.) <i>Por ejemplo ehh.. no sé.. el que se me puede venir a la mente es Mauricio es un muchacho que esta 100% comprometido con la obra, ehh.. que es el capataz de hormigón quien en muchas ocasiones ha sobrepasado las doce de la noche acá en la obra y al otro día está a las ocho de la mañana ehhh... dispuesto a seguir funcionando con sus trabajadores, entonces eso me parece un gran ejemplo de una persona que está súper comprometido con la empresa y con que su trabajo se desarrolle bien.</i>	Algunos / ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)
4	5) Si 5.1.) Si 5.2.) <i>El Cesar Contreras, va, entre comillas, pasa después que yo y tiene otra visión, otros detalles, la idea es ir mejorando.</i>	Sí/ Ejemplo comprensible pero no detallado (Si se relaciona)
5	5) Si 5.1.) Sipo 5.2.) <i>Carlos Luco, y lo que es Patricio Tapia, ellos también llegaron nuevos, el año pasado a la empresa, y se adaptaron a lo que estábamos pidiendo, siempre le hemos aconsejado como nuevo a ellos, que lo que quiere la empresa, y la calidad que está pidiendo, y se adaptaron bien a lo que, los requisitos que quería la empresa, hasta el momento han cumplido lo que la empresa quiere.</i>	Sí/ Ningún ejemplo – Generalización

Supervisores de subcontrato

N	Respuesta	Codificación (interpretación)
1	5) Si 5.1.) <i>Sí, esa es la idea, esos son los .. la idea de trabajar en equipo, esa es la idea, la misión, la visión de Bravo Izquierdo que todos colaboren y seamos partícipes de un.... de un buen producto y que todos nos comprometamos, o sea pienso que todo está enroldado en ese sentido, por algo estamos acá.</i> 5.2.) <i>Mm de algún colega o de algún par... o sea hay varia gente nueva, conozco a algunos por ahí, por allá pero que</i>	Sí / ejemplo relevante

	aporten valor mmm el subcontrato de impermeabilización lo he visto bien en ejecución encuentro que ha diferencia como venía la casa trabajando el tema, es un tipo que si aporta valor y calidad al producto ya que siendo específico ehh la casa no venía por decirte, no venía trabajando el rinconero de las terrazas, no venía picando como lo viene haciendo este caballero, un cangero que le viene rematando y así el después sellar bien con el retorno entre losa y antepecho, creo que ese es un plus para el y a la vez aporta calidad ahora.	
2	5) Si 5.1.) Ehh... ahí como que discrepo un poco, es que aquí en la construcción nadie cuida nada, o sea yo como supervisor de pintura y terminaciones ehhh soy el que paga los platos rotos de todos los demás, al final soy yo el que voy entregando, aquí pasa carpintero, pasan todos los demás y al final soy yo el que tengo que entregar, y estarle sacando a todo. 5.2.) Yo puedo tener el departamento 85% entregado y lo dejo ahí para que pasen ahí y después cuando vuelvo lo encuentro 55%, entonces en vez de avanzar retrocedo po.	La mayoría no / Ningún ejemplo - generalización
3	5) Si 5.1.) Sii yo creo que sí. 5.2.) Es que todos tenemos que ir a la par po, todos cumpliendo con sus funciones y con las normas que piden po.	Sí / Ningún ejemplo – Generalización
4	5) Si 5.1.) Algunos no. 5.2.) Por el apuro de la losa, algunos por darle más apuro al trabajo, se pasan varios requerimientos, prefieren apurar más la faena, y no tanto calidad.	Algunos / Ejemplo comprensible pero no detallado
5	5) Si 5.1.) Sí, yo aporito uno solo. El cesar para mi trabaja bien y tiene entusiasmo de hacer las cosas bien, y ahora el que llevo, este muchacho, el Gabriel, parece que también es de la misma línea. 5.2.) A ver cuál puede ser, el cesar... está arreglando las cosas que quedaron mal hechas, o sea está gastando su tiempo, o sus maestros en arreglar algo que él sabe que está mal hecho, que está ejecutado desde antes y está mal ejecutado, como que, como que, las puertas de acceso, que están desniveladas, las va arreglando para que no quede tanta luz abajo entonces él se está esforzando harto, por tratarlas de arreglar y la puerta no tenga que... no tengamos que manipularla porque si bajan el cerámico la puerta queda corta si lo suben, si lo suben, eh... la puerta habría que cortarla, entonces está tratando de trabajar por la puerta y que quede parejito como debiera haber quedado, a nivel, porque si el porcelanato queda a nivel solamente el metro cuadrado que en el acceso, funcionaria bien, pero no todas están quedando así.	Sí/ ejemplo relevante

Oficina

N	Respuesta	Codificación (interpretación)
1	5) Si 5.1.) No 5.2.) <i>Lo que pasa es que hacer las cosas, la palabra compañero es una palabra bien amplia, acá somos todos profesionales en lo que hacemos nuestra área, pero todos tenemos que tener un nivel de tolerancias a recibir críticas y a veces las críticas son constructivas, pero las críticas tienen que saber decírselas, entonces cuando la crítica constructiva la toman como si lo estuvieran atacando que es algo de lo que se está haciendo, eso afecta mucho anímicamente, entonces que pasa con eso, genera lazo de quiebre en los equipos.</i>	▪ La mayoría no /Ningún ejemplo - generalización
2	5) Si 5.1.) <i>Eh... yo creo que sí. Es que en general, todos los cargos... todos los cargos quieren ejecutar los trabajos de buena forma po, o sea todos, o sea de repente hay, hay, se nos van cosas, o... quedan algunos... desperfectos, pero... en realidad, como el fin de todo es ejecutar, las cosas bien po, ejecutar con calidad, en el plazo, y con seguridad también.</i> 5.2.) <i>Eh... por ser en el otro edificio, en Mares de Montemar, mi colega... éramos dos profesional de terreno, y trabajamos... bueno, siempre de la misma forma, teníamos bien claro el tema, de trabajar con calidad, a parte que yo fui encargado de calidad, el también había sido encargado de calidad, y teníamos como bien, bien, asumido ese concepto, de trabajar y hacer las cosas bien po, y bueno cada vez que tuvimos algún problema, o nos mandábamos algún... nos equivocábamos en alguna ejecución, eh... si había que rehacer completo, se realizaba, no se dejaban las cosas mal hechas, ahora en una obra me acuerdo que, tuve un administrador, que pertenece a Bravo Izquierdo, en un momento, eh... me acuerdo que se ejecutó un muro que quedo virado como 3 o 4 cm y determinación fue, fue... demoler el muro y hacerlo bien, y eso te marca ahí un estándar a todos, cachay.. o sea y eso, y general dentro de la carrera, con la gente que he estado, siempre, siempre han estado motivadas de hacer las cosas bien, no he tenido, experiencias, de gente que quiera o, haga las cosas mal y no las quiera reparar.</i>	▪ Sí/ ejemplo relevante
3	5) Si 5.1.) <i>Sí, sí, todos tenemos... vamos bajo el mismo objetivo que en el fondo, que el objetivo los trazan los dueños de la empresa, y por algo estamos acá, y los que no, no cumplen, o no se suben al carro, han sido desvinculado de la empresa.</i> 5.2.) <i>Si, por ejemplo, el tema de los hormigones que tuvimos acá po, ese tema creo que lo detecto Valentina, y ya el tema paso, lo tomo la gerencia y ya se está resolviendo, o sea ya llegamos a la solución que es reforzar, unos elementos con fibra de carbono, dado a un producto no conforme que se detectó en el proceso de la obra.</i>	▪ Sí/ ejemplo relevante

6. Aporte del jefe directo

(6.1) ¿Él o ella aporta a que este edificio se construya con calidad?

(6.2) Ejemplo o historia.

N	Respuesta	Codificación (interpretación)
1	6.1.) <i>Ehh mi jefe directo si, el sí está preocupado de la calidad.</i> 6.2.) <i>Está pendiente de que estén limpias las cosas, de que, no se po si el ve algún detalle va y lo dice.</i>	▪ Sí / Ejemplo comprensible pero no detallado (Si se relaciona)
2	6.1.) <i>Mi patrón, sipo, sí.</i> 6.2.) <i>Lleva muchos años en Bravo Izquierdo, 25 años lleva mi jefe, está bien considerado en la empresa, lo considera el dueño de la empresa, Don Matías, lleva muchos años trabajando, entonces hace bien su pega, entonces si él hace bien su pega, nosotros también po, nosotros somos el espejo de él, o sea él es para nosotros, uno trabaja como nos enseñó el po, hacer las cosas buenas.</i>	▪ Sí / Ningún ejemplo – Generalización
3	6.1.) <i>Si po, si de eso se trata, por algo estamos aquí po, es a mi parecer.</i> 6.2.) <i>Mi jefe siempre me pregunta si esta bueno, si están quedando cosas malas, entonces uno agarra confianza, he tenido excelentes jefes.</i>	▪ Sí / ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)
4	6.1.) <i>Sí, pero a veces venden la poma po, muchas veces los jefes directos que están cargo deberían saber mucho más que yo y eso no pasa y a nivel general, así que no es mucho lo que aporta en mi trabajo porque tengo que estar yo prácticamente, como lo que viste aquí po.</i> 6.2.) <i>Por ser mi jefe directo, es el jefe de obra, y tiene tantas cosas a cargo que no está todo el día viendo planos como yo, no está todo el día, y en ese sentido él no me aporta mucho porque yo voy donde él y él no me ayuda. No tengo la ayuda de él, más me ayuda a mi oficina técnica por eso es que no es mucho el aporte a mi trabajo el jefe de obra, más la oficina técnica es la que más me ayuda ahí yo saco detalles y todo lo demás</i>	A. No /ejemplo relevante
5	6.1.) <i>Ehh sí, porque él es el que dice como se hace, como sucede y como se va a hacer.</i> 6.2.) <i>Un jefe me dice, oye esto hay que taparlo así, pero antes de taparlo tienes que ver si está el fierro bien, está listo o el moldaje si ya le tiraron desmoldante para que no se le pegue mucho, ese es un ejemplo.</i>	▪ Sí/ ejemplo relevante
6	6.1.) <i>Sí</i> 6.2.) <i>Ehh se fija hasta los mínimos detalles, como la plancha esa que te acabo de hablar que esta suelta y le faltan tornillos.</i>	▪ Sí/ Ejemplo relevante
7	6.1.) <i>si</i> 6.2.) <i>Que te supervise tu pega, eso es porque el ya necesita una calidad buena de tu trabajo.</i>	▪ Sí/ Ningún ejemplo – Generalización
8	6.1.) <i>Sí</i> 6.2.) <i>Bueno aparte de que él tiene tantas personas a cargo, el anda pendiente de todo lo que uno hace porque si uno hace la cosa mala, el viene y dice esa cosa esta mala hay que hacerla de nuevo</i>	▪ Sí/ Ejemplo comprensible pero no detallado (Si se relaciona)
9	6.1.) <i>Sí</i> 6.2.) <i>Porque se supone que a él lo contrataron para que nos oriente a nosotros, porque él sabe la pega que hace, igual</i>	▪ Sí/ Ningún ejemplo – Generalización

	<i>como los maestros que ingresan, saben la pega que hace uno, igual a sus ayudantes, nosotros le enseñamos, lo motivamos a que aprendan lo que uno aprende y lo que nos dan a nosotros por hacer la pega.</i>	
10	6.1.) <i>Si</i> 6.2.) <i>Eh... a ver... yo estoy trabajando con Carlos Luco, y... ¿un ejemplo de trabajo o de las gestiones que el realiza? (lo que usted quiera) eh... bueno... siempre que se le pide material Carlos está dispuesto a... a hacer los vales a entregarlos y subirlos en el tiempo que uno necesita eh... lo que se le pide él lo va gestionando para nosotros tener una mayor gestión en nuestro trabajo.</i>	D. Sí/ ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)

Supervisores de casa

N	Respuesta	Codificación (interpretación)
1	6.1.) <i>Ehh realmente no veo mucho a mi jefe directo, pero según lo que me dicen o me cuentan hace su trabajo de la mejor forma, no tengo mucha relación con mi jefe directo.</i> 6.2.) <i>El jefe de terreno no, realmente no lo veo mucho, no sé si cumple bien sus funciones, pero como avanza la obra creo que sí.</i>	• No, ninguno
2	6.1.) <i>Si, de todas maneras, de todas maneras, está preocupado y atento a todo lo que se hace todos los días.</i> 6.2.) <i>Bueno, primero que nada, aquí hay un sistema de trabajo que son ciclos de trabajo que hay que cumplir todos los días entonces él se preocupa de que las cosas salgan como corresponde lo que está pidiendo, o va bien con el programa que se hace diariamente en una obra para que todo salga como lo dice el programa.</i>	▪ Sí/ Ningún ejemplo – Generalización
3	6.1.) <i>Por supuesto, por supuesto, tanto Carlos Lobos como Felipe Gonzáles están constantemente en terreno supervisando ehh.. que las faenas se cumplan como tiene que ser, están al tanto de cada una de las partidas que supervisan y saben cómo tienen que ir.</i> 6.2.) <i>Por ejemplo Carlos Lobos esta 100% pendiente de lo que sale en este caso, de los estanques de agua que están trabajando en estos momentos, ehh.. tiene muy claro cómo van, como son los detalles, ehh.. con que estructura se está trabajando, como se está haciendo, que tipo de material es el que se está utilizando y el que se tiene que utilizar en los estanques del agua, si es alguien que está bien al tanto de lo que se está construyendo.</i>	▪ Sí/ ejemplo relevante
4	6.1.) <i>Tiene las ganas.</i> 6.2.) <i>Darte un ejemplo de que tenga ganas... (risas)... a ver que te puedo decir... es levemente... es levemente... como te digo... levemente, cuadrado para hacer las cosas, muchas veces en la construcción no teni que ser tan cuadrado, no sé si me supe explicar o no. Se basa mucho a ciertas reglas, y la construcción a veces tu teni que claro, si teni que seguir las reglas, pero en terreno no son siempre son los mismos problemas. No sé si me explico... las bases son las mismas, pero la construcción, los problemas no son los mismos, pueden ser similares o parecidos.</i>	▪ Sí / Ningún ejemplo – Generalización

5	6.1.) <i>Si, el Carlos lobos por lo menos nos exige harto en lo que es calidad y que quede como es lo que dice la empresa hacer las cosas una sola vez no más y que quede bien po.</i> 6.2.) <i>El Carlos por lo que he visto yo en terreno, nos va a ver el trabajo que estamos haciendo y los va diciendo que cosas podemos mejorar y que cosas no, pero el por lo menos pasa en terreo y nos aconseja como ver las cosas que él los quiere, o dejar las cosas lo más bien que se pueda, pero siempre está en terreno por lo menos conmigo, tengo harto apoyo de él.</i>	▪ Sí/ Ejemplo comprensible pero no detallado (Si se relaciona)
---	--	---

Supervisores de subcontrato

N	Respuesta	Codificación (interpretación)
1	6.1.) <i>Ehh si bien llevo un mes trabajando acá ehh si o sea siempre lo veo, se le nota la buena intención, por algo está en el cargo, creo que es un aporte para la obra.</i> 6.2.) <i>Ehhhh o sea he conversado con él y lo poco que he conversado y he logrado ver, ehh no se po características, igual de un profesional, de un líder, domina bien la técnica ehhh dentro de ehh como jefe, como líder de su grupo, todos se enrolan con el y ningún problema.</i>	▪ Sí / Ningún ejemplo – Generalización
2	6.1.) <i>Sí, se preocupa po, él se preocupa.</i> 6.2.) <i>Ejemplo... es que es bueno que se preocupen porque hay una coordinación, lo importante es la coordinación dentro de la construcción, que haya una buena coordinación, porque habiendo una buena coordinación, una buena comunicación, yo creo que no debiese haber problema, no debiese, es importante la comunicación y la coordinación, ahí con la jefatura.</i>	▪ Sí / Ningún ejemplo – Generalización
3	6.1.) <i>Si de más que si po.</i> 6.2.) <i>Es harto chicotero el hombre, pero, pero no, yo creo que cumple las... es que lo que pasa es que todos los trabajos son con tiempos acá po, entonces hay que estar seguro de lo que uno está haciendo porque si de andar a la rápida, usted ha visto como uno de repente anda rápido y cosas que se van de repente, son cosas mínimas.</i>	▪ Sí / Ningún ejemplo – Generalización
4	6.1.) <i>Si</i> 6.2.) <i>Es porque compra los materiales adecuados. Con los que se hizo el proyecto, con la ISO y todo eso.</i>	▪ Sí / Ningún ejemplo – Generalización
5	6.1.) <i>Carlos Lobos... digamos que sí.</i> 6.2.) <i>Eh... claro, trata de hacer mejoras en cuanto al trabajo de nosotros, que me dijo que los junquillos los dejara traslapados con el guardapolvo, que tratáramos de pegarlo y que habían unos tacos que habían quedado medios chuecos, que los dejáramos derechos, que quedaran bien ejecutados, entonces me imagino que eso sirve, tiene preocupación por el tema.</i>	▪ Sí / ejemplo relevante

Oficina

N	Respuesta	Codificación (interpretación)
1	6.1.) <i>No</i> 6.2.) <i>Es que se fue, es autoritario, quería tener el mando de todo, saberse todo el, pero no quería entregar información, no se transmitía.</i>	▪ No /ejemplo no ilustrativo (no se relaciona)

2	6.1.) <i>Eh... también po. Es que es como te digo, todos los... o sea toda la línea de mando, toda la supervisión, está enfocada en hacer las cosas bien por lo menos en esta constructora yo veo eso</i> 6.2.) <i>Bueno nosotros llevamos hartos tiempo trabajando juntos, y siempre hemos sido de la misma línea, tratando de dejar las cosas bien, o... lo mejor posible.</i>	▪ Sí / Ningún ejemplo – Generalización
3	6.1.) <i>De todas maneras, es fundamental que el crea en eso, en el concepto calidad, tanto el como la gerencia también po, si no creen ellos, yo puedo tener el concepto bien claro pero muy poco voy a poder hacer si no, si es que ellos no creen en ese concepto.</i> 6.2.) <i>Eh... el mismo tema de los hormigones, o sea, ahí se metieron todos los recursos necesarios, se detuvieron trabajos en el avance, que ya se retomaron, y se va a hacer todo lo indicado por el calculista para arreglar este problema.</i>	▪ Sí / ejemplo relevante

7. Aporte del entrevistado

(7.1) ¿Usted aporta a que este edificio se construya con calidad?

(7.2) Ejemplo o historia.

N	Respuesta	Codificación (interpretación)
1	7.1.) Si 7.2.) <i>Trato de hacerlo lo mejor posible, y en lo mejor posible está en no solamente mi trabajo si no en el trabajo de los demás.</i>	▪ Sí / Ningún ejemplo – Generalización
2	7.1.) <i>Sipo, yo hago bien mi pega.</i> 7.2.) <i>A mí me han dado muchas obras de bravo izquierdo y si po la pega mía yop la hago con calidad, a lo mejor no es la gran pega, pero a lo que voy yo es que... si uno lo hace con calidad, con cuidado su trabajo, a mí me gusta mi trabajo.</i>	▪ Sí / Ningún ejemplo – Generalización
3	7.1.) <i>Si po, si me preocupa.</i> 7.2.) <i>A mí me ha tocado ver cuando han hecho los muros, y al otro día cuando los íbamos a descimbrar porque también yo ayude a descimbrar hartas veces y encontrábamos que no era el material adecuado y había que desarmarlo, y en esa parte es bueno, porque uno reconoce que la empresa trabaja bien, porque otra empresa para ahorrar llega y tira no más.</i>	A. Sí / ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)
4	7.1.) <i>Ehh sipo.</i> 7.2.) <i>Como te digo los tiempos, la forma, el terminar el edificio, se ha fijado como trabajo en obra gruesa ¿o no? Yo si dejo algo chueco después al tiempo teni que estucarlo o demoler, y eso es perdida po y mi trabajo ya no sería de calidad.</i>	▪ Sí / ejemplo relevante
5	7.1.) <i>Ehh si</i> 7.2.) <i>Siempre me apoyo del jefe como va o a la señorita si se puede o no se puede tapar, para no hacer dos veces. Siempre pregunto primero antes de tapar.</i>	▪ Sí / Ejemplo comprensible pero no detallado (Si se relaciona)
6	7.1.) Si	▪ Sí / ejemplo relevante

	7.2.) <i>Soy minucioso para hacer mi trabajo, eh me gusta que la cosa quede a la medida en cuanto a su trazo y en cuanto a sus dimensiones.</i>	
7	7.1.) <i>Obvio que si</i> 7.2.) <i>Por algo estoy acá (risas), no sé, igual he aprendido mucho, más de lo que sabía aquí mismo, en este caso acá, igual he aprendido mucho, me he preparado, así que eso..</i>	• Sí / Ningún ejemplo – Generalización
8	7.1.) <i>Si. Yo soy maestro gasfiter y de las cosas que yo tengo que hacer, tengo que hacerlas bien porque no quiero que las personas que vivan acá en este departamento o casa, si estamos trabajando tengan problemas a futuro.</i> 7.2.) <i>Es que uno tiene que ver hasta los mismos otros compañeros que están trabajando haciendo otras actividades y que hagan las cosas como corresponde para no hacer tanto daño en un edificio, porque hay muchos que hacen daño, y bueno cuando yo hago la pega hago lo justo y preciso, donde yo puedo hacer las cosas se vean bien, porque no me voy a meter pongámosle en un departamento por ejemplo que este casi terminado, yo me meto y lo destruyo, si tengo que hacer un pedacito chiquitito de perforado quizás haga así una cuestión grande.(señala la tubería)</i>	▪ Sí / ejemplo relevante
9	7.1.) <i>Mm sí</i> 7.2.) <i>Lo que es yo, en practicar soldadura, como vamos avanzando como uno dice lento pero seguro, con la seguridad porque abajo hay más personas y trabajamos entre dos para así podernos ayudar en lo que podemos.</i>	▪ Sí / Ejemplo comprensible pero no detallado (Si se relaciona)
10	7.1.) <i>En respecto a todo lo que hemos conversado y a lo que hemos... los ejemplos que hemos visto, yo creo que sí.</i> 7.2.) <i>Eh... bueno con respecto al tabique que estábamos viendo anteriormente, eh... eso po, la idea es dejar las cosas en buenas condiciones, por eso avise a calidad que el tabique estaba malo y había que dejarlo en buenas condiciones, si eso es lo que uno viene a hacer acá al trabajo, uno viene a gestionar bien las cosas.</i>	▪ Sí / ejemplo relevante

Supervisores de casa

N	Respuesta	Codificación (interpretación)
1	7.1.) <i>Sí, creo que aporte, creo que trato de cumplir con todo lo que me piden y doy mi mejor o por decir mis conocimientos para que se cumplan.</i> 7.2.) <i>En el sentido de interferencias de instalaciones que no se crucen o no tengan problemas futuros, que no presenten daños después prácticamente cuando este el edificio listo.</i>	▪ Sí / ejemplo relevante
2	7.1.) <i>Sípo, de todas maneras, de todas maneras, siempre voy a estar preocupado, de los años que llevo, por algo estoy donde estoy. Con 12 años en la empresa y siempre me he preocupado de que las cosas se hagan bien.</i> 7.2.) <i>Bueno yo partí de supervisor de patio, al año me subieron como supervisor de obra gruesa, porque yo siempre andaba preocupado, independiente de que no fuera mi trabajo, andaba siempre preocupado del trabajo que quedara bien preocupándome siempre de los detalles, siempre quedan detalles que uno a la larga, lo va discutiendo y va aprendiendo mucho más.</i>	▪ Sí / Ningún ejemplo – Generalización

3	7.1.) <i>Si, por supuesto que sí.</i> 7.2.) <i>En mi caso, como estoy a cargo de despachar el material, siempre me preocupo que este, este en buenas condiciones, que no entre ni salga de bodega dañado, o que llegue al lugar donde va a ser instalado con desperfectos, en el caso de las tinas por ejemplo, espejos, y todo... todo lo que tenga que ver con recibir y despachar material, así como las instalaciones del subterráneo, los tabiques de bodega, la sala de bombas o sea, todo tiene que quedar bien hecho y a la primera para no estarse devolviendo a reparar o hacerlo de nuevo.</i>	▪ Sí / ejemplo relevante
4	7.1.) Si 7.2.) <i>Revisando... revisando y rectificando cosas que están mal hechas.</i>	▪ Sí / Ningún ejemplo – Generalización
5	7.1.) Si 7.2.) <i>El ejemplo mío que, de los años que llevo trabajando en construcción, no es tan solo los 7 años que acá, llevo años en esta empresa y gracias a Dios, he trabajado en dos constructoras, y en las dos constructoras he quedado bien parado, porque mi pega es, es hacer la pega bien y responsable no estar haciendo pega que es una pérdida para la empresa y una pérdida para la imagen de uno po. Por algo he estado en dos empresas y nunca he estado... como le dijera yo... que he sido, mal supervisor, o los trabajados conmigo han quedado conformes.</i>	▪ Sí / Ningún ejemplo – Generalización

Supervisores de subcontrato

N	Respuesta	Codificación (interpretación)
1	7.1.) <i>O sea, vuelvo a repetir mi partida no es tan incidente, pero si trato de hacer lo que puedo, estoy constantemente preguntando, observando, así que yo creo que, si contribuyo, como cosa mía</i> 7.2.) <i>Ejemplo... ehh yo como técnico en construcción que soy ehh siempre trato o me gusta el rubro, trato de acercarme a gente que está trabajando y conversar con ellos y crearle conciencia de que hay dichos que ya no, que tienen que erradicarse del rubro de la construcción como no sé, no falta de repente él.. maestro usted va a vivir acá, déjale pega al albañil, esos dichos ya debieran estar totalmente erradicados en una empresa como esta, cachay, eso si no queda, no puedo dejar de mencionar el tema de que encuentro que la gente en general en vez de... en construcciones yo tengo la idea por lo que sé es que hay varias construcciones que debieran terminar en el tiempo que corresponde, ya un año y medio pero en los últimos tiempos he visto que se han demorado más de lo que corresponde y una de las cosas que a lo mejor he visto en obra y de que es la pérdida de tiempo, el tema del celular, la poca fidelización que tienen con la empresa, o sea si bien son los trabajadores de la empresa les falta como comprometerse más con la empresa, con los procesos, de efectivamente trabajar las horas que corresponden . eso</i>	▪ Sí / ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)
2	7.1.) <i>Sipo, pero por supuesto.</i> 7.2.) <i>Como te decía, ehh.. yo siempre trabajo al 100% nunca voy a entregar un departamento mal entregado, siempre</i>	▪ Sí / Ningún ejemplo – Generalización

	<i>lo entrego al 100%, aunque tenga que rematar, y arreglar los problemas o las fallas de los demás, entrego todo al 100</i>	
3	7.1.) <i>Sípo</i> 7.2.) <i>Hay que regirse a lo que dice el plano no más po, con todo lo que muestra el plano, hay que ejecutar todo lo que dice el plano po.</i>	■ Sí / Ningún ejemplo – Generalización
4	7.1.) <i>Si</i> 7.2.) <i>Uta no sé, hay varias cosas que salen de proyecto que están malas, que no cumplirían, y se las hago saber a oficina técnica o a calidad, se analiza, y se saca una idea y se perfecciona para que quede mejor</i>	■ Sí / Ejemplo comprensible pero no detallado (Si se relaciona)
5	7.1.) <i>Si</i> 7.2.) <i>Es que me voy preocupando de las partidas anteriores a mí, y trasmitiéndoselas a los supervisores, al jefe de terreno que las dejen bien, que las dejen bien, porque las personas que venimos atrás eh... nos dificulta o nos atrasa el trabajo o quedan pendiente, entonces la idea es que no queden pendientes, que no queden pendientes, si eso es lo importante, si todos funcionamos bien, y no dejamos todo pendiente y bien hecho no debiera entorpecer lo que viene atrás.</i>	■ Sí / Ejemplo comprensible pero no detallado (Si se relaciona)

Oficina

N	Respuesta	Codificación (interpretación)
1	7.1.) <i>Yo espero que sí, no te puedo decir eso, no te puedo dar esa respuesta yo por mí. Tendría que ser un tercero, yo siento que hago las cosas bien, como también podrían estar mal, pero eso no lo puedo determinar yo.</i> 7.2.) <i>Tengo que ser evaluado, mi evaluación va sujeto a que las cosas, primero que nada, puedan cumplir con el estándar de calidad que están pidiendo, lo segundo que la calidad va sujeto a la economía de la empresa.</i>	■ Sí / Ningún ejemplo – Generalización
2	7.1.) <i>Esa es mi función acá po, mi función es cumplir los plazos y ejecutar las cosas de acuerdo... a lo mejor el estándar no es un estándar alto o un estándar bajo, es un estándar que la inmobiliaria nos solicita.</i> 7.2.) <i>O sea generalmente y diariamente, dentro de mis funciones es recorrer el edificio, y cada vez que encuentro alguna falla, un problema, se lo informo a los capataces para que lo reparen de forma inmediata, es diario, es diario, todos los días veo, veo temas en terreno.</i>	■ Sí / Ningún ejemplo – Generalización
3	7.1.) <i>Sí, de todas maneras.</i> 7.2.) <i>Un ejemplo... por ejemplo... el tema de todos los hallazgos que me han hecho, si bien me he atrasado un poco en la respuesta, pero lo más importante es que tratamos de dar la solución en terreno, o sea que en el fondo vaya dándose este tema de la mejora continua, para que el proceso en si vaya mejorando, o sea, tratar de no cometer el mismo error más de una vez, y eso es fundamental de que la jefatura de terreno, de esa directriz de terreno, dado los requerimientos del departamento de calidad.</i>	■ Sí / Ningún ejemplo – Generalización

1. Aspectos a mejorar para favorecer un trabajo de calidad

N	Respuesta	Codificación (interpretación)	Comparación con la norma ISO 9001
1	<i>Por lo menos en este edificio el tema del fierro, del tema del aseo, el tema del fierro es que no pueden llegar calidad a decirle lo que esta malo, porque supuestamente ellos tienen un capataz, cierto?, entonces el capataz debería entregarle a calidad y ya debiera estar todo ok po, un detalle o dos detalles, no siempre los mismos detalles que han tenido hasta acá arriba.</i>	Supervisor revise y siga el protocolo de entrega para que no existan los mismos detalles.	Coincide
2	<i>Los sueldos (risas), noo no sé, que los itos no sean tan pesados, no se po (risas) que dejen escuchar música y otra cosa es que hay mucha diferencia entre la casa y subcontrato, como que somos marginados nosotros los subcontratos y ¿quién hace la pega?, el subcontrato, sipo la casa es casa no más, pero el subcontrato es que el que lleva el gran peso del edificio y como que nos miran así a chinche, no se po, nos miran como lo peor.</i>	- Mejorar el sueldo - Mejorar el trato - Dejar escuchar música - Mejorar relaciones entre trabajadores de la casa y subcontrato	Coincide
3	<i>En la empresa ehh vamos bien, vamos bien en la empresa, lo que pasa va en el maestro, hay algunos que son buenos, y hay maestros que no po, que llegan y van tirando, por ejemplo, por decir, en esa parte del muro tiene que hacerlo con yeso la otra que tiene que picarlo, la otra la base, entonces hay maestros que tiran las cosas y no la están haciendo a mi parecer, lo que yo veo y todo, porque todos los días yo ando ahí zapeando y está bueno si esta malo, si se sopló.</i>	Asegurar el ingreso de maestros debidamente calificados	Coincide
4	<i>No se po, cambiarme la ropa, andar más bonito. Un nuevo look. Porque el trabajo mio requiere calidad y concentración po. Mis vacaciones po. Nonono yo creo que nada po, si ya se está trabajando con calidad. Una motivación podría ser, ehh monetaria, porque aquí te exigen, que tiene que ser con calidad, cero errores. Una bonificación. Eso sería po.</i>	Bonificación por trabajo realizado con calidad	Coincide
5	<i>Ehh yo pienso que no hay mucho, pero hay que hacerlo yo creo, para mí porque, porque cuando dice uno que la calidad, hay que estar atrás de uno porque todos trabajamos apurados, tapar y listo, pero si hay un encargado para esto y está ahí al lado hacemos lo mejor, siempre hay que tener a alguien para que vea eso, para ver si lo podemos hacer mejor.</i>	Supervisión constante	Coincide
6	<i>Ehhh primero el material que debería haber material en cada piso, y no andar buscando de piso en piso cuando uno necesita, y segundo que cada persona haga su parte de la cadena, en este caso por ejemplo a nosotros nos pidieron hacer los faldones de tina del piso 20, y aun no están trazados. Hay una desinformación ahí que no se ha hecho esa pega para que yo siga continuando con la mía, aunque mi capataz le informo a las ocho y cuarto al trazador para que hiciera esa pega y aún no está (son las diez de la mañana)</i>	- Mejorar suministro de Material en el sitio de trabajo - Seguir protocolo de entrega	coincide
7	<i>No nada la verdad, tengo las condiciones, tengo mis herramientas, tengo todo entonces, como para que sea más de calidad aún.</i>	Tengo todo, no necesita mejora	Coincide
8	<i>Que cosas deberían mejorar... (silencio) Acá en este momento acá, no hay muchas cosas que mejorar porque acá están casi más o menos 100% lo único que acá arriba faltan cosas que, en los baños tiene que ir al piso menos dos, para ir al baño, acá debería haber un baño, que las personas que están a trato no</i>	Instalación de baños para trabajadores, entre los pisos del edificio.	Coincide con ISO 45001

	<i>tienen tiempo para ir al baño porque quieren ganar dinero entonces encuentro las tuberías los W.C. llenos de orina y las he tenido que cambiar. Eso le pediría a la constructora que pusiera baños, aunque sea piso por medio o cada dos pisos, baños químicos.</i>	▪ Concientizar sobre el Respeto por el trabajo ajeno	
9	<i>No mucho, en algunas cuestiones no más, en limpieza, orden, pero después, muy poco.</i>	▪ Perseverar en la Limpieza	▪ Coincide con ISO 45001
10	<i>Yo creo que... el compromiso de los trabajadores, yo creo que un poquito por ahí, que se comprometan con la empresa, y con dejar las cosas en buenas condiciones igual po. ¿Me entiende?, yo creo que por ahí va un poco la cosa.</i>	▪ Incentivar al Compromiso con el trabajo y la empresa	▪ Coincide

Supervisores de casa

N	Respuesta	Codificación (interpretación)	Comparación con la norma ISO 9001
1	<i>Mejor coordinación entre todas las partes, entre toda la supervisión, trabajadores, oficina. Eso vendría siendo.</i>	▪ Mejorar coordinación.	▪ Coincide
2	<i>El trabajo en equipo, eso es prioridad. El trabajo en equipo es lo mejor.</i>	▪ Fomentar el trabajo en equipo	▪ Coincide
3	<i>Bueno siempre hay mejora, siempre... en una obra en una construcción, siempre hay cosas por mejorar, desde cosas como eh... desde lo económico hasta cuestiones tan sencillas como ya para los mismos trabajadores y son cosas que se han ido solucionando a través del tiempo, por ponerte un ejemplo eh... hoy en día a los viejos se les pone un televisor en los comedores, cosas que antes ni siquiera se hacían. Eh... nosotros en algunas ocasiones les hemos tenido mesas de ping pong, poquito para distraerlos y sacarlos de lo que significa la obra y estar empapado de esto.</i>	▪ Instalaciones de recreación	▪ Coincide con ISO 45001
4	<i>Aquí en la obra, que haya más fluidez de información, nosotros generalmente, en caso personal, nos enteramos de cosas cuando ya, estoy encima... aquí... y generalmente, respeten esto, esto, esto, esto otro, después sale un problema y... por ejemplo eso lo habíamos hecho en el piso 6 ya después del piso 7 para arriba nos meten otra cosa, y para abajo ya no paso, ¿cachay? A nosotros nos dijeron, alineen las cornisas y los guardapolvos, yo voy en el 8, 9, nos dijeron respeten las escuadras de los closets... se fueron arreglando para arriba, no para abajo, el tema de los descuadras que salían con la cerámica.</i>	▪ Mejorar Coordinación	▪ Coincide
5	<i>Yo lo que mejoraría a la empresa es... como le dijera yo... el ambiente que hay, que se genera entre los subcontratos y la gente de la casa. Eh... no hay como un compañerismo de, independiente que fueran subcontrato, este es una obra y deberían trabajar todos para él, en el mismo sentido. El respetar tanto a los supervisores de la casa como a sí a la gente de la casa, lo que es subcontrato porque ese respeto, se perdió, se ha perdido muchos años acá en la construcción. El subcontrato está de paso, pero también no se da cuenta que eso, significa eh... que en otra obra también tiene posibilidades de entrar, pero es ahora, es así, se está viendo que hay muchos problemas como que ellos quieren hacer la pega, les da lo mismo como quede la pega, o como quieren terminarla, les da lo mismo a ellos, no hay respeto, por lo menos para los supervisores de la casa, no hay respeto en... en cuanto a trabajo, la pega que están haciendo ellos, tenemos</i>	▪ Mejorar relaciones entre trabajadores de la casa y subcontrato— ▪ Incentivar al Compromiso con el trabajo y la empresa	▪ Coincide

	que revisarla dos o tres veces y volver a hacerla, y se supone que la pega es una obra y que todos debiéramos remar para el mismo lado.		
--	---	--	--

Supervisores de subcontrato

N	Respuesta	Codificación (interpretación)	Comparación con la norma ISO 9001
1	<i>Como se dice por ahí, por allá ehheh yo lo que he estado leyendo en el último tiempo y por lo que he escuchado en la construcción, yo he escuchado viejos de la constru principio de los 90, viejos que trabajaron en la construcción del congreso, o sea ya viejos viejos, donde te dicen, yo en los años 80, principio de los 90, quincena 150.000 fin de mes 400.000, 500.000 pesos ahora siempre, 100.000 para la quincena y fin de mes 400, o sea gano lo mismo que en los años 90 o sea la construcción en vez de ir evolucionando en vez de ir subiendo la puntería, como que está normalizada la regula la cámara chilena no se quien la regulariza, tanto como entre comillas coludidos en los precios, o sea el de acá gana lo mismo que acá, nadie se escapa, están todos dentro movido de un rango y yo creo que para poder mejorar ese tema, yo creo que debieran hacer como un incentivo netamente, o sea un incentivo para mi, joven, no se po. Capacitación, pucha te vamos a capacitar en tal cosa, de una u otra forma voy a estar más comprometido con la empresa, pero ya la gente que ya lleva años en la construcción no tiene muchos propósitos en la vida de querer estudiar y todo ehheh como que lo único que quiere son lucas, cachay, y si de repente yo te prometo algo y no me lo cumples, cosa que ha pasado y pasa, esas malas prácticas ehheh eso hay que erradicarlo.</i>	- Mejorar sueldos - Capacitaciones - Incentivar al compromiso con la empresa y el trabajo	Coincide
2	<i>La organización es muy importante dentro del avance y dentro de toda la organización a veces los tiempos son cortos, pero estando bien organizado de repente los tiempos pasan a ser un segundo plano, pero si no hay una buena organización estamos mal.</i>	Mejorar la Coordinación	Coincide
3	<i>(silencio) que le puedo decir a ver.... me puede repetir la pregunta por favor (se repite)... (silencio).. que podría ser... no se me ocurre po... no se me ocurre po.. estoy bloqueado... (silencio)... es que lo que pasa que acá no dan tiempo po, es el mínimo el tiempo que dan, usted se ha dado cuenta aquí po, todas las construcciones parten que están atrasadas, un mes, dos meses, siempre parten atrasados, nunca parten a la fecha.</i>	Empezar la obra en los tiempos planificados para no traspasar el apuro a los trabajadores.	Coincide
4	<i>Trabajo en equipo es lo fundamental, si no se mejora eso uffff.. nos vamos a ir a un hoyo.</i>	Fomentar el trabajo en equipo	Coincide
5	<i>La preocupación de toda la línea de mando, de preocuparse de, en este caso, calidad, seguridad, entonces darnos las herramientas para que funcionen bien las cosas o sea porque si nos preocupamos desde un principio, y de un principio partimos bien, el edificio va a terminar bien, pero si ellos no aportan un poco a este tema, vamos a tener dificultades, pero la camiseta se la tiene que poner desde el jefe de terreno hasta el último personaje, o sea la calidad que estamos hablando de calidad, en estos tiempos es como una parte del trabajo de nosotros, o sea ya no lo podemos dejar aparte porque después nos trae las consecuencias que estamos teniendo, o sea, yo se que van quedando cosas atrás sin hacer. O mal hechas, o mal</i>	Asegurar que la línea de mando este sintonizada con el resto de los trabajadores desde el principio de la construcción	Coincide

	<i>ejecutadas, los mismos, no sé po, la impermeabilizaciones que están haciendo ustedes que hay que estar sacando un cuadrito eh... sellando bien eso, pero si calidad no se hubiera preocupado de eso eh... o lo hubieran dejado pasar ahí hubiera quedado, y hubiera traído una consecuencia posterior, entonces ahora calidad lo está logrando hacer eso, que se están preocupando de ese tema, pero si no se hubieran preocupado de ese tema, hubieran quedado, y hubiera pasado, le hubieran hecho la huincha, lo hubieran terminado, le hubieran puesto el papel, y todo, después cuando le hubieran entregado al propietario vienen los problemas.</i>		
--	--	--	--

Oficina

N	Respuesta	Codificación (interpretación)	Comparación con la norma ISO 9001
1	<i>La comunicación entre los profesionales, es el éxito para poder llevar esto a buen puerto, siento que en esta obra no hubo comunicación, tarde llego.</i>	▪ Perseverar en la coordinación al interior de la línea de mando	▪ Coincide
2	<i>Puede ser que mejorar los procesos, en obra gruesa, porque, porque bueno, yo ahora estoy, hoy día estoy en terminaciones, no vi la obra gruesa de este edificio, pero... creo que de repente, claro por un lado tenemos que cumplir el plazo, pero siento que, de pronto se, cierran los ojos y se, se avanza, y tampoco existe la corrección, de que se cometan errores y se pueda rectificar en el momento, si no que se espera a que llegue terminaciones y cuando ya estamos atacando alguna partida posterior, ahí tenemos que recién reparar para poder instalar, siendo que... yo lo que he visto en otras constructoras es que se hace un control geométrico del edificio, y el control se va, se va rectificando a medida que van subiendo, eso no está implementado en esta constructora, que se debería implementar, porque de ahí te evitai eh... hacer una faena sucia en una etapa que ya está, está avanzada la terminación y lo otro que te evitas es perder tiempo, optimizar el tiempo. Lo que pasa es que en obra gruesa no se asume ese gasto, y se avanza, al mismo capataz de moldaje, o el Claudio que debería llevar el control geométrico del edificio, y el debería rectificar posterior al retiro del moldaje, al descimbre, rectificar las losas, rectificar los muros, y ahí tomar determinaciones, si es necesario reparar muro, reparar en el minuto, y que el mismo capataz de moldaje, tenga su estadística de cuanto es lo que ha ejecutado de buena forma, y cuanto ha ejecutado de mala forma, porque por ser hoy día, por tema de protocolo, se chequea, se revisa, pero tampoco tenemos la estadística, o tampoco hay protocolos abiertos, porque el moldaje quedo malo, porque el muro quedo desaplomado, no por otra cosa, es porque el moldaje quedo malo, quedo o mal aplomado, o no se rectificó el plomo.. cachay. Entonces eh... es importante que rectifique eso, y no llegar al minuto que se está avanzando con la terminación. Yo implementaría eso.</i>	▪ Que obra gruesa rectifique las observaciones antes de entregar a terminaciones	▪ Coincide
3	<i>Yo creo que lo fundamental es que, está en el tema de la mano de obra, o sea debiésemos no sé, de aquí a ojalá un corto plazo, tener la mano de obra calificada, porque si</i>	▪ Asegurar el ingreso de maestros debidamente calificados	▪ Coincide

	bien lo tenemos definidos por especialidad los maestros, pero yo diría no sé, que un 90 % de los que trabajan en la construcción, se ha formado en la construcción, o sea, no hay ningún maestro que haya estudiado o se haya especializado para ser no se po, albañil, tabiquero, etcétera. Los que son un poco más capacitados son los tipos que hacen las instalaciones, eso igual se nota por el roce que un tiene, cuando tu tratas con ellos, se ve que tienen una formación técnica, con respecto a lo que hacen, pero no así con las otras especialidades en la construcción, son viejos formados en la construcción, pero igual esta cuestión está cambiando, está cambiando porque tiempo atrás, la supervisión, los capataces eran, también eran formados en obra, y ahora ya se les está exigiendo un título, acá en la empresa por lo menos, si bien no son todos, pero la gran mayoría son técnicos en construcción, entonces... o algunos se están formando para... o algunos están estudiando su ingeniería, entonces ya, también tienen otras competencias, para aportar en el tema de la ejecución de la obra, con calidad y con todo lo que se les requiere.		
--	--	--	--

C.2 Gestión de la seguridad y la salud en el trabajo

1. Concepto de preocuparse por la seguridad y salud (SS)

Maestros

N	Respuesta	Codificación (interpretación)	Comparación con la norma ISO 45001
1	Bueno por seguridad yo creo que andar amarrado siempre pre, tener mis implementos de seguridad.	Utilizar EPP	Coincide
2	Es que si uno no se cuida uno, quien lo va a cuidarlo, uno se tiene que poner sus lentes, sus guantes, si no no se cuida no va a cuidarme uste po, no po, si uno tiene que cuidarse solo, ya no es niño chico po, ya no es cabro, uno sabe sus responsabilidades.	- Autocuidado - Utilizar EPP	Coincide
3	La palabra seguridad es cualquier cosa, un desperfecto por decir una escala, una baranda, las cuerdas de vida, que no está en las partes adecuadas, que uno puede al tiro parar al que está haciendo las cosas o bien llamar y avisar.	Zona segura de trabajo	Coincide
4	Seguridad la hacemos todos en la construcción, seguridad es tener accesos libres, trabajar con tus EPP ehh de repente cuidarte a ti y cuidar al compañero en caso de cualquier peligro o daño que se pueda ocurrir en la obra y la salud es lo mismo, cuidarte todo lo que pueda causarte algún daño de salud como la silicis.	- La seguridad la hacemos todos - Utilizar EPP - Autocuidado - Cuidar al compañero - Cuidar salud de la Silíce.	Coincide
5	Mira la seguridad siempre, yo tengo 10 años de Rigger y siempre me preocupo de la seguridad porque veo la carga que lleguen bien y que se amarre bien y tocando el pito, haciendo bien las cosas no tiene que suceder, y esperamos que no suceda, pero más atento a las cosas que uno hace.	Trabajar consciente y preocupado	Coincide

6	<i>Mira en estos momentos si tú me hubieras visto allá en el veinte yo estaba amarrado a esa cuerda de vida y estaba poniendo las tapillas en el canal, del ventanal del departamento A y B y nace de propia persona ponerse el cinturón para amarrarse y poder hacer la pega, es una parte que no tiene... que yo soy un poquito viejo en el rubro ya no me tiene que estar diciendo a mí, oye amárrate, es decir tú me ves ahora, ando con las antiparras en la mano y sin el arnés porque no lo amerita, estamos en una charla entre los dos, no cierto? Y no lo estoy ocupando, pero en mi trabajo que yo realizo cuando es necesario, lo ocupo sin voz de mando.</i>	- Utilizar EPP - Autocuidado	Coincide
7	<i>Ehh andar con tus EPP. Eso es.</i>	Utilizar EPP	Coincide
8	<i>La seguridad a parte del securito que anda aquí, la seguridad es bueno porque anda preocupado de las personas que usen sus antiparras, sus tapones auditivos cuando hay que ocuparlos, los guantes para mí eso es importante.</i>	Prevencionista se preocupe de que el trabajador utilice EPP	Coincide parcialmente
9	<i>(silencio)... seguridad... no.... por ejemplo los cables, dejarlos en vía aérea, buenos mientras haiga donde colocarlos y la otra, con la salud, cuando barren, echar agüita, es lo más... y ver las personas que van transitando por el camino, porque igual uno trabaja ahí, puede estar galletando, y muchas cuestiones y las personas pasan, igual hay que fijarse en eso.</i>	- Zona segura de trabajo. - Cuidar salud de la Sílice. - Cuidar al compañero	Coincide
10	<i>Eh... preocuparse por la salud, es más que nada, usar los elementos de protección personal, eh... hay condiciones, que a lo mejor eh... pueden perjudicar, provocar un accidente, el no hacerlas... más que nada eso.</i>	- Utilizar EPP - Zona segura de trabajo	Coincide

Supervisores de casa

N	Respuesta	Codificación (interpretación)	Comparación con la norma ISO 45001
1	<i>Es que los trabajadores no sufran ningún daño mientras están realizando sus labores</i>	Trabajador no sufra daño en el trabajo.	Coincide
2	<i>Bueno, primero que nada, yo tengo que preocuparme, la verdad de las cosas como tengo un grupo de trabajo más o menos grande uno tiene que hacer el rol de papa, como de consejero, eh... médico, de todo, lamentablemente tiene que ser así y aparte dar la confianza a mis trabajadores, predicar con el ejemplo, es la única forma de que ellos te crean</i>	- Autocuidado - Cuidar a los trabajadores.	Coincide
3	<i>Bueno la seguridad y la salud de los trabajadores es muy, muy importante acá como te decía en su momento, los trabajadores, la mayoría de los trabajadores lleva años aquí con nosotros, y ellos son parte fundamental de la obra y cada trabajador este en buena salud tanto física y psicológicamente es importante, nosotros muchas veces aparte de supervisores, en muchos casos somos casi amigos con los trabajadores y más que jefe en algunos momentos terminamos siendo casi psicólogos de ellos, escucharlos, saber cómo están Tanto física como psicológicamente</i>	Cuidar a los trabajadores.	Coincide
4	<i>Preocupar de la seguridad y la salud es... para mí que trabajai con seres humanos, ser humano es una vida que atrás de eso viene la familia y aquí ninguna vida es... es como se llama... es recuperable y se trabaja, a mi manera, trabajai, vuelvo a repetirlo, con personas</i>	Cuidar a los trabajadores.	Coincide
5	<i>La seguridad por lo menos para mí, es algo esencial en la empresa, uno viene a la obra a trabajar, de su casa viene a trabajar a la obra acá, y uno quiere irse, por lo menos yo y la gente que tengo a cargo, que todos los días lleguen igual como salieron de la casa,</i>	- Autocuidado - Cuidar a los trabajadores.	Coincide

	<i>tienen que llegar, la seguridad es algo importante porque ni Dios quiera que nos pase alguna cosa, algo fatal, sería lamentable, un grupo que lo tengo yo a cargo hace ya casi 5 años, que le pase algo o a alguien a estas alturas, sería algo, por lo menos para mí, sería algo, algo que... como que... me arrancaran algo del lado mío, porque ya los conozco a todos, les conozco su vida, les conozco la familia la mayoría, entonces ya, y decirles o que le digan a mi familia que me paso algo, o les paso algo, sería algo, por lo menos para mí sería algo doloroso</i>		
--	---	--	--

Supervisores de subcontrato

N	Respuesta	Codificación (interpretación)	Comparación con la norma ISO 45001
1	<i>Seguridad es... lo es todo en todos los procesos... es algo que es parte intrínseco de cualquier faena, cualquier partida en el rubro de la construcción, hoy día por aquí camino y al otro tengo un muro, tengo que estar siempre atento, o sea la seguridad es algo fundamental, es algo que se tiene que mejorar y en mi criterio el rubro de la construcción está en pañales lo que es seguridad, coloquemos el caso de PLANESI, cachay, es un programa gubernamental que se habla de que tenemos que erradicar la silicosis pero si tu vez poco se hace, más allá de comprarle los respiradores a los viejos en la práctica es otra cosa, o sea el polvo esta 100% en suspensión desde el momento que uno entra a una obra hasta que sale, estas absorbiendo ese polvillo, política hay, puedo pegar un cartel, puedo pegar un cartel enmarcado de la política de la empresa, puedo hacerte firmar tal documento pero en ejecución, creo que estamos en pañales y en una empresa que apunta a ser una de las mejores de chile, debería dar el ejemplo</i>	▪ Zona de trabajo segura ▪ Cuidar salud de la Sílice ▪ Cuidar a los trabajadores	▪ Coincide
2	<i>Preocuparse por la seguridad y la salud... primero el autocuidado, el de uno, y yo como supervisor tengo que estar pendiente de todos mis compañeros ocupen todos sus EPP. Es importante porque con todo lo que ha pasado en la construcción ahora, antes con los años que yo trabajo antes no era como ahora y esta de manifiesto con los accidentes graves que han pasado por ahí, entonces es importante la salud y la preocupación de la prevención. Muy importante</i>	▪ Autocuidado ▪ Utilizar EPP ▪ Cuidar al compañero	▪ Coincide
3	<i>(silencio)... es que yo no la cuido po.. fumo... (risas) hay que ocupar todos los EPP que pasan acá en la empresa po, las mascarillas pal polvo la sílice</i>	▪ No fumar ▪ Utilizar EPP ▪ Cuidar salud de la Sílice	▪ Coincide
4	<i>Un... difícil pregunta... difícil... no sé cómo respondértela esa... sería fácil responderte usar los EPP o hacer las charlas diarias que es lo que nosotros hacemos pero... yo creo que más confiar en los compañeros, tener una confianza de decir que realmente algo te preocupa ooo.. a ver cómo te lo explico... no el hecho que yo le pase todos los EPP al trabajador se da es que seguro la faena que está haciendo, mejor así más confianza de palabra, como decir, oye sabi que a mí no me gusta hacer eso porque yo le tengo miedo a las alturas, cachay... sufro de vértigo, una persona o la gran mayoría no te la dice, porque tiene problemas de perder el trabajo, entonces yo creo que es mas de confianza, sería eso como evitar lesiones, y cosas así.</i>	▪ Utilizar EPP ▪ Hacer las charlas diarias. ▪ Confianza con los compañeros	▪ Coincide
5	<i>Por la seguridad y la salud, eh... partir, no se po, uno sale en la mañana a trabajar, llega acá y revisar las herramientas, es lo primero, o sea, si se va a conectar, revisar que la extensión este</i>	▪ Revisar las herramientas de trabajo	▪ Coincide

	<i>buena eh.. cuanto se llama... ver las condiciones de trabajo que estén bien, o si va a trabajar en un mesón, que este bien hecho el mesón, que donde va a trabajar, que este todo bien hecho, o se no tan bien hecho, si no que todo... que no haiga peligro, que no haiga peligro, y de ahí empezar ah... lo primero que uno hace es conectar la extensión, lo primero, porque nosotros sin electricidad no hacemos nada, no somos nada, entonces eso, se parte de ahí, se enchufa la extensión que este buena, si no esta buena hay que arreglarla porque, porque, porque también pasa que están malas, pero nos tapamos los ojos y eso, debíamos cambiar esa manera de trabajar, ahora hay varios viejos que reclamaron, que esto, que aquí, que allá, pero al final se dieron cuenta que, o se están dando cuenta que es para el bien de ellos, de la misma persona, eso.</i>	▪ Zona segura de trabajo	
--	--	--	--

Oficina

N	Respuesta	Codificación (interpretación)	Comparación con la norma ISO 45001
1	<i>Que trabajamos con personas, ante todo la persona es la que vale, por mucho que tengamos seguridad o calidad estamos trabajando con personas, si yo veo que tengo que hacer algún riesgo para cumplir algo, no lo voy a hacer</i>	▪ Cuidar a los trabajadores ▪ Trabajar consciente y preocupado	▪ Coincide
2	<i>Preocuparse por la seguridad y salud, bueno es, eh... atender todo lo... como te lo puedo explicar a ver... todos los problemas o... condiciones, que puedan afectar eh... afectar a un trabajador, en cuanto a, a temas de seguridad po eh... preocuparse por... es atender todos esos temas críticos o no tan críticos que puedan afectar a un trabajador.</i>	▪ (Generalización)	▪ No Coincide
3	<i>O sea que, básicamente, es que uno llegue aquí, vivo y completo y después te vayas vivo y completo al término de la jornada, o sea no te puede pasar nada que... dentro del trabajo</i>	▪ Autocuidado	▪ Coincide

2. Preocuparse por la SS en la construcción de un edificio

Maestros

N	Respuesta	Codificación (interpretación)	Comparación con la norma ISO 45001
1	<i>Es lo que acabo de decirle, o no es lo mismo. (risas)</i>	▪ Utilizar EPP	▪ Coincide
2	<i>Preocuparse de todo po, no se po, haciendo caso a los superiores que saben más.</i>	▪ Trabajar preocupado ▪ Hacer caso a los jefes	▪ No coincide
3	<i>Es lo mismo, que dije.</i>	▪ Zona segura de trabajo	▪ Coincide
4	<i>Significa velar diariamente por tu cuidado po y el cuidado a los demás, porque es un edificio y en toda construcción que hagay somos una familia y no solamente tienes que cuidarte tú, ¿cierto? Tienes que cuidar al que te rodea, y la seguridad la hacemos todos, no necesitai de un prevencionista para cuidarte.</i>	▪ Autocuidado ▪ Cuidar a los compañeros ▪ La seguridad la hacemos todos	▪ Coincide
5	<i>Ehh yo pienso que la seguridad y la salud lo tiene uno mismo, yo como Rigger, yo tengo que ver y estar atento a todas las cosas que uno viene, como lo amarras como va, a donde va esa carga, bien, no tiene que suceder.</i>	▪ Autocuidado ▪ Zona segura de trabajo	▪ Coincide

6	<i>Bueno preocuparse por la seguridad y la salud en el edificio es estar atento a que tu compañero si necesita un apoyo o en su defecto el mismo trabajo que hice yo y el no está.. eh.. el no está asegurado en cuanto a cómo tiene que trabajar ahí, apoyarlo y decirle, oye te falta el arnés, te falta, no se po si va a cortar unos dower, te falta una mascarilla, es decir estar atento a que el resto se cuide, al igual como lo hace uno con su propio autocuidado.</i>	▪ Cuidar al compañero ▪ Autocuidado ▪ Utilizar EPP	▪ Coincide
7	<i>Ehhh la higiene de uno mismo, cuidar de que si teni un papel o cualquier cosa recogerlo, cuidar los baños ehh de esa forma uno puede cuidar la higiene de la empresa en sipo.</i>	▪ Cuidar la higiene	▪ No coincide
8	<i>También es bueno porque así la persona, maestro o ayudante que no están al tanto de lo que sucede en una construcción a veces son nuevos, porque aquí en la construcción hay tanta enfermedad que se pueden hacer como la sílice, los pulmonares, todas esas cosas, con el polvo, las personas que andan haciendo aseo tienen que mojar el piso cuando lo barren, todo eso.</i>	▪ Cuidar su salud de la Sílice	▪ Coincide
9	<i>Es que todos venimos a trabajar y el cuidarnos uno mismo, entre comillas, algunos... entre varios, hay que cuidarse porque igual como dice, en la casa nos esperan.</i>	▪ Autocuidado	▪ Coincide
10	<i>Por la seguridad y construcción de un edificio, eh... a ver... yo creo que te la conteste antes la pregunta, eh... tratar de... seguir todas las instrucciones de los prevencionistas, hacerles caso que es lo que uno menos hace en general, en general para tratar de no tener ningún accidente no más, ni contraer alguna enfermedad profesional po.</i>	▪ Utilizar EPP ▪ Zona segura de trabajo ▪ Seguir instrucciones del prevencionista	▪ Coincide

Supervisores de casa

N	Respuesta	Codificación (interpretación)	Comparación con la norma ISO 45001
1	<i>Que el edificio quede bien construido, que no tenga después daños futuros y que pueda generar algún daño a los residentes.</i>	▪ Que el edificio quede bien construido [no entiende o es poco claro]	▪ No coincide
2	<i>Bueno hoy en día eso es bastante bueno, antiguamente no, no era el 100%, hoy en día tenemos todas las facultades y todas las medidas del caso para cuidar nuestra salud</i>	▪ Tenemos todo para cuidar nuestra salud [no entiende o es poco claro]	▪ No coincide
3	<i>Que significa, eh.. significa mucho, como te mencionaba anteriormente, en la seguridad en el edificio de cada uno de los trabajadores es importantísimo, es sacar una obra con cero accidentes es un gran logro para la empresa</i>	▪ Tener una obra con cero accidentes	▪ No coincide
4	<i>Para mi lleva hartos, hartos aspectos, hasta por la convivencia si tu no estai... teni una buena convivencia en el trabajo, en salud nos interviene, yo creo que es una parte... súper complica, súper complica, aquí lamentablemente todos, hay que ser medios psicólogos nosotros, para entender los casos y cada caso... y... eso para mí es una parte, como te la explico a ver, sumamente importante y difícil... hay cada caso en la construcción y obvio es importante, pero a la vez cuidadoso, hay que tener cierto tino para, para manejar esos temas, saber llegar a cada trabajador, más allá no sé.</i>	▪ Mantener buena convivencia	▪ No coincide
5	<i>La seguridad y la salud, eh... es algo también que permite que, que nosotros acá trabajemos, que... como le dijera yo... que trabajamos seguro porque si alguien ni Dios quiera que tenga</i>	▪ Trabajar seguro ▪ Cuidar higiene	▪ Coincide

	<i>alguna enfermedad grave se puede contagiar con la demás gente, pero para mí es importante tener la, lo que es, lo que es la salud, porque como les digo, la gente uno la conoce y como que se encariña de ellos, y un ya sabe cuándo alguien está, se siente mal o tiene algún problema, uno trata de ayudarlo, por lo menos lo que es mi parte</i>	▪ Mantener buena convivencia	
--	--	--	--

Supervisores de subcontrato

N	Respuesta	Codificación (interpretación)	Comparación con la norma ISO 45001
1	<i>O sea, que significa preocuparse por la seguridad, o sea, llevémoslo a lucas, la muerte de un trabajador, o sea si yo me contrato un buen abogado, por lo menos 500 millones de pesos, paralización de obra y todo, o sea preocuparse de la seguridad, me puede llevar al éxito, o sea no tener un accidente, o me puede condicionar la ganancia de una empresa o un negocio, me puede quebrar, o sea si me va mal en seguridad me puede quebrar... preocuparse lo es todo, si al final los trabajadores son lo que hacen el trabajo</i>	▪ Tener una obra con cero accidentes ▪ Cuidar a los trabajadores	▪ Coincide
2	<i>Mucho po, ahora con esto de la silicosis y todo eso que estaba pasando es importante, por eso me refería en delante que, es muy importante que el trabajador, el maestro, en este caso, todos a tenemos que estar pendiente de todo lo que se hace en seguridad, porque de la seguridad depende la salud po, si uno no tiene seguridad, viene la salud, vienen los resfriados, vienen los polvos, que se yo o una esquirla en un ojo, todo depende de eso, de la seguridad, la salud, con lleva con eso.</i>	▪ Cuidar salud de la sílice ▪ Autocuidado ▪ Cuidar a los compañeros	▪ Coincide
3	<i>Tiene hartas partes ahí (silencio) trabajar seguro no más po (silencio) hay que estar seguro en lo que uno está haciendo. Eso</i>	▪ Trabajar seguro	▪ Coincide
4	<i>Ufff ahí sería, tener un... ordenar el trabajo que nosotros utilizamos, el material que... tenerlo todo ordenado, acopiado, ahí ya no... pasaría de mis manos lo otros sería dar ideas a la que está encargado, prevencionista, pero de ahí nada más</i>	▪ Zona segura de trabajo	▪ Coincide
5	<i>Para mí es casi lo mismo, porque donde yo vaya un edificio, una casa, donde vaya, tratar de ver los mismos objetivos, o sea, donde yo vaya a trabajar, sea casa, sea edificio, sea no sé, un, donde vaya, tendrían que ser las mismas condiciones, preocuparme igual.</i>	▪ Revisar las herramientas de trabajo ▪ Zona segura de trabajo	▪ Coincide

Oficina

N	Respuesta	Codificación (interpretación)	Comparación con la norma ISO 45001
1	<i>Creo que cuando uno trata de hacer el edificio siempre hay que buscar los éxitos personales, tanto para los trabajadores como para uno y para eso tenemos que tener todo encajonado, en qué sentido, que todos sepamos lo que estamos haciendo, no sepan algunos no más, un ejemplo es lo más sano, si yo estoy haciendo un shaft y lo dejo descubierto, tengo que saber que otra persona se puede caer por ese shaft si yo no lo dejo tapado.</i>	▪ Cuidar a los compañeros ▪ Zona segura de trabajo	▪ Coincide
2	<i>Eh... preocuparse por la seguridad y salud... es generar condiciones, porque bueno preocuparse, en generar las condiciones sería más ocuparse, de que se resuelva eso, pero es cómo lo mismo, es atender toda la problemática que pueda surgir previo a que se ejecute el edificio, o alguna partida, es</i>	▪ Zona segura de trabajo ▪ Utilizar EPP	▪ Coincide

	<i>revisar las condiciones de trabajo, del sector, revisar los implementos de seguridad de los trabajadores, es revisar el entorno de la obra, revisar todas las condiciones.</i>		
3	<i>Eh... significa contar, y disponer de todos los recursos necesarios para una con las exigencias de las entidades fiscalizadoras, y de los mismos requerimientos que te van dando los distintos productos o procesos constructivos que tenemos en la construcción po, ahí va uno no se po, haciendo un IPA, y te va diciendo los EPP que tienes que ocupar, que tiene que estar disponible, ¿te fijai? Y básicamente eso, o sea, yo creo que es un tema, de disponer del recurso, eso es lo básico, y lo otro, ya es parte de implementarlo en terreno, que ahí también lo que cuesta, es que la persona que está ejecutando el trabajo entienda, de que este es un tema para ellos, no un tema para cumplir la norma, no un tema para evitar la fiscalización, o si nos fiscalizan pasar bien es un tema para ellos que en el fondo tienen que irme como llegaron, para la casa, un tema de cuidar su integridad física, no les puede pasar nada.</i>	▪ Zona segura de trabajo ▪ Utilizar EPP ▪ Autocuidado	▪ Coincide

Antes de continuar, quisiera comentarle que también existe una organización internacional que se ha dedicado a definir lo que se entiende por “seguridad y salud”, y quiero leerle lo que esta organización ha definido.

Seguridad y salud en el trabajo (ISO 45001:2018): “Prevenir lesiones y deterioro de la salud a los trabajadores y proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables”.
 Antes de continuar, asegúrese de que el entrevistado haya entendido la idea clave, de prevenir.
 En caso de no entenderlo, proporcione un ejemplo.

Quiero que piense en esta definición, para responder a las preguntas que le voy a hacer a continuación.

Si usted olvida la definición, puede pedirme que se la lea de nuevo, las veces que lo necesite.

Entonces, aquí voy con las preguntas:

3. Importancia de preocuparse por la SS en la construcción de un edificio

Maestros

N	Respuesta	Codificación (interpretación)	Comparación con la norma ISO 45001
1	<i>Sí, porque así trabajamos seguros, de que no nos pase nada, o evitar que nos pase algo.</i>	▪ Si/se trabaja seguro	▪ Coincide
2	<i>Sípo, mire en el pasillo de a donde hay seguridad para allá po, si le dije al securito, el cabeza cuadra ese, te preocupai de los lentes y no te preocupai de los pasillos, imagine un terremoto, como arrancamos aquí.</i>	▪ Si/preocuparse de las salidas de escape, ▪ Si /preocuparse de EPP	▪ Coincide
3	<i>Sí, porque a ver cualquier cosa que haiga por decir ya hay un maestro trabajando, hay una tabla y a la tabla no le han sacado todos los clavos, lo que pasa en la obra gruesa, es normal que el carpintero, que es lo pasa que llega y saca y tira, saca y tira</i>	▪ Si/zona de trabajo seguro	▪ Coincide

	<i>pero no se fija que en cualquier momento puede venir uno y se puede enterrar un clavito y a quien no le ha pasado, y lo otro cuantas veces yo he reclamado con la señorita Beatriz en la escala, la cubrieron cierto, y la cubrieron con los clavos con las planchas ahora, y quedan los clavos arriba. Mandaron a sacarlo, pero lo sacaron en ciertos pisos, siguieron sacando para arriba, y para arriba hay mas clavos, porque no se ha revisado toda esa parte.</i>		
4	<i>Es muy importante, porque son la mano de obra la que te lleva la construcción, si estamos en obra sin seguridad, una que vas a perder tiempo y podi hasta perder el trabajo.</i>	▪ Si/la mano de obra lleva la construcción	▪ No coincide
5	<i>Obvio si, lo que pasa es que aquí, yo pienso aquí en esta construcción siempre es un avance y también la seguridad pero yo veo que es más el avance que la seguridad, como dice tu dale no más y lo que sucede, por eso yo pienso que la salud y la seguridad aquí hay que ponerle un poquito más, más apretado las cosas, para que algo no suceda.</i>	▪ Si/hay que preocuparse más.	▪ No coincide
6	<i>Claro que si, es un punto bastante importante, en otras obras por ejemplo yo recuerdo que llevaban ehh a la gente del SAPU y venían y hacían operativos de salud, te tomaban la presión, te sacaban sangre, te veían ese tipo de cosas, acá no lo han hecho, no sé qué pasara, pero entre el comité paritario y la empresa se juntaban y asumían este tipo de evaluaciones, hoy día estamos a marzo y aun no se ha hecho, yo estoy desde septiembre del año pasado no se ha hecho nunca.</i>	▪ Si/respuesta no ilustrativa	▪ No coincide
7	<i>Sipo, para que así mismo tengan un trabajo de calidad po la empresa, si el trabajador está bien de salud, el trabajador, trabaja bien po</i>	▪ Si/para trabajar bien	▪ No coincide
8	<i>Sí, es importante porque el trabajador a parte que tiene su familia atrás es importante que se preocupe de la salud más donde uno trabaja para que el trabajador este conforme donde trabaja, porque sabe que se preocupan por él.</i>	▪ Si/para trabajar bien	▪ Coincide parcialmente
9	<i>Sí, porque todo como uno dice no, si uno se lesiona algo, más adelante las personas que... que tienen accidentes son como un poco mal vistas, por los accidentes que han tenido, o ya no son bien visto, así pucha ya la persona atuvo accidentes no, por tal, tal, y tal motivo, por eso a veces son criticado por eso.</i>	▪ Si/si uno se lesiona es mal visto	▪ Coincide parcialmente
10	<i>Obviamente que es importante po, porque todos tenemos familia y todos obviamente tenemos una vida que seguir po, eh... yo creo que por ahí va un poco el tema.</i>	▪ Si/porque todos tenemos una vida que seguir ▪ Si/existe familia detrás	▪ Coincide

Supervisores de casa

N	Respuesta	Codificación (interpretación)	Comparación con la norma ISO 45001
1	<i>Sí, es importante, porque están bajo mi cargo. Ellos si realizan una faena y si se llegan accidentar ehh también es responsabilidad mía porque tengo que andar preocupados de ellos también y de su propia seguridad</i>	▪ Si/están bajo mi responsabilidad	▪ Coincide
2	<i>Sí, siempre lógico, date cuenta de que detrás de ellos, así como la de uno, también está la familia, entonces uno todos los días le da su charla integral y les recalca sus implementos de seguridad y trabajar con precaución</i>	▪ Si/existe familia detrás	▪ Coincide

3	<i>Por supuesto, por supuesto. Ehh.. como te he reiterado en las preguntas anteriores, ehh.. de suma importancia que el trabajador eh... este con buena salud y nosotros ir.. preocuparnos nosotros también como obra que el trabajador no... no salga de acá también enfermo, por eso tenemos un departamento de prevención que está siempre dispuesta a entregar todos los implementos necesarios para que el trabajador no sufra algún accidente ni finalmente contraiga enfermedades profesionales como pueden ser no se la silicosis, problemas auditivos, ehh.. por eso es importante de nosotros como empresa, porque me considero parte de la empresa y la empresa también hace todo para que el trabajador eh.. haga su trabajo de buena forma sin tener consecuencias físicas medidas en el largo plazo</i>	▪ Si/prevenir accidentes laborales y enfermedades profesionales	▪ Coincide
4	<i>Obvio, es por lo mismo que te explique recién, es la parte principal que generalmente, por lo menos yo me enfoco, no sé el resto</i>	▪ Si/ Mantener buena convivencia	▪ No coincide
5	<i>Sipo, porque como le vuelvo a decir, independiente lo que sea salud o seguridad, uno este viene siendo como su segundo hogar, para mi es el segundo hogar y tengo que venir bien yirme bien de acá, por lo menos yo lo veo por ese lado, pero si usted me pregunta por si seguridad y salud, yo vengo bien y tengo queirme bien y mi gente también tiene que irse bien y salir bien de acá po. Es lo que yo entiendo que es salud y seguridad, y siempre hay que prevenir o como usted me dice prevenir a los accidentes, si se previenen, pero hay que de repente que uno, no está cerca de las manos, el otro día lo que paso con la pluma, entonces ese ya no es, uno trata de prevenir, pero siempre tiene el riesgo que uno corre acá en la obra</i>	▪ Si/prevenir accidentes laborales y enfermedades profesionales	▪ Coincide

Supervisores de subcontrato

N	Respuesta	Codificación (interpretación)	Comparación con la norma ISO 45001
1	<i>En lo absoluto, primero que todo trabajamos con personas, trabajamos con gente que necesitan la tranquilidad, la confortabilidad de estar trabajando en un lugar que le brinde todas las condiciones, la acción la pongo yo, o sea yo me cuido, pero si muchas veces no está la condición ehh de trabajo eh... poco se puede hablar de sistema de gestión</i>	▪ Si/promover bienestar	▪ Coincide
2	<i>Claro que es importante, la seguridad es primordial, habiendo seguridad hay salud, ehh primero hay que tomar todas las prevenciones del caso po, revisar el área de trabajo ehh.. no se, que todo este, que este con conformidad para poder trabajar, si no hay conformidad, ehh yy no hay una prevención ahí o el autocuidado que salud podemos pedir, no se puede pedir nada po</i>	▪ Si/prevenir accidentes laborales y enfermedades profesionales	▪ Coincide
3	<i>Sii, porque si po. Porque si yo voy... lo que pasa es que cuando la persona está enferma acá ya no sirve la persona, y han dado casos aquí po, hay personas que le han mandado a hacer exámenes y le han encontrado la diabetes, entonces no pueden andar en altura, menos estar trabajando en la orilla, porque les puede dar una cosa y ... se cae el hombre</i>	▪ Si/que el trabajador este con buena salud	▪ Coincide parcialmente
4	<i>Para mis trabajadores si, para los demás... no me importa, es que no es mi área po, entonces, aunque me importara sería rechazada de inmediato, lo puedo comentar, pero de ahí no pasa, pasa de mis manos eso. Y con los míos, es importante</i>	▪ Si/porque somos como una familia	▪ No coincide

	porque trabajo con ellos, es mi equipo, es como... somos una familia nosotros, ¿cachay? Casi siempre estamos amarrados, siempre andamos juntos, siempre somos las mismas personas, llevamos años trabajando juntos, entonces se genera parte de... de... de... ser trabajadores... una confianza que sale extra, por eso me preocupo mucho de ellos, incluso cuando se enferman, cuando no se tienen problemas sale una preocupación que es diferente a la de trabajador a jefe, o jefe a trabajador		
5	Si, es importante porque ahora tenemos, la inspección del trabajo mando un correo que se van a, el tema de la silicosis, que como que es recurrente al menos, por lo menos, yo pienso, que lo que hacemos, tenemos algo de silicosis, porque la silicosis está en todos lados, en el polvo, en el ambiente, en todos lados, o sea si un gallo llega a picar allá, ya es silicosis o el yeso, todo que sea polvo, produce silicosis, es una enfermedad que no se va a dar ahora, pero en 20 años más se va a dar po o no se po, a través del tiempo pero si hay que preocuparse, porque por eso manda la inspección del trabajo eso, una circular, que van a ver, cuanto se llama, le van a poner más hincapié a este tema y van a hacer fiscalizaciones, es significa, que nosotros vamos a tener que ponernos en norma y no se po, eh.. tratar de que vengan eh... a la mutual que pertenecemos, que nos digan que tenemos que usar, eh... si es necesario la mascarilla, o sea que ellos evalúen el trabajo que hacemos nosotros, que tenemos cuidado y que tenemos que usar, me imagino que ellos lo van a evaluar, o sea ahora que es lo que tenemos que hacer nosotros, llamar a la ACHS, que vengan a la obra, y que vean a los trabajadores en terreno, trabajando, y que ellos nos digan, no ustedes están obligados a usar mascarilla, por eso, por esto otro, y hacerlo po, y así va a ser de aquí en adelante, ese sistema, pues no se po, la inspección del trabajo va a fiscalizar que funcione esto, si no funciona, no vamos a poder seguir trabajando acá po..	- Si/prevenir accidentes laborales y enfermedades profesionales - Si/aprobar las fiscalizaciones de la mutual	Coincide

Oficina

N	Respuesta	Codificación (interpretación)	Comparación con la norma ISO 45001
1	Si, por supuesto que sí. Porque... como te decía delante acá estamos trabajando con personas, y cada uno tiene familia detrás que lo espera en la casa, y tiene que llegar bien, así como llego a la obra se tiene que ir, fundamentalmente eso	Si/tiene familia detrás	Coincide
2	Eh... yo creo que es uno de los temas más importantes de la obra, o sea es fundamental preocuparse por estos temas, más que el plazo y más que calidad, o sea siempre yo que he hablado con los trabajadores o les he hecho charlas, eh... pongo en orden, siempre les digo, primero está la seguridad, después la calidad, y bien asociado a esto, el plazo. Pero lo primordial es la seguridad	Si/ Generalización	No coincide
3	Sipo, sin duda, si finalmente, el trabajo lo hacen ellos, si no nos preocupamos de su salud, y los viejos empiezan a tener problemas de salud, ya no vamos a tener mano de obra disponible y finalmente esta cuestión va a colapsar, va a colapsar el sistema o va a ver una merma en la mano de obra, esto a largo plazo, obviamente, y por eso también se tiene que cuidar, es fundamental, sin ellos, no hacemos nada	Si/Preocuparse de la salud de los trabajadores	Coincide

4. Aporte de los trabajadores a su cargo

(4.1) ¿Los trabajadores a su cargo se preocupan por la seguridad y la salud en la construcción de este edificio?

(4.2) Ejemplo o historia.

Me

Maestros

N	Respuesta	Codificación (interpretación)
1	...	■
2	...	■
3	...	■
4	12.1) <i>Sipo obvio, mis niños trabajan amarrados todos los días.</i> 12.2) <i>El trabajo en los volaos de losa, que no hay nada como en una caída libre en los 69 metros que ya estamos, obvio que tienen que amarrarse, obvio que tienen que usar las cuerdas de vida.</i>	■ Sí/ejemplo relevante
5	12.1) <i>Ehh yo pienso que sí.</i> 12.2) <i>Por eso yo como a cargo tengo que ver las cosas de él, lo que está haciendo y lo que va a hacer, por eso yo tengo que verlo para que no suceda accidente.</i>	■ Sí/ Ningún ejemplo – Generalización
6	...	■
7	...	■
8	...	■
9	...	■
10	...	■

Supervisores de casa

N	Respuesta	Codificación (interpretación)
1	12.1) Es relativo. Algunos sí, otros no, algunos son medios reacios a preocuparse, pero en parte creo que la mayoría cumple con lo que se pide hasta el momento ninguno de los que esté trabajando conmigo que se halla accidentado en la obra. 12.2) Por ejemplo, el personal de MT cumple con todos sus EPP, con toda su reglamentación, la seguridad que le piden acá en la obra y no he tenido ningún problema con ellos hasta el momento, en sentido de seguridad.	■ Algunos/ ejemplo relevante
2	12.1) Sii, de todas maneras, de todas maneras. Siempre. 12.2) Mira, por ejemplo, ehhe. Preocuparse, del bienestar, del compromiso que ellos hacen con la empresa.	■ Sí/ Ningún ejemplo – Generalización
3	12.1) Ehh sí. Y cuando no se preocupan, estoy yo para que se preocupen. 12.2) Un ejemplo, bueno en reiteradas ocasiones he visto a mis trabajadores que en algunas ocasiones que no usan sus implementos de seguridad y en ese momento estoy yo para decirles que lo utilicen.	■ Algunos / Ejemplo no ilustrativo
4	12.1) La gran mayoría sí. La gran mayoría sí, y hay casos que a lo buen chileno son porfiados, no tienen la conciencia de que todo parte por el autocuidado. 12.2) Del autocuidado el Robles, Robles canguero, donde lo pilli lo vas a encontrar con todos sus EPP, contrario te puedo decir el Gallardo, el yesero hace remates en rasgos de ventanas, teni que estarle insistiendo que ocupe el arnés, que ocupe las gafas, la mascarilla para preparar el yeso... casos.	■ Algunos/ ejemplo relevante
5	12.1) Si, el grupo que tengo yo está bien adaptado en lo que es seguridad, y lo que es salud.	■ Sí/ Ejemplo comprensible pero no detallado (Si se relaciona)

	12.2) Eh... ellos mismos se preocupan de ayudar a los compañeros nuevos, o alguien que llega ajenos al grupo de nosotros, o alguien que ven por ahí, se preocupan de ellos, que se preocupen de lo que es la seguridad, y también se preocupan de lo que es salud en el trabajador, porque se nota en el día a día trabajando quien tiene su problema de salud o algo, que tenga algún problema para ejecutar el trabajo que está haciendo.	
--	---	--

Supervisores de subcontrato

N	Respuesta	Codificación (interpretación)
1	12.1) Si, si se preocupan, todos los días les recalco lo mismo, todos los días usan elementos de protección personal eh y cuando no lo tienen los hago ocupar, y comparados con otros subcontratos y de la casa, si andan alineados con el tema de la seguridad. 12.2) Bueno, eh yo como supervisor les hago saber siempre la exposición del polvo del sílice y como te lo decía delante está presente en todos lados, o sea yo puedo estar parado en el sector del montacargas y al lado está el sector de escombro, muchas veces no se dan cuenta pero he logrado observar la polución la atmosfera que se genera y nadie se está protegiendo y mis trabajadores, claro si colaboran en ese sentido.	▪ Sí/ ejemplo no ilustrativo
2	12.1) Es difícil mantenerlos a todos, así encima. O sea, al día puedo decir, uno trata pero es difícil, es difícil por lo mismo que... por los tiempos, porque hay trabajos que, hay faenas que de repente o se olvida o no se po., pero es difícil que el maestro cumpla con las normas, tiene que venir de ellos, ojala uno estuviera todo el día detrás de ello, es difícil que las cumplan. 12.2) Las antiparras, el casco, eh.. mascarilla para lijar, eh eso no sepo. Arnés en un momento dado, o sea no tomar la precaución que, si estay trabajando cerca de la ventana que no tenga vidrio y este con caída libre no afianzarse a algo no colocarse un arnés y llegar y ponerse a trabajar o no preguntar si se puede trabajar o no, porque hay algunos que se meten y se ponen a trabajar y no preguntan po, y después uno, jaye que estay haciendo ahí! Si es verdad, si son porfiados, y si bajas a la bodega abajo, allá hay arnés, que no me digan a mí, oye no tengo arnés, es cosa de pedir, o las antiparras, o sea yo digo, las antiparras es una cuestión que oohhh no tengo antiparras, y yo se las paso, esto el lunes, el miércoles, no tengo antiparras de nuevo, entonces, de que estamos hablando, si es verdad.	▪ Algunos/ ejemplo relevante
3	12.1) Si po. 12.2) Todo andan preocupado de lo que están haciendo po, las otras personas también de repente cuando están colgadas y no están amarradas le dicen, oye amárrate que... es típico eso... amárrate que te puedes caer... es típico...	▪ Algunos/ ejemplo relevante
4	12.1) La gran mayoría, no todos, pero la gran mayoría. 12.2) Los que llevan trabajando conmigo, años sí. Los que me mete mi jefe que no los conozco no, porque vienen con otra mente, que mi jefe los trajo entonces ellos pueden hacer lo que quieran, por ejemplo, el Soto uno que estuvo hace poco con nosotros en los tabiques, que no le importaba nada de lo que nosotros le decíamos porque, porque mi jefe lo había metido a la empresa, o sea se sentía con otro poder.	▪ Algunos / Ningún ejemplo – Generalización
5	12.1) Em... algunos si, algunos no. 12.2) Em.... Las antiparras está costando usarlas, o sea se están usando pero... algunos que si, que se preocupan, o sea la mitad, si la usan porque saben que si usan una antiparras es para su bien, para cuidarse la vista que se yo, pero hay personas que no, como que no les importa mucho, o sea usarlas o no usarlas, sabiendo que si usted usa una antiparras, le va a proteger la vista, eso.	▪ Algunos / Ejemplo comprensible pero no detallado

Oficina

N	Respuesta	Codificación (interpretación)
1	12.1) No todos. 12.2) Caso de ayer, puntual, un trabajador especializado, 10 años de servicio como carpintero, hace una maniobra subiéndose a un moldaje sobre otro moldaje, sabiendo lo que iba a pasar, yo creo que todos sabemos el motivo causal que puede causar el desprendimiento de un elemento que puede resbalar, entonces eso para mí es una falta grave a la persona, primero que nada, por mucho que hayan accidentados en la constructora, es la persona que se causa la lesión, la sacamos barata que no se quebró el pie.	Algunos/ ejemplo relevante
2	12.1) Yo creo que hasta cierto punto. 12.2) De pronto, o sea se preocupan pero, hay muchos temas que se escapan, los supervisores por ser, siento que es mucho... mucho... gestión documental en prevención que el supervisor hace la gestión, documental, hace las inducciones, hace los papeles de revisión de EPP, de las condiciones de trabajo, pero no se hace 100% en terreno, o sea, de repente se inicia la faena, o un capataz que esté a cargo, por ejemplo, un capataz que esté a cargo de traslado de material, así una faena simple, traslado de un material, el capataz hace la charla, o la inducción al trabajador, porque las charlas lo dan los charlatanes, es una inducción, le hace una inducción al trabajador, anota en la inducción las condiciones de seguridad que tienen que existir para que el trabajador desarrolle su trabajo, pero el supervisor no revisa que este la condición, si no que se encuentra con la condición, porque, que debería pasar que en la mañana a primera hora, el supervisor, antes de dar la introducción a un trabajador, de que realice alguna faena, debería revisar la condición, el debería presentarse en el recinto y ver, no esto me puede afectar, esto. O el día anterior, debería ya dejar visualizado, no sabes que en este sector acopiaron, no se, basura, como pasa de pronto en el frente ascensor, cachay, no que el trabajador llegue tenga que decirle al supervisor que esta acopiada la basura, eso deberían tenerlo claro y eso po. En general, en todo, supervisar la condición, la parte de la utilización, cuando son faenas críticas, los trabajadores ya lo tienen un poco asumido, cuando están los trabajadores en una faena que no están crítica, que estén en el interior del edificio, también siento que los supervisores se hacen, como que pasan al lado de un viejo sin los EPP y no, no, no... como que no les afectara, es normal, que eso también está mal po, o sea yo paso por al lado de un trabajador que anda sin antiparras y le digo, póngase las antiparras, cachay, y si tengo que decírselo 10 veces al viejo se lo digo 10 veces, y de repente siento que eso, en general como que la línea de supervisión, como que ya se acostumbra, no va mas allá, no está todo el día recalándole al viejo que tienen que usar los EPP, pero eso po.	Algunos/ ejemplo relevante
3	12.1) Sí, pero no son todos. 12.2) Hay unos que, en menor medida, les da lo mismo, y vienen a hacer las cosas para que no los molesten, o sea no lo hacen porque ellos creen que es efectivamente tiene que ser así. Es un tema de porque se lo imponen no más. Y hay otros que no po, que, si creen que tiene que ser así, es la única forma de funcionar, o sea, que en fondo el tema de seguridad es parte del proceso constructivo, tiene que ser así.	Algunos / Ningún ejemplo – Generalización

5. Aporte de los compañeros de trabajo

(5.1) ¿Sus compañeros de trabajo se preocupan por la seguridad y la salud en la construcción de este edificio?

(5.2) Ejemplo o historia.

Maestros

N		Codificación (interpretación)
1	13.1 Ehhh, no todos. 13.2) En un ejemplo como supuestamente ya está prohibido el soplador y lo siguen ocupando, sigue habiendo polvo y todo ese tipo de... ese es un ejemplo	■ Algunos/ ejemplo comprensible pero no detallado
2	13.1) Siii 13.2) Por ejemplo el Francisco, es preocupao po, siempre anda con los extintores, por el tema del soplete, siempre andamos preocupados si de eso, y todos en general po, yo le digo el francisco como trabajamos en los tabiques, pero todos se preocupan sí.	■ Sí/ ejemplo relevante
3	13.1) Algunos 13.2) Hay algunos compañeros, que se preocupan del otro y hay otros compañeros que llegan y por decir un ejemplo el baldosero, llega y tira, tira, tira, entonces todo eso va quedando para que el otro siga ensuciando y a la vez es peligroso porque puede haber cualquier accidente, ya ha pasado ya, lo que le paso a la señora marcela, o la marisela, que iban pasando, pisaron mal, cuando quedo toda la basura, piso mal, y cuantos días, y eso es lo que hay que prevenir, no se hasta la fecha, no hay alguien que le diga a uno, oye ustedes van a sacar este lado, póngase una cinta o ponga un letrero y vayan sacando sus cosas, y la van colocando ordenados, si no cuesta nada ser ordenado, pero eso le falta en la cultura, yo cuando hago una pega, yo la pega se la dejo impeque y todos saben hasta Don Eduardo, sabe que yo entrego impeque y así me gusta trabajar a mí.	■ Algunos/ ejemplo relevante
4	13.1) Si porque es un punto clave dentro de las charlas diarias que se dan. 13.2) El rigger que esta todo el día tocando el pito cuando las cargas están suspendidas	- Sí/ Ejemplo relevante
5	13.1) Hay algunos que sí, y otros que no 13.2) Un ejemplo, como la seguridad, como Rigger tengo que ver la carga tengo que ver si la carga va bien, va bien enganchada y avisar a los compañeros que están trabajando abajo avisarle para que no suceda nada, para que se vaya todo bien y para que no suceda ningún accidente, por eso tocando el pito, uta ya saben lo que lleva una carga suspendida.	■ Algunos / ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)
6	13.1) Ehh la mayoría de las personas sí. 13.2) Por ejemplo, mi compañero que es carpintero, está cortando unos fierros allá, y está usando sus implementos de seguridad para cortar esos dower, con su galleta con protección, sus guantes y sus antiparras de seguridad	■ Algunos/ejemplo relevante
7	13.1) Ehh si 13.2) Ehh esto mismo, la mascarilla yo no era muy responsable con esto en el sentido de colocármela entonces mis compañeros también me enseñan a mí a cuidarme po, a cuidar mi salud, colócate la mascarilla, colócate la mascarilla, andan pendiente, entonces eso a ti te ayuda, no es que sean metiches sino que te están ayudando a prevenir alguna enfermedad	■ Sí/ejemplo relevante
8	13.1) Por eso le digo yo hablo por mi persona, no puedo hablar por todos, según lo que veo yo con los que ando trabajando sí, se preocupan de eso. 13.2) Aquí tenemos uno, dos, tres, cuatro personas trabajando hay una persona más adulta que yo que de repente está trabajando un ayudante y dice no, no meta las manos ahí porque te puedes cortar, todos andan preocupados.	■ Sí/ Ejemplo relevante

9	13.1) <i>Si</i> 13.2) <i>Bueno, porque andan con todos los EPP que nos pasan, lentes, tapón auditivos, cascos, zapatos de seguridad, y todos lo que viene al alcance de la empresa que nos pasa por la seguridad de uno.</i>	▪ <i>Sí/ Ejemplo comprensible pero no detallado (Si se relaciona)</i>
10	13.1) <i>Yo creo que sí, sabes tú que una de las cosas que más se ve acá es el tema de seguridad igual, los chiquillos andan con sus lentes, andan con su mascarilla, así que bien, por lo que te decía po, cada uno se tiene que preocupar de su salud, y yo creo que aquí se cumple eso.</i> 13.2) <i>Eh... bueno, acá todos andan con sus implementos de seguridad, casco, mascarilla, lentes, hay algunos que les cuesta más que a otros, pero si, la mayoría los ocupa. Se preocupan de.</i>	▪ <i>Sí/ Ejemplo comprensible pero no detallado (Si se relaciona)</i>

Supervisores de casa

N	Respuesta	Codificación (interpretación)
1	13.1) Ehhh también es relativo, algunos si otros no, otros son muy dejados a ver que la gente no ocupe sus EPP, haciendo acciones indebidas. 13.2) En terminaciones la mayoría de la gente anda sin casco, sin lentes y algunos de repente hacen caso omiso de eso y no, no le advierten a los maestros o los maestros mismo no hacen caso, a lo mejor le han dicho muchas veces y sin reacios a ponerse los EPP.	▪ Algunos / Ejemplo comprensible pero no detallado
2	13.1) Sii, si, si, como lo dije delante, no el 100% pero el 90% sí. 13.2) Al menos yo me doy cuenta, el tema de la prevención acá, en ese sentido a nosotros nos exigen mucho, mucho, pero la verdad de las cosas cuando queremos una solución, de repente nos ponen trabas, muchas trabas, entonces eso de repente molesta, molesta porque a uno le exigen y le exigen, pero entre que uno trata de que nos den las herramientas y muchas veces le ponen pero.	▪ Algunos / Ningún ejemplo – Generalización
3	13.1) Si por supuesto. 13.2) Cada uno de los trabajadores, no están preocupados no solo de él, sino también de los compañeros y cada vez que sorprenden a algún otro trabajador nos informan a nosotros o a mí en este caso u otro jefe, para tomar un poquito las medidas de seguridad, y que el trabajador en este caso las respeté. Como te decía anteriormente acá se entregan todos los implementos de seguridad para que los trabajadores cumplan con lo que se les exige, cuidarse y no cuidarse para la empresa, si no para la seguridad en ellos.	▪ <i>Sí/ Ejemplo comprensible pero no detallado (Si se relaciona)</i>
4	13.1) Si 13.2) El Pato Tapia, Pato Tapia, independiente de la pega que está haciendo... de él, que es subir y manejar material, destruir el material, él está permanentemente preocupado de estar tapando o colocando baranda porque teni caídas libres, aunque no sea su sector a cargo.	▪ <i>Sí/ ejemplo relevante</i>
5	13.1) Si 13.2) Ejemplo el Carlos Luco se preocupa de todo lo que está alrededor de él, lo pongo como ejemplo de nuevo que lo conozco en la empresa, el yo creo que es uno de los que más se preocupa de la... de lo que pide la empresa, o sea, lo que pedimos nosotros, que es lo que es la seguridad y salud del trabajador, que hay que estar con ellos día a día y verle que problemas tiene y tratar de ayudarlos	▪ <i>Sí/ Ejemplo comprensible pero no detallado (Si se relaciona)</i>

Supervisores de subcontrato

N	Respuesta	Codificación (interpretación)
1	13.1) Ehh si, si se preocupan, pero llega un punto en que el tema del ritmo, el tema del avance esta muchas veces por encima del tema de la seguridad y eso no debiera ser.	▪ Algunos/ ejemplo relevante

	13.2) Ehh no se po, tenemos que limpiar todo este sector para mañana, mañana vienen visitas, chuta ya todos haciéndole hincapié al tema del aseo y todo, pero donde está la manguera para humectar que es uno de los pasos a seguir si voy a controlar el tema de la exposición al polvo de la sílice, lo primero que hay que hacer es humedecer, ¿dónde hay una manguera cerca? Pucha está en la entrada de la obra, anda a buscar una manguera... no hay manguera...	
2	13.1) Sipo, si como supervisores, ellos ehh igual nos preocupados de po, o sea ellos de nosotros, y nosotros de ellos, es que por eso ahí entra la comunicación. 13.2) Ehhh no sepo, el Cesar Contreras, oye ahí un viejo que está lijando y no tiene mascarilla o tiene mascarilla de las de papel y no se puso de las otras, pero van a para que uno le diga al maestro, oye no siga lijando y pídale al supervisor una mascarilla para polvo, esa no le sirve. Entonces uno, igual que de repente, no se po, veí a alguien, oye! Están limpiando con Acido, póngase mascarilla y le dice uno, y viene y se pone la mascarilla y es cosa de alla pa aca, por eso es que digo que entra mucho la comunicación dentro de, de la parte del trabajo po	▪ Sí/ ejemplo relevante
3	13.1) Si, más o menos. 13.2) Lo que pasa es que aquí hay un... no sé si se acuerda del Barni que se accidento abajo, él estaba trabajando aquí arriba y bajo no sé qué, este tubo, creo que le apretó el pie, no sé qué, y fue algo interior que le paso del accidente po, yo creo que se preocupan en el momento no más y después ya... ahí quedamos en el pasado no más... yo creo que así es la cosa, o yo me he dado cuenta que la cosa es así, no digo que todos son iguales, pero algunos son así	▪ Algunos/ ejemplo relevante
4	13.1) No a todos. 13.2) Es casi parecida a la respuesta de en denante, es lo mismo, no todos. Por el apuro por todo eso, prefieren mil veces avanzar más rápido que estar más seguros	▪ Algunos / Ejemplo comprensible pero no detallado (Si se relaciona)
5	13.1) Si 13.2) Claro, porque cada charla en la mañana, les toman el tema, bueno yo los he escuchado, que los lentes no son de adorno, son para usarlos, son para el bien de uno, lo del casco, el zapato, ahora ya pasan a ser obligatorios, porque, porque la misma gente lo hace que sea obligatorio, no le toman mucho asunto al tema, entonces, ahora ya son obligatorios, entonces la persona que no lo use, no va a servir en el equipo, así lo estamos tomando, yo por lo menos lo estoy tomando así, yo veo que también lo están tomando de esa manera, y una persona que trabaje por la empresa, lo que tiene más obligaciones es usarla, o sea, se sienten más obligados, en qué sentido, en que si ellos no lo usan, los van a despedir, entonces acá se sienten más relajados, en cuanto a que no los van a despedir, ahí como ellos se sienten más presionados a usarlos, y acá no po, porque el gallo el contratista, como que no le importa mucho algunos la seguridad po, a ya si no los uso me voy po, eso es lo que hacen y se van, pero la gente de la casa lo piensa mucho más, a que digan no teni que irte, yo creo que se cuidan más	▪ Algunos / Ejemplo comprensible pero no detallado

Oficina

N	Respuesta	Codificación (interpretación)
1	13.1) No todos. 13.2) Aseo e higiene, no se preocupan, eso no debería ser tema en la obra, todos deberíamos apuntar a eso, no solamente dos personas, todos	▪ Algunos / Ningún ejemplo – Generalización
2	13.1) Sipo, si yo creo que de parte de la línea de mando si, si se preocupa de eso	▪ Algunos / Ningún ejemplo – Generalización

	13.2) Lo veo en terreno, en caso de mi cargo como profesional de obra, yo tengo responsabilidad ante los trabajadores, cachay, si hay algún tema de accidente, el Felipe también po, el jefe de terreno que está a cargo, también tiene responsabilidad. Así que nos preocupamos, y más que el tema de la responsabilidad, a nadie le gustaría que un trabajador, le ocurra algún tema acá en la obra, que tenga un accidente o... eso	
3	13.1) Si, se preocupan, si no, no podrían estar en Bravo Izquierdo 13.2) Una de las directrices de la gerencia es que se tiene que trabajar con calidad y seguridad, o sea son dos temas importantes en la empresa, yo creo que, si están acá, y siguen acá, la mayoría de los colegas los que conozco, lleva mucho tiempo, por lo menos más de 5 años, y por algo están acá po, todos estos temas se evalúan, y seguimos acá po, debe ser por algo, yo creo que estamos haciendo bien las cosas, queda mucho por mejorar, pero se están haciendo bien las cosas	▪ Algunos / Ningún ejemplo – Generalización

6. Aporte del jefe directo

(6.1) ¿Él o ella se preocupa por la seguridad y la salud en la construcción de este edificio?

(6.2) Ejemplo o historia.

Maestros

N	Respuesta	Codificación (interpretación)
1	14.1) Si 14.2) He visto que cuando pasa el mismo tema del soplador él va y le dice a la persona, que por ultimo moje, estando prohibido el soplador se sigue ocupando y él va y dice que humedezcan para que no salga tanto polvo.	▪ Sí / ejemplo relevante
2	14.1) Mi jefe sí, es preocupado 14.2) A mi jefe, no, no le gusta que nos accidentemos, mi jefe si ve que vamos a la mutual, chuu noo, no le gusta, porque tiene que pagar po, noo, no le gusta que nos accidentemos, por eso nos pasa los EPP, lentes, guantes, todo, se preocupa. Ahora que no los usen todos, es otra cosa, algunos somos porfiados.	▪ Sí / Ejemplo comprensible pero no detallado (Si se relaciona)
3	14.1) Si 14.2) Todos los días él nos da la charla, el cuidado, prevenir, si ven algo malo dar cuenta al tiro. Es todos los días que nos hace la charla.	▪ Sí / Ejemplo comprensible pero no detallado (Si se relaciona)
4	14.1) Sale con mi jefe directo, me cae mal... sii mi jefe es preocupado, 100% 14.2) Se preocupa de las vías de acceso despejadas de las escalas que estén limpias de los andamios que estén bien afianzados, eso. Eso es lo que más se preocupa el hombre, de nosotros en obra gruesa.	▪ Sí / ejemplo relevante
5	14.1) Ehh si, me han tocado jefes que no pero yo he trabajado con jefes que si, ellos ven la seguridad y la salud antes de todo, haciendo las maniobras o haciendo los trabajos. 14.2) Hay un jefe, que me dice oye hay que llevar esto y esto, yo le digo ya ya listo, pero antes de eso tienes que ver a donde va y a donde va a dejar la carga y ver si está enganchado o no está enganchado o ver que no caiga nada y llevando la carga que no caigan piedras ni nada	▪ Sí / ejemplo relevante
6	14.1) Si 14.2) Bueno dentro de todas charlas que el realiza en la mañana, da sus vales para que la gente pueda trabajar tranquilo y además invita a pedir o en su defecto a cambiar los elementos de seguridad que ya están malos.	▪ Sí / Ejemplo comprensible pero no detallado (Si se relaciona)
7	14.1) Ehh sí, yo creo que sí.	▪ Sí / Ningún ejemplo – Generalización

	14.2) <i>Es que mucho como que no, no me relaciono con lo que él pueda cuidar aquí de la obra. o sea, el igual a nosotros todo lo que tenga que ver con salud o con implementos de seguridad todo eso, él siempre ha sido como bien correcto entonces, hace su pega bien po. Para mí.</i>	
8	14.1) <i>Yo creo que sí.</i> 14.2) <i>Porque pongámosle cuando hay trabajos tan imposibles el anda ahí también junto con los trabajadores para decirle esto no se hace esto se puede hacer pero no siempre sí, solo en cosas específicas.</i>	▪ Sí / Ejemplo comprensible pero no detallado (Si se relaciona)
9	14.1) <i>Sí</i> 14.2) <i>Sí, porque nos... nos motiva a que nosotros ocupemos nuestros implementos, por ejemplo, casco, guantes, al momento que uno corta, guantes, tapones, lentes, todo eso, porque nos pide para nosotros cuidarnos.</i>	▪ Sí / Ejemplo comprensible pero no detallado (Si se relaciona)
10	14.1) <i>Sí, Carlos se preocupa.</i> 14.2) <i>Bueno ayer, ayer mismo, estábamos en el tema de la... que lo comento en la charla hoy día... estábamos con el tema de la sobre losa en las terrazas, y había una condición que no se podía trabajar, y el saco a sus trabajadores de ahí porque no se podía trabajar po.</i>	▪ Sí / ejemplo relevante

Supervisores de casa

N	Respuesta	Codificación (interpretación)
1	14.1) Voy a hablar en sentido de obra gruesa, porque para abajo no tengo mucha relación con mi jefe, pero acá el jefe directo que tengo si se preocupa, trata de tener las condiciones a los trabajadores para que puedan realizar sus labores y también en el sentido de su protección personal 14.2) Mi jefe de obra gruesa, siempre está preocupado de que todos los maestros tengan todos sus EPP, por ejemplo, los carpinteros que tengan sus zapatos, su casco, guantes, lentes. Todo	▪ Sí / ejemplo relevante
2	14.1) Si po, demás que sí, demás que sí, de los años que lo conozco, siempre se ha preocupado en ese sentido 14.2) Eh... primero que nada, se preocupa si a los trabajadores les falta agua, que si por ejemplo estamos en un edificio de veinte tantos pisos y le falta agua, él se preocupa de tener agua todos los días en su sector	▪ Sí / ejemplo relevante
3	14.1) <i>Sí, sí.</i> 14.2) <i>Ehh.. en muchas ocasiones ehh.. a nosotros nos exigen una firma, prevención nos exige una firma por cada uno de nuestros trabajadores, en la cual, el trabajador hace uso de todos sus implementos de seguridad, pongamos el caso de equipos de respiración, en general eso, nuestro jefe directo debe firmar un documento el cual acredita que cada uno de los trabajadores está utilizando los implementos, esa es una muestra clara de que mi jefe está al tanto de que nuestros trabajadores están cumpliendo con las medidas</i>	▪ Sí / Ningún ejemplo – Generalización
4	14.1) <i>Sí</i> 14.2) <i>Que nos recalca todos los días o cada vez que puede, el uso de los EPP, que tengamos los sectores de los trabajos limpios, las extensiones aéreas, todo lo que es más o menos peligroso dentro de los sectores que están trabajando los viejos</i>	▪ Sí / ejemplo relevante
5	14.1) <i>Seguridad si, salud no</i> 14.2) <i>Lo que es seguridad, siempre se ha preocupado el Carlos Lobos de lo que es seguridad, salud de nosotros en sí, eh... no, eso sí que lo recalco porque nunca en las obras que he estado, ningún supervisor o jefe que va más arriba de nosotros, nos ha preguntado en si como nos sentimos, que problemas tenemos de salud, o alguien tiene algún... nada... lo que es seguridad, siempre</i>	▪ A veces/ Ejemplo comprensible pero no detallado

Supervisores de subcontrato

N	Respuesta	Codificación (interpretación)
1	14.1) Ehh o sea dentro de su rol, dentro de su papel debiera preocuparse dentro del tema, eh lo que pasa es que actualmente todo está, todo lo define el plan de calidad o sea, el plan de calidad enrola a cada actor, de cuál es tu función, supervisor, eh ejecución, coordinación de trabajo, seguridad, el si bien es el encargado, claro, él es el mayor responsable de que eso se cumpla, él es que firma los check list, él es el que firma los papeles de gestión pero en terreno claro que se despreocupan un poco en general, no solamente en esta obra, general, o sea no le compete al por más que este dentro de su rol 14.2) O sea, a él le compete todo lo que es la obra, él es el mayor responsable de que todo funcione como relojito y no es así siempre, así un hecho puntual, de seguridad eh controlarlo, no se la verdad no lo he visto.	No, ningún ejemplo-generalización
2	14.1) Ehh no, más me preocupo yo que él 14.2) En seguridad el me da lo que yo le pido, el casco las antiparras, los guantes, el me provee de los EPP po, y eso depende de él, yo me tengo que, en la obra, dentro de la obra, soy yo el que tengo que responder por ellos	No, ningún ejemplo-generalización
3	14.1) Para que le voy a mentir po, no 14.2) Es que el hombre no se preocupa de los EPP de repente, hay que estarlo cateando que traiga los guantes, usted nos ha visto de repente que estamos sin guantes, y le pedimos los guantes	No/ejemplo relevante
4	14.1) Sí, yo creo que sí 14.2) En sentido que me da por lo menos la autoridad de, de decirle a los muchachos que hay que ordenar hay que limpiar el material que nosotros no utilicemos acopiarlo en algún lado eso, más allá mi jefe no se mete	Sí / Ningún ejemplo – Generalización
5	14.1) Eh... si, pero si hay cosas que debiera hacerlas 14.2) Por ejemplo, ir a la charla integral que es importante que este y que no lo hace yo he ido a otras empresas con mismo bravo izquierdo, que hasta el administrador está en la charla integral, he trabajado con Carlos Farías, él es el primero que estaba en la charla integral, no siempre, pero estaba, y como él está, tienen que estar todos, y eso es importante que este la jefatura en la charla integral, aquí no, aquí lamentablemente está el puro Aníbal, a veces la Beatriz, o Calidad, y no hay más. Pero no veo un jefe de terreno, no veo un jefe de obra, entonces es como que se están despreocupando un poco de ese tema, y es importante ver a una jefatura ahí po, para mi es importante.	A veces/ ejemplo relevante

Oficina

N	Respuesta	Codificación (interpretación)
1	14.1) Si 14.2) Es que, esto mismo las soluciones, están los recursos, háganlo, no lo hacemos porque dependemos de otros	Sí / Ningún ejemplo – Generalización
2	14.1) Mmm también po, también 14.2) En general en los equipos y en la constructora, se trabaja de esa forma, o sea si, se ve una condición que no corresponda, jefatura a solicitado que la corrijan eh... los departamentos también, general las oficinas, también tienen el criterio de que se tienen que ejecutar las cosas con seguridad, no he visto nadie que pase por el lado y diga, no diga nada	Sí / Ningún ejemplo – Generalización
3	14.1) Si, también, o sea es lo mismo que te decía por la calidad, o sea, si el no dispone de los recursos necesarios para estos temas, están fritos, o sea partir por él, tiene que partir por el administrador de obra, el tema de la seguridad y calidad también	Sí / ejemplo relevante

	14.2) O sea, un ejemplo... lo más cotidiano es que en obra tenemos todos los elementos de protección personal, que sean solicitados y que hemos solicitados, disponibles acá en obra. y si es que requerimos uno en especial, el jefe nunca ha dado la instrucción de no obtenerlo si no que, al contrario, tráiganlo, bien evaluado por su puesto, pero se cuenta con el recurso	
--	---	--

7. Aporte del entrevistado.

(7.1) ¿Usted se preocupa por la seguridad y la salud en la construcción de este edificio?

(7.2) Ejemplo o historia.

Maestros

N	Respuesta	Codificación (interpretación)
1	15.1) Sí 15.2) Ehhh, bueno cuando me toca hablar de lo mismo, también tengo que limpiar barrer, hacer esas cosas, humedezco el suelo para que no salga polvo, que es algo que molesta y en salud.... no se (risas)	▪ Sí / ejemplo relevante
2	15.1) Sipo, yo me preocupo. 15.2) Por ejemplo, aquí mismo, este fierro, si hay un riesgo de caerse, yo llego y lo saco, o si esa tabla esta suelta y hay que tener cuidado al afirmarse, la saco, o aviso al que está a cargo, que hay un material que está mal puesto, uno se preocupa porque si se cae, puede caer al que esta abajo, también en el caso de la basura, también aviso.	▪ Sí / ejemplo relevante
3	15.1) Sipo. 15.2) De todas las cosas pongámosle, lo que paso, esto a mí me paso el viernes pasado o el lunes, algo por ahí, estoy trabajando en la orilla y están puestos los andamios y me caen así unos camotes para abajo y yo justo me hago al lado y caen de arriba, que estaban sacando, parece que no estaba bien puesta la malla, entonces que es lo que paso, que donde caían los torrones pasaban para abajo, entonces yo al tiro llame y le di cuenta al prevencionista, que le echara una miradita arriba, porque puede que sea la malla, así que al tiro le dije, porque esos camotes no pueden pasar para abajo, imagínate con que le caiga a alguien, lo mata, a la hora que están las ventanas con vidrio, los hace tira, entonces el partió para arriba y fue al tiro y vieron la malla y ahora ya no está cayendo, ahora caen solo cositas chiquititas	▪ Sí / ejemplo relevante
4	15.1) Elegido por años presidente del comité paritario, noo si yo me preocupo po 15.2) Es que hay veces que la gente a veces piensa que uno se preocupa por momentos que no te ven amarrado pero hay muchos prevencionistas mirones pero que no actúan con acción, pero yo si me preocupo hartito, y me preocupo de los demás.	Sí / Ningún ejemplo – Generalización
5	15.1) Sí, yo sí, yo tengo ya siete años y mi trabajo lo hago con seguridad y con salud 15.2) La seguridad es lo primero, por eso yo hago la maniobra y el jefe me avisa si está mal enganchado, tiene algo que no se puede caer para los compañeros que están abajo, me hace recordar, y por eso lo hago bien, gracias a dios que no sucedió nada	Sí / Ningún ejemplo – Generalización
6	15.1) Si 15.2) Si tu recuerdas allá abajo estaba la tubería que cruzaba desde plena calle y subía por el shaft del ascensor, y en una ocasión pusieron planchas por un lado para que la gente no transitara por ahí, la rompieron a patadas, gente inescrupulosa, compañeros que no hallan que hacer, vine yo y le	Sí / ejemplo relevante

	<i>puse 3 placas de OSB sin que me mandaran sin que a nadie le interesara, algo que a uno le nace hacer sin ser mandando po.</i>	
7	15.1) Sí po 15.2) <i>Al tener mis implementos de seguridad ya me estoy cuidando.</i>	▪ Sí / Ejemplo comprensible pero no detallado (Si se relaciona)
8	15.1) Sí po 15.2) <i>Cuando yo estoy trabajando en un espacio y esta cochino yo mojo, barro, para tener limpieza, otra persona se puede tropezar, en una caída puede fracturarse un pie, un brazo, yo me preocupo de la persona que viene detrás mío y más si es mi ayudante.</i>	Sí / ejemplo relevante
9	15.1) Ehh sí. 15.2) <i>Mmm por ejemplo cuando estoy soldando, coloco biombos para yo poder trabajar tranquilo, y que las personas puedan pasar, transitar, tranquilamente también.</i>	▪ Sí / ejemplo relevante
10	15.1) <i>Eh... mira, no sé si yo me preocupara de la salud del edificio porque aplica el autocuidado que es como primordial, pero... lo que es en el tema como ambiental, sípo, ¿cachay? Por ser si hay una botella que esta con diluyente y está abierta, o no se... o todo el tema vas viendo todo eso, todas esas cosas.</i> 15.2) <i>Eh... Por ejemplo, en la preparación de mis productos, yo siempre lo hago con mascarilla, eh... para evitar la inhalación del polvo, y bueno es más que nada eso.</i>	▪ Sí / ejemplo relevante

Supervisores de casa

N	Respuesta	Codificación (interpretación)
1	15.1) Sí, si me preocupo, o trato de hacerlo lo mejor que puedo 15.2) Por ejemplo, yo me preocupo de siempre estar tapando todos los shaft para que no ocurra ningún accidente, de las descargas de alcantarillado, y eso lo tengo que hacer diariamente, o si alguno quedo suelto, o mal puesto voy y hablo con los maestros para que lo arreglen lo antes posible, así evitamos una desgracia	▪ Sí / ejemplo relevante
2	15.1) Sí, lógico 15.2) Bueno, por la seguridad como lo dije delante está preocupado de mis trabajadores usen todos sus implementos de seguridad y sobre todo en los bordes de losa, me preocupo de ir poniendo las famosas archipiercha que se están usando hoy en día, antiguamente no se usaba eso, pero ahora te reúne el 100% de la seguridad, no se cualquier cosa, tropiezo en el borde de losa, tu quedas enganchado al vacío	▪ Sí / ejemplo relevante
3	15.1) Eh.. si, por supuesto, no solamente yo, si no que todos mis compañeros esta 100% comprometido ehh.. con la salud de los trabajadores, tanto de nosotros mismos como nuestro propio jefe y de nuestros trabajadores 15.2) Bueno en reiteradas ocasiones yo he sorprendido a trabajadores de otros supervisores a los cuales yo les he llamado la atención, pero si les he hecho saber de qué no está cumpliendo con lo que se le exige, que es la utilización de sus implementos, y exijo que los utilicen y cuando no lo hacen yo ubico directamente a su jefe y él se encarga de seguir el conducto regular, en este caso un llamado de atención de forma verbal o una carta de amonestación por parte del departamento de prevención	▪ Sí / ejemplo relevante
4	15.1) Si 15.2) Todos los días en las capacitaciones diarias, les trato de inculcar algo... nuevo, algo... que se aprendan a tener cariños ellos mismos, y que tienen gente detrás, que, si a ellos les pasa, lamentablemente no es a ellos, es a toda la gente que tiene detrás y todo parte por el autocuidado	▪ Sí / Ejemplo relevante

5	15.1) Sí, siempre me he preocupado de la seguridad de en sí completa, o sea me he preocupado de lo que está alrededor mío, lo que va con mi trabajo, y lo ajeno a mi trabajo 15.2) Si es subcontrato preocupado de que este con su seguridad, y también el trabajador también preocupado de la salud, de cómo están, porque me paso un... esto a lo mejor no debo decirlo en esta entrevista, pero... me paso en el norte, un trabajador estaba enfermo y se tiró a suicidarse porque tenía problemas familiares y no sabía nadie que problemas tenía	▪ Sí / ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)
---	---	--

Supervisores de subcontrato

N	Respuesta	Codificación (interpretación)
1	15.1) Si, siempre trato de crear conciencia 15.2) Ejemplo ehheh creo que la mejor herramienta más allá de un papel, más allá de una charla que se la hago saber, que la hago firmar, un video... es crear conciencia, piensa que no puede haber un viejo que tenga que llegar un casco blanco para decirle como cuidarse por cada uno	▪ Sí / Ejemplo comprensible pero no detallado (Si se relaciona)
2	15.1) Por supuesto. Es primordial po 15.2) Ejemplo... eh la otra vez me encontré al joven que hace aseo en el baño, limpiando los baños sin mascarilla, no puede ser po. Incluso mande hasta foto, no puede ser, a los quince minutos estaba la mascarilla puesta, entonces y eso, hartas cosas, el otro día un Rigger estaba sin afianzarse, sin nada, joye que estoy haciendo ahí!, entonces en el momento uno no se da cuenta a lo mejor, como te digo, el tiempo o el apuro, no sé, y no te da cuenta, pero a lo mejor hay otra persona que está mirando y tampoco la cosa no es así, oye salete de ahí que te podis caer, hoy por mí, mañana por ti, como dice el dicho.	▪ Sí / ejemplo relevante
3	15.1) Sipo 15.2) Es que las personas que están haciendo trabajos en altura tienen que estar amarrados tienen que estar las... las... los cómo se llama... los quita miedo, los que van en los bordes de losa po, porque usted si se sienta aquí le da miedo el vacío, y estando el quita miedo se siente seguro	▪ Sí / Ejemplo comprensible pero no detallado (Si se relaciona)
4	15.1) Por los míos. Por mi grupo de trabajo me preocupo 15.2) Ehhe.. mi grupo son la parte eléctrica entonces me preocupo de ellos que cumplan con todos sus EPP que si el área de trabajo no está apta para trabajar que me lo digan, se genera una confianza ahí que me lo digan, y yo pasarlo y decírselo a la casa, a Bravo Izquierdo, que las condiciones no están y listo, que no se va a trabajar, hasta que estén las condiciones, lo que es los demás, no, no me meto en su rubro., porque también es malo meterse en el rubro de ellos, yo no sé qué tipo de trabajo desempeñan	▪ Sí / Ejemplo comprensible pero no detallado (Si se relaciona)
5	15.1) Bueno yo me preocupo por la gente que tengo a cargo 15.2) Ejemplo... es que yo No me preocupo de los demás, porque si me preocupo de los demás, empiezan con que... con que... estoy sapiando, uy que es sapo este gallo, entonces si yo les digo algo a, oye viejito ponte los lentes, lo toman de mala manera, oye este weon anda puro sapeando, y eso prefiero evitarlo eso, y preocuparme de mis viejos. Preocúpate de tu gente, no de la mía, no de nosotros. Entonces está claro el mensaje, me tengo que preocupar por los que tengo yo no más	▪ Sí / ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)

Oficina

N	Respuesta	Codificación (interpretación)
1	15.1) Si 15.2) Ando preocupado 100% de un sector de donde puedan ir al baño y ducharse, que es lo más incómodo para un trabajador, que no tenga donde irse a refrescar, que sea su casa. Eso es lo más incómodo	▪ Sí / ejemplo relevante

2	15.1) Eh... si, si, o sea siempre. Lo que le he dicho a los supervisores también po, parte de la faena tiene que estar asociada a la seguridad y tenemos que, se tienen que preocupar po, por eso, todos nos tenemos que preocupar de la salud de los trabajadores y la seguridad en todas las faenas 15.2) O sea acá yo, por lo menos cada vez que veo alguna acción de algún trabajador que no corresponda que atente contra la seguridad del eh... si es crítico paro la faena y si... dependiendo la ocasión hay veces que, espero que termine de hacer la faena que está haciendo para no interrumpirlo y no entorpecer, porque también puede afectar en seguridad que uno llegue y le llame la atención a un trabajador. Pero cada vez que veo algo que atente a la seguridad con alguno de nuestros trabajadores se lo hago saber y le paro la faena, y lo re instruyo verbalmente	▪ Sí / ejemplo relevante
3	15.1) Sin duda 15.2) En el fondo, más que nada es el día a día, o sea, si yo veo un viejo que no está ocupando sus EPP, voy, hablo con él, le explico un poco el tema para que, si ocupe sus implementos de protección personal, su arnés, si está trabajando en altura y no está amarrado, lo hago bajar, ¿te fijai? Un poco eso, si veo a un viejo sin casco, o un tipo en obra que anda sin zapatos de seguridad lo saco para afuera, lo hago que salga, ¿te fijai?, eso	▪ Sí / ejemplo relevante

8. Aspectos a mejorar para favorecer a trabajar con seguridad y salud en el trabajo.

Maestros

N	Respuesta	Codificación (interpretación)	Comparación con la norma ISO 45001
1	<i>Yo encuentro que está bien la seguridad... bueno en tema de a lo mejor andamio puedo hablarle, en seguridad que está un poco estrecho en algunos lados, pero uno a hablado y sí, si se ha arreglado ese asunto. Hay una mejora.</i>	▪ Encuentra que está bien	▪ Coincide
2	<i>El mismo entorno en el que uno trabaja, esa misma basura, usted misma imagínese un sismo pa y se cae, está lleno de basura, muchos escombros, le falta, a la casa, no se quizás necesita más gente para eso.</i>	▪ Perseverar en la limpieza	▪ Coincide
3	<i>Que todos se cuiden, que todos nos cuidemos, que, si nos sentimos mal, avisar que tenemos que ir al médico, bueno en la parte mía, yo voy y me llaman cada 4 meses, 6 meses que tengo como 2 a 3 controles en el año.</i> <i>Sería bonito tener compañerismo, que venga un supervisor y que vaya viendo, o de la misma gente que está trabajando, otra cosa, es que hay mucho griterío, otra cosa que no me gusta, es que andan con la cuestión de los audífonos, hay alarmas, y no sienten las alarmas y si hay un incendio y están trabajando, no lo sienten. Eso decía el otro día yo, colocar por dentro las alarmas, cosa de que si hay un percance uno sepa que está sonando la alarma y tiene que bajar</i>	▪ Incentivar el autocuidado ▪ Incentivar el compañerismo ▪ Supervisar que no se escuche música ▪ Colocar por dentro del edificio alarmas	▪ Coincide
4	<i>Para mejorar yo para cuidarme, ehhhh no estresarme tanto, si porque esto te estresa, y la construcción arriba te estresa, la bulla, el que te llamen, que teni que hacer esto, que teni que hacer esto otro, hay veces que te quedai en blanco y cuando me pasa eso me siento en una esquina no más y pienso, me relajo (un pitito) y se me pasa.</i>	▪ Perseverar en el autocuidado ▪ [el pito no se problematiza porque alivia un problema mayor desde su punto de vista: el	▪ Coincide

		estrés de la bulla y las órdenes]	
5	<i>Mira, para mejora, bueno yo me siento que he mejorado lo que era antes y yo pienso que hay que tener alguien ahí al lado para que uno lo hace, por ejemplo yo siempre lo hago bien pero ojala que no me equivoque, pero yo pienso que alguien, un jefe para que este atrás de uno, para que este se haga bien porque uno a veces no sabe cómo llega al trabajo.</i>	▪ Supervisión constante	▪ Coincide
6	<i>El trabajo que nosotros realizamos es una cadena continua, viene el trazador, traza, vengo yo modulo, tapo, viene mi compañero, impermeabiliza, ehheh viene el trazador, vuelve a trazar, viene el ceramista, pone la cerámica, entonces para mí, para que el trabajo quede bien realizado es que ningún eslabón este cortado, partiendo desde la cabeza hacia lo último que viene.</i> ... <i>(pero en seguridad y salud)</i> ... <i>Bueno sobre la seguridad cada uno tiene que cumplir con la obligación de usar su arnés su casco sus guantes su todo, ahora a mí lo que me parece mal es que nosotros tengamos un horario para por ejemplo ir a cambiar las antiparras, de ocho y media a nueve, cuando la seguridad es todo el día, no es solamente media hora en la mañana y media hora en la tarde y se me rompe el zapato ahora no voy a esperar hasta las 3:30 de la tarde para que me den un zapato, o la antiparras o los guantes, no se po yo pienso que la seguridad es desde que yo marco mi entrada hasta que marco la salida para irme a mi casa, considero que no debería existir un horario para que te entreguen un par de guantes o una antiparras, yo creo que esa parte debería mejorar para que tu o yo no nos quejemos de que no tenemos implementos de seguridad porque el horario no me lo permite.</i>	▪ Solicitar que no exista horario para buscar implementos de seguridad	▪ Coincide
7	<i>Ehh en general, a lo mejor más vigilancia con lo que importa el tema de seguridad a mi parecer, pero ... o sea más control sobre la seguridad, o sea a lo mejor esta bien, uno es porfiado, uno como trabajador es porfiado, entonces podría ser más vigilancia de en el sentido de que a lo mejor los prevencionistas pacen más, entonces uno como trabajador se da cuenta de cosas que no se po, una cuerda de vida, como esta puesta, o que está colgada, te pasai a llevar, pero la verdad que son cosas que uno lo las toma mucho en cuenta porque no es como la pega mía, entonces..</i>	▪ Supervisión constante	▪ Coincide
8	<i>Que... que la casa mandante, los jefes de la empresa, se preocupen de tener limpios los pasillos de todo eso, sacar las basuras, los fierros, las alzaprimas, todo eso no debería estar en la pasa cuando uno pasa porque eso es peligro para caer</i>	▪ Perseverar en la limpieza	▪ Coincide
9	<i>Ser más ordenado, la limpieza, orden, todo eso</i>	▪ Perseverar en la limpieza	▪ Coincide
10	<i>Más que nada de cumplir con las normas no más, con las normas de seguridad y hacerles caso</i>	▪ Cumplir con las normas	▪ Coincide

Supervisores de casa

N	Respuesta	Codificación (interpretación)	Comparación con la norma ISO 45001
1	<i>Ehh tendría que tener mejor participación en las charlas que hacen ellos creo, porque cada subcontrato tiene su propio supervisor y ellos también están a cargo de la seguridad y para que yo pueda tener más participe, o sea preocuparme más de ellos es hablarlo con su jefe, yo le digo a ellos que los maestros tiene que cumplir con todos los requerimientos que se pide</i>	▪ Que los supervisores de la casa participen en las charlas de los subcontratos	▪ Coincide
2	<i>Bueno, primero que nada, tener la seguridad de mí mismo por lo que le converso en la charla a los trabajadores todos los días de 5 – 10 minutos, o sea creer en mí, para que ellos crean en mí</i>	▪ Mejorar el liderazgo de los supervisores	▪ Coincide
3	<i>Bueno como se dijo que las preguntas anteriores, en la construcción en todo ámbito siempre hay mejoras, ehh.. bueno yo creo que la única o no sé si la única pero yo lo veo así, la única forma de mejorar siempre es... la medida de seguridad, es siempre concientizar al trabajador que lo que nosotros le exigimos no es para mí, sino que es para ellos y esa es la parte que más cuesta eh... que el trabajador a mi criterio, tenga sentido común en que en su trabajo, en alguna mala acción puede influir en el, y en otros trabajadores, que en una mala acción de él puede que no se accidente el pero puede accidentar a otro compañero, es un poco lo que más cuesta, y creo que siempre apunta a eso eh... que el trabajador sea consciente que el primero que tiene que preocuparse por su seguridad es el.</i>	▪ Concientizar al trabajador	▪ Coincide
4	<i>Mejorar... tratar de poner o buscar la manera de que... el viejo tenga más conciencia, más cultura, aquí la construcción es muy mal mirao por fuera, porque llega de todo en la construcción, y el viejo muchas veces por falta de cultura, no aplica o no tiene cuidado... consigo mismo</i>	▪ Concientizar al trabajador	▪ Coincide
5	<i>Seguridad, yo creo que sería más... inducir a la gente a lo que es subcontrato la responsabilidad de cada persona, eh... como se puede decir, autocuidado, porque hay mucha persona que no se preocupa ni del, ni de la gente que está al lado</i>	▪ Concientizar al trabajador	▪ Coincide

Supervisores de subcontrato

N	Respuesta	Codificación (interpretación)	Comparación con la norma ISO 45001
1	<i>Yo creo que aplicar todo lo que dice el sistema de gestión, la empresa tiene las mejores intenciones, se refieren a las normas internacionales ehh cada vez la seguridad hay más papeles que firmar, pero eso es un mero trámite, es en terreno donde tienen que hacer hincapié y donde no se corte esa buena intención del sistema de gestión que quieren implementar, o sea netamente supervisión, supervisión y supervisión</i>	▪ Supervisión constante	▪ Coincide
2	<i>¿Mejorar para que usted pueda cuidar de la seguridad y de la salud en su trabajo? Hay tantas cosas, bueno todos los días hay algo que mejorar, todos los días, no se entra lo que te decía delante, la organización, habiendo una buena organización ehh hay menos peligro de accidentes porque esta todo organizado, revisar antes de, revisar antes de hacer una faena, como la que te decía de las ventanas, ha estar cerca de las ventanas, revisar, ¿oye puedo? Preguntar si puedo hacer esto, si no lo puedo hacer, no se pierde nada po, que se pierde, un minuto en preguntar.</i>	▪ Supervisión constante ▪ Fortalecer la organización ▪ Incentivar el autocuidado ▪ Concientizar al trabajador	▪ Coincide

	<i>Yo creo que habiendo más organización, va a ver más seguridad. Y el autocuidado es primordial, párate algún día en la escala en el 1 o -1, a las 12:00 del día, y me anotay cuantas personas bajando, sin antiparras, sin casco, bajan corriendo la escala, y te voy a dar cuenta que nadie se cuida, y si le dices a uno, ahí recién se corre la voz de que están revisando allá abajo, pero por eso te digo, es organización, es instruir a la gente aunque uno lo instruye todos los días con la charla diarias, con las charlas integrales, y todo eso, pero cuesta, cuesta mucho para que la gente entienda, no le toman el peso a las cosas hasta cuando pasa un accidente, ahí recién se dan cuenta que uno tenía la razón, o de que uno quería que ellos se cuidaran, pero antes no po, antes no lo hacen</i>		
3	<i>Hacer las cosas bien po, y parte de seguridad, por la salud de repente no están ni ahí, están trabajando y el hombre llega a picar al lado, el anda con su mascarilla y sus audífonos, y uno anda trabajando con los lentes y el casco no más, y el polvo, el hombre pica no más, que empiece a picar de allá, y después se viene para, pero él dice el jefe me mando, falta coordinación, claro</i>	▪ Fortalecer la organización ▪ Concientizar al trabajador	▪ Coincide
4	<i>Confianza, confianza es lo fundamental para eso, confiar en el trabajador</i>	▪ Confiar en el trabajador	▪ Coincide
5	<i>(silencio), que los trabajadores entiendan que no es porque nosotros queremos molestar, porque si bueno, parte por uno, si yo ando sin casco, como les voy a decir a los viejos, pero parte por uno, yo tengo que usar todos los implementos de seguridad para poder transmitirle a los viejos que así uno tiene que andar, que si yo ando así, todos vamos a estar iguales, o sea demostrando que todos tenemos lo mismo en seguridad, o calidad por ejemplo, todos tenemos las mismas condiciones, o sea estamos todos parejos, que sea un jornal, quien sea, en calidad y seguridad, debiéramos ser todos igual</i>	▪ Incentivar el autocuidado ▪ Concientizar al trabajador	▪ Coincide

Oficina

N	Respuesta	Codificación (interpretación)	Comparación con la norma ISO 45001
1	<i>Mejorar la cultura, en conjunto</i>	▪ Mejorar la cultura	▪ Coincide
2	<i>Eh... yo creo que lo que nos falta a nosotros acá en la constructora, porque las condiciones generalmente ya están, si bien no están estandarizadas en la constructora porque no todas las obras tienen el mismo estándar, eh... a lo mejor puede faltar gestión de generar actividades para generar conciencias en los trabajadores y yo he visto en varias constructoras que hacen eso, hacen obras de teatro, esas cosas como que motivan a los viejos, o generar no se po, en las mismas capacitaciones integrales, de mostrar videos de personas que hayan tenido accidentes eso como que impacta al trabajador, y los viejos toman otro concepto y otra perspectiva del tema de seguridad po, lo mismo que siempre es bueno el apoyo visual, afiches y todo eso, siempre ha funcionado, y... eso po. O sea generalmente acá, como te digo si, al fin todos nos preocupamos por el tema de seguridad así que igual la constructora trabaja en un estándar correcto</i>	▪ Concientizar al trabajador ▪ Generar charlas integrales más didácticas	▪ Coincide
3	<i>Eh... yo creo que falta un poco de... de involucrar un poco más a la familia de los trabajadores para que tomen conciencia de que su vida es importante po, que detrás de ellos hay familia, o</i>	▪ Concientizar al trabajador	▪ Coincide

	<i>siempre hay alguien que los espera en casa, entonces yo creo que pasa por ahí, los viejos, se creen inmortales muchas veces, y son temerarios en la forma que tienen para trabajar, entonces pasa por ahí, donde yo creo que esta la merma de seguridad</i>		
--	--	--	--

C.3 Gestión ambiental

1. Concepto de preocuparse por el medio ambiente.

Maestros

N	Respuesta	Codificación (interpretación)	Comparación con la norma ISO 14001
1	<i>Medio ambiente, el medio ambiente tiene que ver con el polvo y todo eso, ¿no? Eso es lo que yo considero que es medio ambiente.</i>	Lo que tiene que ver con el polvo	No coincide
2	<i>El medio ambiente, de la naturaleza, del pasto, los incendios, no se po, preocuparse de muchas cosas.</i>	- Naturaleza - Pasto - Incendios	Coincide parcialmente
3	<i>De la ventilación y del maestro acá adentro, por decir una cosa, acá cuando se mete el mármol, acá usted se mete y deja la escoba, porque tiene polvo por todos lados, entonces que es lo que pasa, que si usted está en un área y sale al pasillo, el polvillo sigue en el pasillo, entonces que es lo que pasa, yo la otra vez di la idea es que cuando pulieran el mármol estuvieran con la galleta tirando el polvillo porque ese es el problema que más tenemos que es la sílice y eso es lo que pasa aquí adentro que habría que controlar eso</i>	Ventilación del polvo	No coincide
4	<i>Es una palabra recurrente en estos tiempos, es no dañar nuestro ecosistema, no dañar nuestra naturaleza, tratar de evitar daños, no se po si voy a construir algo y hay un árbol que se puede salvar, salvar el árbol. No derramar liquido contaminante en la tierra</i>	- No dañar el ecosistema - No contaminar	Coincide
5	<i>Mira ahí el medio ambiente, lo que yo digo hay que hacerlo las cosas bien, no tengo una respuesta perfecta más que decirle de que lo que es el ambiente, es lo que hay que hacerlo correctamente lo que uno, para que no pasen esas cosas</i>	Hacer las cosas bien	No coincide
6	<i>Lo máximo, lo máximo ehhe me hubiera gustado a mí que en esta obra hubiera un tarro allá abajo o tres tarros o cuatro tarros para la basura que en el comedor, o más afuera que dijera ya aquí plástico, aquí esto, aquí lo otro para que nosotros mismos fuéramos reciclando, pero no da la facultad para hacer eso, aquí hay un tarro y vamos echando todo al tarro, todo junto, todo junto, como dijo el muchacho de seguridad en la charla del lunes, hay un esclavo de elemento orgánico con escombros con basura el cual produce que lleguen muchos vectores, cierto, muchos vectores y los bichos raros esos, los ratones, que se yo, entonces, por ese lado, yo creo que nos falta un poquito más todavía, como empresa. Porque si tú le das los medios al trabajador, yo creo que el trabajador lo puede realizar, ¿pero si no están?</i>	Reciclar	Coincide
7	<i>Ehhh no contaminar.</i>	No contaminar	Coincide

8	<i>El ambiente, el ambiental, que es lo que pasa eso mismo, hablando del polvo, de las personas que andan pasando la copa, ellos tienen que tener cuidado que no haya otras personas trabajando donde él va a pasar la copa, porque eso es más peligroso que cualquier cosa.</i>	▪ Cuidado donde se genera polvo	▪ No coincide
9	<i>No botar la basura al suelo, y dejar donde corresponde.</i>	▪ No botar basura	▪ Coincide
10	<i>Eh... como te dijera yo... a ver... eh... intentar no provocarle al medio ambiente daño.</i>	▪ No dañar el ecosistema	▪ Coincide

Supervisores de casa

N	Respuesta	Codificación (interpretación)	Comparación con la norma ISO 14001
1	<i>Que, al momento de realizar una labor o trabajo, no intervinamos o ensuciemos o dañemos el medio ambiente en que trabajamos</i>	▪ No dañar el ecosistema	▪ Coincide
2	<i>El medio ambiente, bueno hoy en día lo que es hablar del tema de la construcción está muy enfocado en el sistema que tenemos varias herramientas que antes no teníamos por ejemplo la mascarilla con filtro que se usa para trabajar en lugares donde hay mucho polvo, humedecer sectores en donde se está haciendo tratamiento muro para poder soplarlo, entonces eso es bueno, yo considero que ha sido bueno</i>	▪ Cuidado donde se genera polvo	▪ No coincide
3	<i>Bueno, hoy en día el tema de medio ambiente está bien, está bien eh... Está bien en boca y preocuparse por el medio ambiente, bueno significa construir sin ... a ver cómo puedo decirlo que no suene tan filosófico ni poético... pero sin deteriorar no sé... parte del medio... no sé... contaminar no sé, se me ocurre, el mar que está al frente, no sé muy bien los detalles técnicos pero un poco eso, sin... en palabras sencillas sin estropear el entorno natural</i>	▪ No dañar el ecosistema ▪ No contaminar	▪ Coincide
4	<i>Lo que está en la construcción es tratar de intervenir lo menos posible el ecosistema sin afectar el proyecto que se realiza</i>	▪ No dañar el ecosistema	▪ Coincide
5	<i>Harto, a mí me preocupa mucho lo que es el medio ambiente que día a día se está deteriorando el medio ambiente porque hay muchos materiales que están contaminando, sobre todo lo que es la construcción, hay hartos desperdicios que esta yendo a partes que a lo mejor la están ocupando, o al mejor no, pero al final es mucho de lo que se está, contaminando el ambiente</i>	▪ No dañar el ecosistema ▪ No contaminar	▪ Coincide

Supervisores de subcontrato

N	Respuesta	Codificación (interpretación)	Comparación con la norma ISO 14001
1	<i>Medio ambiente... eh... medio ambiente... si bien es una de las faenas más invasivas más impactante dentro de una construcción eh a nivel de ejecución de un edificio es poco lo que se puede hacer, o sea, en este momento estamos en una construcción en plena zona eh zona, reserva de la biosfera mundial eh donde hay no se po vegetación endémica flora y fauna endémica, o sea en obra, medio ambiental creo que se ha logrado controlar, desde cuando yo entre a trabajar, hace 10 años en el rubro de la construcción. Claro ejemplo es el tema del pulidor, antes un pulidor acá y todos los trabajadores trabajando allá y les llegaba todo el polvo, eventualmente claro se está invirtiendo en tecnología, innovación, ahora no se po</i>	▪ Ventilación del polvo	▪ Coincide

	<i>existe la pulidora con una manga que absorbe el tema de la polución, todo en pro del trabajador y a la vez el medio ambiente, pero, encuentro que es insignificante el tema del medio ambiente si estoy, mira donde estoy inserto.</i>		
2	<i>Es preocuparse del futuro po, medio ambiente ahora como estamos, como esta, estamos mal, o sea, estamos ayudando a matar, ayudando a matar</i>	Preocuparse del futuro	Coincide parcialmente
3	<i>Esta para la cola el medio ambiente po (risas), mire aquí estamos al ladito del mar, aire puro, pero acá empiezan a picar el polvo, contaminan todo el aire po</i>	- No contaminar - Ventilación del polvo	Coincide
4	<i>Es... no hacerle más daño al planeta, ya lo hemos hecho mierda con varias cosas químicas que utilizamos, la idea es evitarlo, evitarlo así que todo lo que sea mejorar para el medio ambiente, apoyamos en eso al 100%</i>	No dañar el ecosistema	Coincide
5	<i>(silencio) medio ambiente... no se ha tocado mucho el tema en esta obra, del medio ambiente, pero si, reciclando los productos po, o sea, separándolos, separando los productos inflamables de los demás, cosa que, yo he estado en otras obras que, que el tema ambiental se les da más énfasis, eh... por ejemplo aseo, en la inspección ambiental que, no voy a dar ideas, pero así debiera hacerse, una vez a la semana, eh... cuidar el el tema ambiental que también es importante, en la construcción si es importante, pero no se nota mucho como por ejemplo, como el tema de seguridad que se le está dando mucho a la seguridad, pero ambiental, yo pienso que no se le está dando mucho.</i>	- Reciclar - Hacer aseo	Coincide

Oficina

N	Respuesta	Codificación (interpretación)	Comparación con la norma ISO 14001
1	<i>Saber lo que estamos usando el día a día, y saber si es que se puede reciclar</i>	Reciclar	Coincide
2	<i>Es saber utilizar los recursos, y proteger y tomar medidas de control para no afectar el medio ambiente, no se po, el exterior, la comunidad</i>	- Saber utilizar los recursos - No dañar el ecosistema	Coincide
3	<i>Ahí también po, atenerse un poco a la normativa vigente, y tratar de ir metiendo al proceso constructivo el tema del medio ambiental, de hecho, acá en la empresa se implementó el tema de la separación de los residuos, para eliminar lo que es plástico, papeles y residuos orgánicos, para que así se vayan donde correspondan, a los botaderos, reciclaje, y de hecho nuestro proveedor que retira el escombros, el hace ese trabajo en su terreno, el separa los escombros</i>	- Atenerse a la normativa vigente - Reciclar	Coincide

2. Preocuparse del medio ambiente en la construcción de un edificio

Maestros

N	Respuesta	Codificación (interpretación)	Comparación con la norma ISO 14001
1	<i>(Silencio), me pillo.</i>	▪ No sabe	▪ No coincide
2	<i>Aquí adentro, ehh (risas) en ese paso. Paso palabra.</i>	▪ No sabe	▪ No coincide
3	<i>Eso po.</i>	▪ Ventilación del polvo (respuesta anterior)	▪ No coincide
4	<i>Ehh lo mismo, aquí se corre hartos polvo, hartos cemento que produce la silicosis y eso, las mallas perimetrales para que no contamine a los vecinos, tratar de mantener el terreno húmedo para que no, para que ese polvo no sea expandido alrededor.</i>	▪ No contaminar con polvo.	▪ Coincide
5	<i>Ehh para mí, bueno yo, siempre dije que hay que hacer bien las cosas y no tirar las cosas donde sea, yo pienso que cada cosa que llega al momento que hay que botar ponerle un tachito, y ponerlo con cada nombre donde va o sea reciclar.</i>	▪ Reciclar	▪ Coincide
6	<i>Bueno aquí el medio ambiente, aquí lo ideal es contaminar lo menos posible, en cuanto a polvo a aserrín, a la misma basura, si tu bajas para allá, te das cuenta que hay gente que come en los pisos, almuerza y bota la basura en cualquier lado, no tenemos ningún tachito de basura como para decir, pucha juntemos la basura ahí po, hay gente que la bota al piso usualmente, ahora en higiene y seguridad intentaron poner unos urinarios en el 5 y el 9, estamos en el piso 27, que pasa conmigo ahora yo voy al baño, a donde voy al baño? Tengo que correr para llegar al 9, para poder ir a orinar, si no voy a llegar todo mojado allá abajo, igual hay mujeres trabajando ahí o en los pisos inferiores, ¿tienen un baño habilitado? No lo sé yo, pero veo un punto que tienen que tomar en cuenta, tú en tu calidad de trabajo que estás haciendo, que recorres el edificio, te has dado cuenta si hay algún baño habilitado para las niñas ahí, entonces por eso digo yo, hace falta. ¿Porque no habilitar un baño del piso que están por entregar a las mujeres?</i>	▪ No contaminar ▪ No botar basura en cualquier lado ▪ Preocuparse de instalar baños entre los pisos del edificio	▪ Coincide
7	<i>Aquí hay hartos.... De partida el ruido, el polvo... si hay muchas cosas que, claro uno estando acá adentro no es lo mismo que estar afuera y ver, pero así es la construcción.</i>	▪ Contaminación acústica ▪ No contaminar con polvo	▪ Coincide
8	<i>Que haiga la limpieza, que es lo más importante la higiene</i>	▪ Tener limpieza/higiene	▪ No coincide
9	<i>Cuidar las cosas, por ejemplo un extintor, no activarlo, porque eso también tiene químicos, que también afecta a la reacción humana de uno</i>	▪ No activar extintores	▪ No coincide
10	<i>Eh... a ver... tratar de... tratar de no contaminarlo, porque obviamente en la construcción de un edificio son muchos los productos y las cosas que se ocupan, que son obviamente malas para el medio ambiente, y preocuparse que estén bien rotuladas, que se... no se po... que los desechos sean todos... como se llama... donde corresponden, para que obviamente el medio ambiente no sufra ningún daño.</i>	▪ No contaminar ▪ Que estén bien rotulados los productos	▪ Coincide

Supervisores de casa

N	Respuesta	Codificación (interpretación)	Comparación con la norma ISO 14001
1	<i>Que trabajemos de manera sustentable, que podamos reciclar los desechos, no contaminar el aire o contaminación acústica, que podamos preocuparnos de entregar a su vez un edificio terminado pero cumplir con las normas ambientales que nos piden</i>	▪ Trabajar sustentablemente ▪ Reciclar ▪ No contaminar ▪ Contaminación acústica ▪ Cumplir con las normas ambientales	▪ Coincide
2	<i>El medio ambiente, ehh trabajar.. si uno trabaja en un sector limpio, ordenado yo creo que es el reflejo de la empresa que quiere que las cosas salgan bien siempre</i>	▪ Trabajar limpio y ordenado	▪ No coincide
3	<i>Eh... bueno preocuparse por el medio ambiente eh... lo que ha estado haciendo la empresa desde hace ya un tiempo y que nos exigen en algunos sectores de nosotros, botamos los escombros, es que nos exigen que el material orgánico vaya separado del material reciclable como puede ser plástico, entonces en la medida de un tiempo a esta parte, se ha ido tomando conciencia en eso y se ha ido eh... está trabajando de apoco en ese tema, cuesta mucho en una construcción, pero ha estado trabajando en ese tema, un poco en el reciclaje del material y separando un poco el material biodegradable del que no lo es.</i>	▪ Reciclar ▪ Separar el material biodegradable	▪ Coincide
4	<i>Tratar de... a ver como le digo... contaminar de cualquier manera, tratar de no contaminar perdón, de cualquier manera... que la construcción ya sea, acústico, polución, deforestación, forestación...</i>	▪ Contaminar acústicamente ▪ No contaminar con polvo ▪ Deforestación	▪ Coincide
5	<i>Para mi preocuparse sería por decir así, bkn, pero hay constructoras que no se preocupan, Bravo Izquierdo en una de esas se preocupa, pero no al... como le dijera yo... al 100, si está preocupado de ello de retirar el material, pero no se preocupa dónde va a copiado el material, los desechos que están quedando</i>	▪ Botar la basura donde corresponde	▪ Coincide

Supervisores de subcontrato

N	Respuesta	Codificación (interpretación)	Comparación con la norma ISO 14001
1	<i>Cuidar el entorno significa, no ser tan invasivo tratar de bajar un poco el tema de la polución y mejorar ese tema con respecto, aplicando buenas practicas, no se po biombos que atrapen el polvo, para impactar lo menos posible al medio ambiente</i>	▪ Cuidar el entorno ▪ Contaminación por polvo	▪ Coincide
2	<i>Significa las enfermedades po, la sílice, ehh no se po la... tantas que depende de dentro de la construcción, ehh como te puedo explicar, las caídas sin tomar precaución, son cosas que dentro de la construcción se pueden mejorar, mucho</i>	▪ Las enfermedades como la sílice ▪ Las caídas.	▪ No coincide
3	<i>(Silencio) Por medio ambiente yo creo que va a ser poco, porque siempre está el polvo, está el polvo suspendido po, lo humectan, pero igual se seca y barren, pican, de todo, el polvo va igual, igual se levanta polvo. El plástico igual, mire el plástico como esta en todas partes, botellas andan botadas por todos lados acá po, aquí deberían poner unas cosas de reciclaje, los plásticos en un ladito, lo otro en el otro lado, y así po ir separando, pero aquí todo el montón después todo al vertedero a la basura el</i>	▪ No contaminar con polvo ▪ Reciclar ▪ Botar la basura donde corresponde	▪ Coincide

	<i>viento de repente vuela las cosas más chicas, y donde cae, al mar po.</i>		
4	<i>Uuhhh!! ¡Eso! Se ha mejorado, se ha mejorado hartito, antes era desastroso, pero ahora han tenido hartas medidas, póntele una de las medidas bien buenas para dejar de contaminar el medio ambiente, el que ya no se ocupa el soplador, para limpiar las losas, que esa wea levantaba un montón un polvo inmenso, ¿cachay? Y contaminaba eh.. ahora ya no se usa eso en la construcción po, lo sacaron, entonces ahí bajaron también un nivel de contaminación, eh lo otro también que bajo mucho es que antiguamente se utilizaban, eh.. después de la hora de trabajo, eh.. mucho cango, mucha guagua, mucho picar, entonces eso te formaba una contaminación acústica para los vecinos, para todos, o sea ahora ya tipin hasta una cierta hora tu podi trabajar no más, entonces eso ya lo han bajado bastante, se han preocupado por lo menos</i>	▪ No contaminar con polvo ▪ Contaminación acústica	▪ Coincide
5	<i>(silencio) eh... en un edificio... es como casi parecido, o sea tratar de, o crear una cultura de, de no se po, si vamos a hacer un... eh... vamos a ocupar productos químicos eh... tener un depósito para todas las cosas químicas o inflamables, distinto a los demás, porque aquí se junta todo no más, o sea si usted va a la basura, hay productos inflamables, productos químicos, todo junto, y en otras obras, otras empresas y he visto que el producto, químico, todo separado, pero aquí todo se mezcla, o sea debieran clasificarse</i>	▪ Botar la basura donde corresponde	▪ Coincide

Oficina

N	Respuesta	Codificación (interpretación)	Comparación con la norma ISO 14001
1	<i>Es que los materiales que tengamos, que estamos usando, sepamos cuánto tiempo más se puede reutilizar, ejemplo el PVC, hoy en día, no hay otro elemento que exista y que se pueda usar que sabemos que en 10 años más se va a deshacer, eso es imposible, entonces estamos a años luz de llegar a eso, el PVC hoy en día es el que marca la tendencia, el fierro de puede reciclar la madera igual, pero el PVC no</i>	▪ Tratar de no usar PVC ▪ Saber sobre reciclaje	▪ Coincide
2	<i>Es tomar las medidas de control necesarias, para no afectar jajaja (risas) es cómo lo mismo que te había comentado antes. No afectar el entorno o en general el medio ambiente po</i>	▪ Cuidar el entorno	▪ Coincide
3	<i>Tratar de... tratar de, generar el menor impacto en el ambiente, o sea, no se po, si estamos en un humedal, tratar de que la construcción sea amigable con el entorno, o sea, tratar de hacerla parte, del entorno, ¿cachay? No ser tan destructivo en el fondo</i>	▪ Cuidar el entorno	▪ Coincide

Antes de continuar, quisiera comentarle que también existe una organización internacional que se ha dedicado a definir lo que se entiende por “el cuidado del medio ambiente”, y quiero leerle lo que esta organización ha definido.

Ambiente (ISO 14001:2015): Es el “entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones”. Antes de continuar, asegúrese de que el entrevistado haya entendido la idea clave, de prevenir. En caso de no entenderlo, proporcione un ejemplo.

Quiero que piense en esta definición, para responder a las preguntas que le voy a hacer a continuación.

Si usted olvida la definición, puede pedirme que se la lea de nuevo, las veces que lo necesite.

Entonces, aquí voy con las preguntas:

3. Importancia de preocuparse del medio ambiente en la construcción de un edificio

Maestros

N	Respuesta	Codificación (interpretación)	Comparación con la norma ISO 14001
1	<i>Si, porque no se po, yo creo que el medio ambiente, bueno para mi manera de pensar, todos tenemos hijos, nietos y si dañamos el medio ambiente, después se va a ir acabando.</i>	▪ No dañarlos para futuras generaciones	▪ Coincide
2	<i>Sipo, porque es el entorno en donde uno trabaja, en donde uno se desenvuelve y el porqué, por uno mismo.</i>	▪ Es el entorno en donde uno trabaja	▪ Coincide
3	<i>Sí, porque aquí el problema que hemos tenido, en la obra que hemos estado, lo que hemos tenido mal, es del agua de pozo que hay muchos que no saben que esta agua no se debe tomar, cierto?, y hay muchos que toman y andan enfermos de la guata y yo como paso aquí, cuando los veo con botella, les digo, compadre que vas a hacer, esta agua no es para tomar, entonces tengo que estar casi todos los días con los cabros avisándoles lo mismo, o sea de los nuevos que vienen, después andan enfermos, entonces que es lo que pasa, es perdida, y pérdida de tiempo</i>	▪ El agua de pozo no se puede tomar, se enferman, y es pérdida de tiempo	▪ No coincide
4	<i>Ehh sipo, es importante, importantísimo po, no tengo idea, pero es importante. Siii porque si nosotros dañamos el medio ambiente y construimos con mala calidad imagínate que le queda a nuestros hijos, que les va a quedar, yo creo que más que cuidar el medio ambiente para nosotros es para las generaciones que vienen</i>	▪ No dañarlo para futuras generaciones	▪ Coincide
5	<i>Mmm yo pienso que sí, yo no pienso no, hay que hacerlo así, porque pienso que el ambiente hay que hacerlo correctamente y como dije yo po hay que hacerlo bien mm no sé qué más puedo decir, pero hay que hacerlo bien y comenzando desde arriba desde los jefes hasta abajo que somos los trabajadores</i>	▪ Hay que hacerlos bien desde los jefes hasta los trabajadores	▪ Coincide parcialmente
6	<i>Claro que sí, porque al final lo que teníamos aquí eran las grandes y hermosas dunas, ya no tenemos dunas prácticamente por construir tanto edificio, si tú te das cuenta allá entre medio del bosque hay una pluma estamos destruyendo el bosque también para construir un edificio</i>	▪ Se está destruyendo la naturaleza, el entorno	▪ Coincide

	<i>entonces aparte de estar invadiendo un lugar que nos da vida como el mismo bosque porque de hecho cuantos arbolitos volaron ahí para, entonces, bueno el negocio inmobiliario no está respetando mucho la naturaleza</i>		
7	<i>Ehh sí, porque es un sector poblado que hay más gente, nosotros no estamos solos acá, no sé yo soy bien que, con el papelito, al basurero, reutilizar a veces cosas. Eso</i>	- Preocuparse por los demás - Reciclar	Coincide
8	<i>Sí, es importante, por lo mismo por las enfermedades que pueden suceder, porque si esto estuviera infestado yo no vengo a trabajar, yo no trabajaría.</i>	Para que no se generen enfermedades	No coincide
9	<i>Sí, porque nosotros al trabajar acá, nos exponemos tanto como el polvo, la sílice, al cuerpo humano, todo... el cómo se llama, cuando van picando, como dicen echar agua para que no afecte mucho la caída de piedras y todo esas cuestiones.</i>	Es el entorno en donde uno trabaja	No coincide
10	<i>Es indiscutible, obviamente que sí. Porque como te decía po, hay muchos productos acá que pueden dañarlo, entonces hay que preocuparse de eso.</i>	Reciclar	Coincide

Supervisores de casa

N	Respuesta	Codificación (interpretación)	Comparación con la norma ISO 14001
1	<i>Sí, es importante porque al fin y al cabo el medio ambiente es como lo único que nos queda a nosotros, si no nos preocupamos nosotros, después nuestros hijos, las futuras generaciones no van a tener donde vivir. Estamos dañando el futuro de ellos, aunque en la construcción se contamina en cierto sentido, pero si no nos preocupamos ahora, después vamos a tener problemas a futuro.</i>	No dañarlo para futuras generaciones	Coincide
2	<i>Yo creo que preocuparse del medio ambiente de la construcción, ehh sobre todo del tema de la construcción yo creo que es el reflejo de cualquier persona que venga de afuera yo creo que lo primero que hace, la vista yo creo que no engaña, entonces yo creo que pasa mucho por eso, hay que preocuparse de dejar una buena visión de la empresa</i>	Dejar una buena visión de la empresa	No coincide
3	<i>Sí, por supuesto. Porque finalmente el medio ambiente es... en el cual estamos todos inmersos, estropear parte del entorno natural no solo afecta, me afecta a mí si no que esta todo el entorno, toda la comunidad</i>	- Se está destruyendo la naturaleza, el entorno - Preocuparse por los demás	Coincide
4	<i>Sí, una porque... después de nosotros vienen los hijos, hay que dejarles algo a los hijos, de manera personal le digo y lo otro tratar de... preocuparse por el entorno... generalmente hay... estoy rodeado de vecinos y es molesto... de alguna manera que llegue una construcción al lado, y te invada, te invada por tanto, ruido, polvo, bla bla bla bla bla</i>	- No dañarlo para futuras generaciones - Preocuparse por los demás	Coincide
5	<i>Sí, por como le digo, por el entorno, el vivir de nosotros, estar todo el día acá, y lo que tenemos, tenemos que cuidarlo también, si al final somos nosotros los que estamos el día a día trabajando en la misma constructora o donde los vamos, tenemos que preocuparnos del medio ambiente y de tratarlo de no contaminarlo</i>	Es el entorno en donde uno trabaja	Coincide

Supervisores de subcontrato

N	Respuesta	Codificación (interpretación)	Comparación con la norma ISO 14001
1	<i>Si, es importante no contaminar, no impactar ehh si tuviéramos vecinos aquí a los lados, tratar de no contaminarlo, no meterle ruido porque hay que cuidar el planeta</i>	- No contaminar - Preocuparse por los demás, entorno	Coincide
2	Claro que es importante, por el polvo, por todo lo que se presenta po, el medio ambiente, a parte del polvo, hay hartas cosas más po, ehh... movimiento de materiales y todo eso influye en el medio ambiente o sea, ehh.. el no mojar el piso para barrerlo, y barrer así levantando polvo, ya estas infringiendo en algo que, que está haciéndonos daño po, más si no teni la mascarilla correspondiente, para hacer ese tipo de trabajo, influye harto, hay que preocuparse de eso, y cuesta	No contaminar con el polvo	Coincide
3	<i>Yo creo que, si debe ser importante po, porque, así como le decía delante po (silencio) me bloqueo, no sé qué decirle. (silencio)</i> <i>No es tanto para nosotros, es que es para los futuros que vienen po, aquí nosotros estamos jodidos, estamos contaminados ya po, ¿o no? Para las generaciones que vienen, hay que ir inculcando ya que cuiden el medio ambiente porque nosotros ya no lo hicimos del principio ya po, en el principio antes no nada, antes se picaba no más, y se cocinaba todo con leña más encima po, se cortaba leña, y vamos haciendo fuego para calentar la olla, el tecito, ahora no, no está permitido hacer fuego en ningún lugar en la obra, gas licuado no más</i>	No dañarlo para futuras generaciones	Coincide
4	<i>Parecida a la de en delante, sí. Por lo mismo, para no seguir contaminando, para no seguir... no se ya tenemos esta cuestión... hecho mierda este planeta y trabajar para no contaminar, sería... a ver cómo te lo puedo explicar mmm... no sabría explicártelo este... repítemelo de nuevo... es bien parecida a la anterior po. (se repite la pregunta) si, si no estaríamos todos contaminados, todos con polvo, estaríamos hecho mierda... si yo creo que sí, ahora porque para mejorar la salud de nosotros po, si disminuimos la contaminación del edificio, nuestra salud va a ser mejor</i>	- No contaminar - Para que no se generen enfermedades	Coincide
5	<i>Claro, claro que es importante. Y porque... porque tenemos que cuidar el medio ambiente po, tenemos que cuidar el medio ambiente y eso</i>	Generalización	No coincide

Oficina

N	Respuesta	Codificación (interpretación)	Comparación con la norma ISO 14001
1	<i>Si por supuesto, primero que nada el medio ambiente, nosotros estamos invadiendo el medio ambiente porque la construcción donde está emplazado, donde esta se está haciendo, se está matando la flora y fauna, acá era un sector dunas, están matando de alguna forma, todos los conejos que estaban en el sector, se está matando toda una fauna que es terreno natural que era arqueológico, hoy en día ya no queda nada, entonces hoy en día lo que es el</i>	Se está destruyendo la naturaleza, el entorno.	Coincide

	<i>sector dunas ya no queda nada, nada, para lo que era antiguamente</i>		
2	<i>En todo orden de cosas, no solamente en la construcción, hoy día ser preocupado y ocupado del medio ambiente es un tema que se tiene que dar, o sea hoy día toda la industria, todo se está cuestionando el tema medio ambiental, así que una es por el desarrollo de la empresa, y otra es por nosotros mismos como seres humanos po</i>	▪ Es el entorno en donde uno trabaja	▪ Coincide
3	<i>Si, si hay que preocuparse, porque... porque hay que cuidar el planeta, o sea, si no nos preocupamos de esta cuestión, no... en algún momento va a colapsar, yo de hecho creo que es muy poco lo que se hace, podríamos hacer más cosas, pero es muy poco, pero ya también como partió un poco el tema de la prevención, esta cuestión va creciendo, y yo creo que de un tiempo a largo plazo sí, ya también vamos a tener los temas ambientales metidos dentro del proceso constructivo</i>	▪ Cuidar el medio ambiente	▪ Coincide

4. Aporte de los trabajadores a su cargo

(4.1) ¿Los trabajadores a su cargo se preocupan por el medioambiente en la construcción de este edificio?

(4.2) Ejemplo o historia

Maestros

N	Respuesta	Codificación (interpretación)
1	...	▪
2	...	▪
3	...	▪
4	20.1) Ehh sí, sí, porque acá esta es una cosa cuadrada que va subiendo así que mucho daño no le así al medio ambiente. 20.2) Mmmmm humedecer las losas cuando barren, eso es como lo más dañino que se le puede hacer al medio ambiente.	▪ Sí/ ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)
5	20.1) Ehhh puede ser que, si o puede ser que no porque tampoco no sé, yo trabajo arriba y el otro trabaja abajo, pero yo conociéndolo a mi compañero yo creo que sí. 20.2) Un ejemplo... no no tengo palabras.	▪ Sí/ Ningún ejemplo – Generalización
6	...	▪
7	...	▪
8	...	▪
9	...	▪
10	...	▪

Supervisores de casa

N	Respuesta	Codificación (interpretación)
1	20.1) Ehh no están muy preocupados del medio ambiente que digamos, se preocupan si de botar su basura de mantener limpio, pero de ahí más, no participan mucho en eso. 20.2) Por ejemplo, cuando están pincelando o picando algún elemento, no se preocupan mucho de humectar el área, cuando están cortando, pueden	▪ No / ejemplo relevante

	cortar el hormigón también tienen que humectar el área y eso no lo he visto.	
2	20.1) No todos, no todos, lamentablemente, como le dije denante, aquí hay un 70% que se preocupan por ellos no más, los demás les da lo mismo. 20.2) Un tema, por ejemplo, es el tema de las piezas, el sector donde ellos se visten, hay muchos que se preocupan de mantener su sector, la pieza donde se visten, limpiecita, otros no, por ejemplo, se comen un plátano agarran la cascara y la tiran al suelo, no están ni para allá, y uno les llaman la atención a un compañero y se enojan, entonces para evitar peleas, ya lo deja una vez no más.	■ Algunos/ ejemplo relevante
3	20.1) Eh... espero que sí, espero que sí, cuesta estar todo el día encima del trabajador y que las cosas se hagan perfectas eh... y quiero creer que sí, porque me costaría mucho asegurar que lo hacen, o sea, sé que hay trabajadores que se preocupan del ambiente, de cosas como separar ciertos tipos de materiales, pero eso no lo hacen todos. 20.2) Por ejemplo, nosotros en muchos casos hemos tenido, y hemos estado separando lo que te decía, el material orgánico del que no, del plástico y el escombros eh... y a veces más que por que el trabajador lo quiera, en algunos sectores de acopio donde vamos a dejar este material no recibe plástico, entonces nos hemos visto en la obligación de separar un poquito este tipo de basura.	■ Algunos/ ejemplo relevante
4	20.1) Casi nada. 20.2) Los yeseros, los ceramistas... el ceramista... una... abre los sacos sin cuidado, levantan polvo, barren sin humedecer, todos los restos de escombros lo tiran por ahí, muchas veces, en los pisos elevados corre viento, sacan las bolsas de papel, las bolsas de nylon que dejan, cochinos, para que andan con otras palabras.	■ No/ ejemplo relevante
5	20.1) Sí, hay trabajadores de la cuadrilla, del grupo que tengo yo, hay trabajadores que se preocupan de eso, como si hay algunos que no se preocupan, que se les ha tratado de ya de inducir o aconsejar de lo que tienen que hacer y lo que no pueden hacer, tratar de tener, como le dijera yo el medio ambiente, o el medio ambiente, o lo que está alrededor de ellos, tratar de no contaminarlo. 20.2) Nos preocupamos de lo que es el Agorex, trabajar con el Agorex, el envase lo botan, el ambiente, el ácido, todo eso lo está contaminando, tratar de no... del ácido no ocuparlo, de no usarlo puro, hay que diluirlo, para que contamine un poco menos.	■ Algunos / Ejemplo comprensible pero no detallado

Supervisores de subcontrato

N	Respuesta	Codificación (interpretación)
1	20.1) Es despreciable lo que mi grupo de trabajo a nivel obra impacta, o sea las políticas vienen de parte de la construcción porque tienen que brindar las condiciones, nosotros ejecutamos no más. 20.2) Ehh la verdad no te sabría dar un ejemplo por que no los he visto, no lo hacen.	■ No / Ningún ejemplo – Generalización
2	20.1) No se preocupan, uno tiene que estar detrás de ellos, si no, no se toma la precaución. 20.2) Mira ahora mismo el trabajador que está ahí, esta sin mascarilla po, y está limpiando. Ahí hay otro está lijando y no tiene ningún papel puesto abajo.	■ No / ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)
3	20.1) Yo creo que algunos si, y algunos no. 20.2) Yo fumo po, ya estoy contaminando ya. Y los demás también po.	■ Algunos/ ejemplo relevante
4	20.1) Algunos, no todos. Parecido a lo demás, los que trabajan conmigo si, los otros no. Es parecido a lo que te respondí denante, los que trabajan ya conmigo hace años saben el sistema de cómo trabajo yo, lo que me mete	■ Algunos / ejemplo relevante

	mi jefe esos no, esos ya, aunque yo les haga mil charlas, mil este, son más porfiados que la cresta. 20.2) Esos viejos po, que ponte yo le puedo decir mil veces, weon no ocupi el soplador porque esta prohibido y los weones van y lo hacen, pescan el soplador y empiezan a levantar polvo, no mojan, ¿cachay? Afectai al viejo de al lado, ehmm no se le puedo decir, weon usa tapones, usa las orejeras vay a usar el cango weon te vay a hacer cagar los oídos, y no dale weon a meter cango, a meter bulla, a elevar la contaminación acústica en lugares cerrados, entonces no, no entienden.	
5	20.1) No 20.2) Eh... claro el otro día, como te decía yo po, estaba todo junto, todo revuelto, no se clasifica, no hay cultura de medio ambiente.	▪ No / Ejemplo comprensible pero no detallado

Oficina

N	Respuesta	Codificación (interpretación)
1	20.1) No. 20.2) Pucha, lo más sano para mí, de hoy en día, la colilla de cigarro, no tiene una cultura de ok, deje de fumar, tengo un tarrito, la bajo y lo boto en un lugar que este designado para recibir tal cosa, no, la botan al suelo no más.	▪ No/ ejemplo relevante
2	20.1) Yo creo que no. 20.2) Hoy día en la construcción igual eh... hay muchas medidas que podríamos tomar y que no están asumidas, ejemplo los desechos, aumentamos la cantidad de escombros que sale de la obra, y la cantidad que es escombros ahora hay un tema ahí de... que es nuestro proveedor, la persona que retira escombros, está generando reciclaje, pero si eso se podría hacer aquí en obra, incluido con los desechos que se podrían reutilizar acá mismo en la obra, y en general en todo, si a los viejos uno no les pide proteger, ejemplo si el viejo tiene que ir a limpiar, o hacer un tratamiento de muro y lo de dicen que humecte o que aspire y no sople el viejo, ahí va a soplar no más, o el capataz igual.	▪ No / ejemplo relevante
3	20.1) Eh... sí, sí, porque en el fondo la empresa está preocupada del medio ambiente po, entonces las directrices están dadas, y todo funcionamos de acuerdo a esas directrices. Y también un poco lo que te decía antes, si es que alguien no está de acuerdo con esas directrices entregada por la gerencia general, no puede estar acá, no puede trabajar acá. 20.2) Lo que te comenté po, el tema de los reciclajes de los escombros, la separación de los elementos, de los plásticos, materia orgánica y restos de construcción.	▪ Sí, todos / Ejemplo comprensible pero no detallado (Si se relaciona)

5. Aporte de los compañeros de trabajo

(5.1) ¿Sus compañeros de trabajo se preocupan por el medioambiente en la construcción de este edificio?

(5.2) Ejemplo o historia.

Maestros

N	Respuesta	Codificación (interpretación)
1	21.2. Por ejemplo, de los que no se preocupan, lo que le he hablado todo el rato, el movimiento de levantar polvo, de no sé po, ensuciar, tirar basura en todos lados, eso para mí es un ejemplo. Y las personas que, si se preocupan, son las que tratan de humedecer, de tirar su basura donde tiene que ir. Eso a mi parecer.	▪ Algunos / Ejemplo comprensible pero no detallado
2	21.1) Algunos, no todos. 21.2) Quien puede ser. es difícil, son más dedicadas las mujeres en ese tema los hombres son más desordenados, son más al lote, la mujer es más recatada en ese sentido, son más higiénicas, más limpias, el hombre donde puede orinar, la mujer no hace eso, el hombre en una botella hace, la mujer busca un baño, el hombre es más al lote.	▪ Algunos / ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)
3	21.1) Ahí yo no podría decirle, por mi parte sí, pero todos no son iguales. 21.2) A mí me gusta dejar el piso, así como usted lo ve, si usted ve un piso así, es porque estuve yo, y cuando llega otra persona, no le queda así porque llegan y sacan las cosas más grandes no más y chao y para mi nopo, el polvillo que se ve aquí no, ese es el aseo que a me gusta a mí.	▪ Algunos / ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)
4	21.1) No podría decirte eso, porque yo no trabajo con ellos directamente. Ellos no sé si cuidaran o no. 21.2) (no los ve trabajar)	▪ No sabe
5	21.1) Ehh no sé porque, porque algunos si, algunos no. Yo pienso que, yo por mi persona que yo he visto sí, pero hay algunos que no, pero ahí cada uno sabe la cosa que hacer. 21.2) El que si a ver, es que hay otros, el que sí es mi compañero arregla bien, sabe dónde va a botar las cosas, sabe dónde tiene que botar el agua donde se bota la basura. Ese es el bien, el mal es que camina y bota donde sea, orina donde sea, y no sabe.	▪ Algunos / Ejemplo comprensible pero no detallado
6	21.1) Sí, sí. 21.2) Hay varios compañeros que hacen su trabajo por ejemplo y dejan barrido y amontonada la basura a un lado, que me parece muy importante ya que después pasa la persona haciendo aseo que es el encargado a un saquito y para el pasillo, para la basura. Yo creo que eso muy importante, a tener todo regado aquí en el departamento.	▪ Sí/ ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)
7	21.1) Por medio ambiente, no sé, la verdad no sé qué tanto cuidaran el medio ambiente, a lo mejor a veces preocuparse solamente de que un baño este limpio una pieza este limpia, no es lo más importante, a veces son más importantes otras cosas, pero ya de ahí a ver lo que como se comporta cada uno de mis compañeros, la verdad no sé. 21.2) Ehhh no tengo ejemplo, porque como te dije anteriormente, no sé si mis compañeros cuidan el medio ambiente.	▪ No sabe
8	21.1) Yo así, a simple vista mía, yo pienso que sí. 21.2) Cual ejemplo le puedo dar a ver... bueno con lo que yo veo, yo lo mismo que le digo, nosotros venimos acá asimo todo lo que tenimo que hacer, para que las cosas salgan bien, no haigan problema, no haya accidente no haiga nada, lo que yo veo aquí que siempre andamos juntos.	▪ Sí/ ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)
9	21.1) Si 21.2) Bueno, en caso persistente, son las cuestiones que hacemos muy poca nosotros, picar, muy poco eso, pero igual al momento que uno trabaja	▪ Sí/ ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)

	<i>igual cada uno hace su... lo que tiene que hacer, limpieza en el área de trabajo, para no obstaculizar a las demás personas que pasen por ahí. Bueno es lo que aprende uno también mientras uno trabaja en todos lados.</i>	
10	21.1) <i>En el poco tiempo que tengo acá, eh... no sé.</i> 21.2) <i>No he tenido la oportunidad de fijarme o tener un ejemplo como para darte, ahí te mentiría.</i>	▪ No sabe

Supervisores de casa

N	Respuesta	Codificación (interpretación)
1	21.1) <i>Ehhh se preocupan más de tener sus desechos ordenados.</i> 21.2) <i>Por ejemplo, en obra gruesa tratar de mantener los tubos o desechos que quedan de los ductos en cuna o ordenados en un sector para que se puedan limpiar.</i>	▪ Sí/ ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)
2	21.1) <i>No, no todos.</i> 21.2) <i>Por ejemplo, el compañero de acá, como lo dije denante, en el mismo sector donde estamos trabajando de repente como ellos trabajan, por darte un ejemplo, con hormigón, se sacan las botas llenas de hormigón y las tiran, las dejan en el pasillo, donde quepan, los mismos trajes, lo mismo, entonces eso molesta, el supervisor lamentablemente no se preocupa de eso.</i>	▪ No / ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)
3	21.1) <i>Espero que sí, espero que sí.</i> 21.2) <i>En el espero que sí, espero que cada uno ellos este comprometido con las políticas medio ambientales que se exigen, que exige la norma, y que nos exige la empresa, pero como te decía, no, no, no... me cuesta un poquito responder por otros, puedo responder por los míos, pero no se los otros.</i>	▪ No sabe
4	21.1) <i>si</i> 21.2) <i>El que se nota más en este momento, es el David Martínez, tiene todos los exteriores, trata de mantener limpio, ordenado, trata de evitar todo dentro de sus posibilidades, de evitar todo lo que tenga que ver con basura, escombros, el perímetro de la obra, el resto... yo creo que todos estamos preocupados de su sector de trabajo, dentro de lo que es posible</i>	▪ Sí/ Ejemplo comprensible pero no detallado
5	21.1) <i>Sí, hay trabajadores, supervisores.</i> 21.2) <i>David Martínez se preocupa mucho de lo que es el medio ambiente porque siempre está acopiando las cosas como corresponden, lo que es los desechos orgánicos, o los desperdicios que están de la obra.</i>	▪ Sí/ ejemplo relevante

Supervisores de subcontrato

N	Respuesta	Codificación (interpretación)
1	21.1) <i>Mmm caso similar al mío, o sea el tema del avance, el tema del apuro hace que uno por más que tenga la buena intención no se ejecute.</i> 21.2) <i>Medio ambiente, vamos al caso, creación del polvo, o sea uno pasa de repente por la obra y parecen verdaderas chimenea ehh que lo hace la construcción, que es lo ideal, crear un biombo con una malla rachel ehh mantenerla humectada pero muchas veces las condiciones no están y el trabajo se tiene que ejecutar por ende no hay tiempo para eso, no hay lucas para eso</i>	▪ No / ejemplo relevante
2	21.1) <i>Es difícil controlar eso, es difícil controlarlo, sobre todo para... cuando tienes gente a cargo, y son cantidad, es difícil. Te podría decir que, si y a lo mejor te mentiría, o a lo mejor te podría decir que no y quizás también te mentiría.</i> 21.2) <i>Ehh ... es que ellos entraran ahora me van a decir de porque yo no les llame la atención a ellos, que están lijando y no están con mascarilla y todo, eso ya es preocupación del hacia mí, y de el por ellos.</i>	▪ No / ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)
3	21.1) <i>(silencio) yo creo que poco se preocupan.</i>	▪ No / ejemplo relevante

	21.2) Se preocupan de puro avanzar la pega para arriba, y cuando no están los supervisores, empiezan con el cango, el polvo en suspensión, y de todo po, y nadie les dice nada, es porque está ausente el hombre supervisor, y no puede estar el supervisor encima de la persona todo el día po, que no hagai esto, no hagai esto. Hay que generar conciencia.	
4	21.1) Lo mismo que te he respondido las tres veces, algunos no todos. 21.2) Prefieren mil veces el avance que preocuparse de la contaminación, de repente les da un poco lo mismo.	▪ Algunos / Ningún ejemplo – Generalización
5	21.1) No 21.2) Ejemplo... es que no porque no he visto nada de eso. No he visto que se preocupen... en realidad no he visto que se preocupen del medio ambiente acá, por lo menos.	▪ No / Ningún ejemplo – Generalización

Oficina

N	Respuesta	Codificación (interpretación)
1	21.1) No. 21.2) Las bolsas, todavía no tenemos una cultura de que, si mandamos a un compañero a buscar clavos, no pueden hacer un cajoncito de madera que es más útil que mandar a buscar una bolsa y que contamine algo mas o una botella.	▪ No / Ejemplo comprensible pero no detallado
2	21.1) No, como te digo el equipo de trabajo, si se preocupa de esos temas, y como constructora, la imagen de la constructora es importante para todos como equipo. Se hacen cosas para no afectar el medio ambiente. 21.2) Un ejemplo... eh... un tema que estuvo en discusión no sé si lo estamos haciendo, un reclamo de la comunidad del condominio que esta abajo, que le llegaba la lechada del hormigón, cuando se hacia el lavado del camión, ahí se generó una condición se instalaron como una malla rachel, se generó como un lomo de toro para que no, no fuese al exterior el lavado del camión y de la bomba. Eso como ejemplo.	▪ Sí/ ejemplo relevante
3	21.1) Si, se preocupan, se preocupan. 21.2) Por ejemplo, estamos preocupados todos de... del tema de cuando se hacen cortes en el hormigón o el mismo aseo del día a día, el tema de humectar la zona, no podemos estar tirando polvo al medio ambiente, o no podemos hacer aseo sin antes humectar la zona en que vamos a trabajar, hay que tratar de minorizar la polución.	▪ Sí/ Ejemplo comprensible pero no detallado (Si se relaciona)

6. Aporte del jefe directo

(6.1) ¿Él o ella se preocupa por el medioambiente en la construcción de este edificio?

(6.2) Ejemplo o historia.

Maestros

N	Respuesta	Codificación (interpretación)
1	22.1) si. 22.2) Lo mismo que le he dicho todo el rato (risas), anda preocupado del polvo, de la basura.	▪ Sí / Ejemplo comprensible pero no detallado (Si se relaciona)
2	22.1) Mi jefecito si. 22.2) Se preocupa por nuestras cosas, no se po, o el mismo nos enseña, el viejo ya es zorro ya po, nos enseña a hacer las cosas bien, no andar tonteando, no andar con copete aquí adentro haciendo leseras po, o haciendo incendios con el soplete po, porque la pega de nosotros es con soplete, y siempre que andemos con cuidado, o en los shaft que se prenden, o en las cocinas, cuidado en enlauchar que ya nos ha pasado otras veces.	▪ Sí / ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)

3	22.1) Sipo. 22.2) Todos los días nos está diciendo que el maestro ande con sus cositas, arreglando, para que se vea más bonito el departamento, todas esas cosas, todos los días, nos está diciendo, todos los días en la charla general, para que tengamos cuidado cosa de que venga alguien de afuera y vea como esta y listo.	▪ Sí / ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)
4	22.1) Sipo si Se preocupa. 22.2) El entorno exterior lo mantiene siempre limpio bien humedecido, trata de que no haiga basura, tiene los residuos toxico guardados en una jaula que no te contamine el piso.	▪ Sí / ejemplo relevante
5	22.1) Siempre el jefe ha hablado de eso, el ambiente, pero pucha nunca lo he visto, le he escuchado lo que habla del ambiente, pero yo no lo he visto. 22.2) No lo he visto bien, no lo he visto, pero lo que si he visto que siempre dice las cosas donde se bota y donde no se dejan.	▪ No / Ningún ejemplo – Generalización
6	22.1) Si. 22.2) Ehh tiene personas acá bajo su mandato que se dedican a eso solamente, a mantener el aseo en todo el edificio.	▪ Sí / ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)
7	22.1) Lo mismo que te digo con lo anterior, o sea desconozco lo hace mi jefe, mas allá no se... o sea yo creo que sipo, de darnos charlas, del llevarnos a las charlas de la empresa es porque ya se está preocupando po, es una preocupación para su empresa y para sus trabajadores. 22.2) Como te decía nos lleva a charlas y eso significa que está preocupado de nosotros, de sus trabajadores, a informarnos.	▪ Sí / ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)
8	22.1) Si, se preocupa. 22.2) Que cuando nosotros estamos abajo, cuando nosotros nos cambiamos de ropa, en la bodega que tenimo, el mantiene limpio, hacen aseo, deja todo ordenado, para que no haiga nada, niun polvo dentro de la bodega y eso él lo cuida, el transforma su ambiente, nos tiene agua limpia para tomar en las botellas, con la máquina y todo eso.	▪ Sí / ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)
9	22.1) Si, Porque es el, como el eje para nosotros poder... como se llama... como es un mandante igual nos ordena que nosotros comúnmente trabajemos, dejemos limpio en el área de trabajo, y todas esas cuestiones. 22.2) Por ejemplo, si un compañero, está arriba, no sé, cortando, ordena todas las cuestiones y si hay residuos como al cortar las latas, ehhe echa un poco de agua, porque la misma virutilla del galletero eso también daña la vista, mejor echarle agüita como para poder hacer un poco de limpieza.	▪ Sí / ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)
10	22.1) Eh... lo mismo que lo anterior, no sé. 22.2) No he tenido la oportunidad de darme cuenta de eso.	▪ No sabe

Supervisores de casa

N	Respuesta	Codificación (interpretación)
1	22.1) Si, si se preocupa. 22.2) Trata de que estén las áreas limpias, que no haya contaminación en polvo en suspensión y mucha contaminación acústica.	▪ Sí / Ejemplo comprensible pero no detallado (Si se relaciona)
2	22.1) Siempre, siempre. 22.2) Se preocupa en el sentido que, si hay, por ejemplo en la caja escala falta una baranda, si le falta un soporte o hay un vacío que está libre, él lo llama a uno y dice Vargas en ese sector falta protección, entonces eso es bueno.	▪ Sí / ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)
3	22.1) Espero que sí. 22.2) Eh... yo creo que sí, porque nuestro jefe nos ha exigido eh... separar un poquito el material para que en los sectores de acopio haya sectores de plástico, sectores de escombros, material orgánico, esa es exigencia por parte de nuestro jefe también.	▪ Sí / ejemplo relevante

4	22.1) Si, trata de mantener más o menos ordenado. 22.2) Está preocupado de sacar el escombros, está preocupado de... mantener las zonas limpias más que nada.	▪ Sí / Ejemplo comprensible pero no detallado (Si se relaciona)
5	22.1) Eh... no. 22.2) Es que lo mismo porque nunca lo he visto preocupado de lo que es medio ambiente, él se preocupa de lo que es la pega el avance, lo que tenemos que hacer el día a día, pero en ningún momento se preocupa de ver o ver qué pasa, o se puede ocupar o que cosa no sirve, pero él se preocupa de lo que es avance no más.	▪ No/ejemplo relevante

Supervisores de subcontrato

N	Respuesta	Codificación (interpretación)
1	22.1) Ehh no, o sea si bien es un papel fundamental, está dentro de su rol ese tema, el debería ver ese tema porque es parte de la visión, misión de Bravo izquierdo, no es así. No se puede, no tiene el tiempo para eso. 22.2) No tengo ejemplo, nunca lo he visto.	▪ No, ningún ejemplo-generalización
2	22.1) Yo encuentro que sí. 22.2) En cuanto a material ahora no se está ocupando material toxico, es muy poco casi nada, y en verdad las construcciones como que dejaron de ocupar lo toxico que se ocupaba, antes se ocupaba pintura la piroxilina, toxica po, ahora se está ocupando menos solvente casi, casi nada de solvente, es casi todo al agua, esmalte al agua, latex al agua, ehh tenemos hasta pintura de techo al agua, pintura de piso al agua, a lo mejor no sé si en cuanto a calidad, pero se ha evitado hartito del disolvente y todo, se ha cambiado hartito, y eso ayuda a lo que estábamos conversando del medio ambiente y todo eso.	▪ Sí / ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)
3	22.1) No sabría decirle. 22.2) Es que acá no se ve el hombre po, no lo veo acá arriba po. No sabría decirle.	▪ No sabe
4	22.1) No 22.2) Porque no está acá en obra, no está en obra, si se preocupara vendría más seguido, y se daría unas vueltas en el edificio, pero no lo hace, se preocupa de lo demás porque... las preguntas anteriores era algo parecido, pero porque el compra ese material, entonces tiene que comprar de acuerdo a la ley y todo, pero de hecho que venga para acá y los vea.	▪ No, ningún ejemplo-generalización
5	22.1) Lo desconozco. 22.2) Es que lo veo muy poco en realidad.	▪ No sabe

Oficina

N	Respuesta	Codificación (interpretación)
1	22.1) Está preocupado, pero los recursos están limitados. 22.2) Quisimos hacer una campaña de sector reciclado, pero donde queríamos emplazarla no estuvo bien ejecutado, bien diseñado, no estaba bien pensado. Entonces para hacer un sector reciclaje, tenemos que tener un sector expedito para poder limitar el área cuando se tenga que retirar el reciclaje po, porque todo se va a juntar pero hay que sacarlo de ahí y hoy en día la constructora no tienen proveedores que sepan sacar reciclajes a lo más la municipalidad es la que te ayuda con el tema de los plásticos y con el tema de los vidrios pero lo que es madera la puedes donar o regalar a las grandes industrias pero igual están haciendo una contaminación, tú te libras de estarle haciendo un mal uso pero el uso cual es, es quemarla y al fin y al cabo la están regalando para que la quemen es lo mismo que tú la botes, falta más hincapié a eso.	▪ A veces/ ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)

2	22.1) En general, el equipo de trabajo en general se preocupa y tratamos de que la constructora tenga una buena imagen en la comunidad. 22.2) Eh... ejemplos... eh... no sé qué ejemplo te puedo dar (risas) estamos preocupados de mantener limpio el edificio, de no generar tantos escombros para que las personas, los trabajadores puedan realizar sus labores de la mejor forma. Hacemos lo que podemos.	▪ Sí / ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)
3	22.1) Sí, también. Se preocupa. 22.2) O sea, él es el que dispone los recursos para hacer todo esto, o sea, si él no te marca la pauta, estamos fritos, o sea no podríamos hacer lo que nosotros realizamos dentro del proceso constructivo, porque nos exigiría solamente enfocarse en el avance y con los recursos necesarios para hacer el trabajo, sin disponer recursos para mitigar un poco el tema ambiental.	▪ Sí / Ningún ejemplo – Generalización

7. Aporte del entrevistado

(7.1) ¿Usted se preocupa por la seguridad y la salud en la construcción de este edificio?

(7.2) Ejemplo o historia.

Maestros

N	Respuesta	Codificación (interpretación)
1	23.1) Sipo, creo que sí. 23.2) Mm lo mismo que le he explicado todo el rato, o sea trato de no ensuciar, de no dañar el medio ambiente, en el sentido de no levantar polvo y cosas así, que es lo que más uno puede hacer, mas no veo.	▪ Sí / ejemplo relevante
2	23.1) Sí, me preocupo. 23.2) De no contaminar, no fumar tanto, no consumir drogas, ya eso es contra el ambiente, o no?	▪ Sí / ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)
3	23.1) Si. 23.2) Que todas las cosas queden bien po, si usted me dice yo estoy a cargo aquí del 8 y ando en el 13 algunas veces, usted me ha visto que ando allá arriba limpiando, cosa para que otros aprendan de como limpiar y vean lo que uno está haciendo, a mí en todas las obras que he estado, todos me quieren por lo mismo, porque a mí nunca me van a verme parado, siempre estoy con la escoba, limpio mueble, no me falta a mí que hacer.	▪ Sí / ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)
4	23.1) Obvio. 23.2) Humedecer los lugares que hay que barrer que es lo más que nosotros podemos controlar del medio ambiente	▪ Sí / ejemplo relevante
5	23.1) Ehh mm no sé si es verdad o es mentira, pero estamos luchando para eso. 23.2) Lo que pasa es que yo siempre he tirado las cosas donde sea, y no me importa, pero cuando va aprendiendo las cosas importantes que ahora se dónde se bota donde se dejan a donde se puede hacer las cosas bien. Eso es todo.	▪ A veces/ Ejemplo comprensible pero no detallado
6	23.1) Si 23.2) A mí me ha ocurrido que en la tarde en la ducha por ejemplo soy una de las personas que se va a bañar al último y compañeros que se salen de la ducha y deja la llave abierta, los insito a cerrar la ducha porque no estamos como para perder el agua, no nos preocupamos que la cuenta la paga la empresa, si no que preocupémonos que el agua se está agotando, que tu hijo no va a tener agua, que mis nietos no van a tener agua, que mi bisnieto les va a escasear el agua entonces es una cosa que pueden corroborar muchos compañeros que yo les he llamado la atención en la ducha.	▪ Sí / ejemplo relevante
7	23.1) Si. 23.2) Bueno es que el medio ambiente es como complicado cuidarlo acá, cachay, porque que más podi hacer para cuidar el medio ambiente aquí,	▪ A veces/ ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)

	<i>o sea cuidar la higiene, cuidar... no. No.. es complicado, es complicado cuidar el medio ambiente aquí en esta pega, porque no lo cuidai po, o sea si yo me pongo a cortar afuera, ya estoy tirando polvo, ya estoy tirando residuos donde no se pueden tirar, pero si hay que botarlos ahí, entonces...</i>	
8	23.1) <i>Sí, me preocupa.</i> 23.2) <i>Me preocupa, de aparte de limpiar y hacer el aseo donde yo trabajo, ahí no puedo yo ya trabaje ahí, me entiende? Ahora ahí ya terminé de trabajar y voy a limpiarlo, con la escoba barro, con un trapito, saco agüita de ahí mismo, para rociar, para cuidar el ambiente, porque después entran otros trabajadores y encuentran cochino, con polvo, y van a entrar a trabajar, y eso hay que cuidarlo, sobre sí mismo y aparte las personas que están al lado.</i>	▪ Sí / ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)
9	23.1) <i>Mmm yo creo que sí.</i> 23.2) <i>(silencio) reciclando las cosas no utilizables, en el lugar correspondiente.</i>	▪ Sí / Ejemplo comprensible pero no detallado (Si se relaciona)
10	23.1) <i>Eh... yo creo que sí.</i> 23.2) <i>Por lo que te comentaba, hay que preocuparse y yo en cierta forma, mira no sé si, si me preocupare o no del tema, pero uno trata, o lo intenta, intenta hacer el tema de la basura, el tema de los residuos domésticos tirarlos donde corresponden, un tema, yo creo que todos tenemos que estar involucrados en eso.</i>	▪ A veces/ Ejemplo comprensible pero no detallado

Supervisores de casa

N	Respuesta	Codificación (interpretación)
1	23.1) <i>Ehh trato de hacerlo, no siempre, pero trato de hacerlo.</i> 23.2) <i>Trato de que la gente sea un poco más consiente en el medio ambiente, trato de que mantengan sus áreas limpias, ordenadas, sus desechos también, pero cuesta, cuesta que la gente entienda eso.</i>	▪ A veces/ Ningún ejemplo - Generalización
2	23.1) <i>Sí, siempre. Siempre.</i> 23.2) <i>Bueno, el tema del aseo no más, por lo menos en el sector donde trabajo yo, siempre ando preocupado de... tengo dos viejitos a cargo, siempre ando preocupado de las escalas que barran los pasillos, que tengan siempre los accesos despejados y limpios.</i>	▪ Sí / ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)
3	23.1) <i>Eh... voy a decir que si porque si lo pongo en porcentaje va a ser más del 50%, y como es más del 50% entonces estaría aprobado, por lo tanto, voy a decir que sí. Pero si lo llevo de 1 a 100 no va a ser un 100.</i> 23.2) <i>Un ejemplo... tengo un ejemplo que quizás no es de aquí de la obra, pero sí de la calle, eh... yo a veces cuando voy por la calle y veo una botella plástica en el piso, la recojo y aunque tenga que caminar una cuadra con ella, la boto en un basurero, muchas veces lo he hecho acá también, a veces veo papeles en el suelo, plástico y lo tomo y lo dejo donde corresponde, donde tiene que ir, es algo bien sencillo, quizás no es un gran aporte al medio ambiente pero por ultimo contribuye a que el sector este limpio.</i>	▪ A veces/ Ejemplo comprensible pero no detallado
4	23.1) <i>Si</i> 23.2) <i>Yo tengo generalmente, viejos encargados de mantener el aseo, de mantener... ordenado... de tratar de... dentro de lo que se pueda... que sea lo menos invasiva posible, tanto para el compañero que está trabajando al lado, ya sea... si tengo un viejo moliendo, o por ejemplo tapo, si tengo un viejo sacando escombros, cierro, o sea picando, cierro, es relativamente los trabajos que realizo yo con los viejos, según la ocasión, según la faena que esti haciendo.</i>	▪ Sí / ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)
5	23.1) <i>Sí, yo por lo menos lo que he yo sí.</i> 23.2) <i>Todo lo que saco de desperdicio o el medio ambiente, trato de guardarlo en un lugar que no contamine, por ejemplo, los bidones del ácido todo</i>	▪ Sí / ejemplo relevante

	<i>eso, trato de tirarlos a un saco y los trato de dejarlos separados donde lo pueden ocupar o lo pueden reutilizarlo, tratar de botarlo a algún lugar que no lo, como le digo yo llego a la obra y de aquí para delante no sé dónde quedarán, yo los dejo acá abajo y ahí verán, no tengo idea, no se mas allá, lo que le respondi denante, lo que la empresa preocuparse de donde va ese desperdicio.</i>	
--	--	--

Supervisores de subcontrato

N	Respuesta	Codificación (interpretación)
1	23.1) <i>Mm no es algo que me quite mucho el tiempo.</i> 23.2) <i>O sea yo vengo a trabajar, se ejecuta y si las condiciones no están, el trabajo se tiene que hacer, las exigencias están sobre las buenas intenciones en el rubro inmobiliario.</i>	No, ningún ejemplo-generalización
2	23.1) <i>Yo creo que si po.</i> 23.2) <i>Al tratar de no levantar polvo, o si se levanta lo menos posible, estay evitando el contaminar no sé si uno mismo o los demás po, yo puedo tomar la precaución deponerme la mascarilla, y ponerme a barrer y levantar polvo, y echarle agua, pero y las personas que están al lado, y ahí esta esto de, mojar antes de barrer, ponerse la mascarilla al lijar, tratar de no levantar el polvo, o ventilar si vas a hacer un trabajo no se dé solvente, que haiga la ventilación correspondiente, importante, es súper importante, que cuesta que pase, cuesta que pase.</i>	Sí / ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)
3	23.1) <i>Yo creo que si po.</i> 23.2) <i>Es que el puro cigarro que contamina, aparte más allá no po, en el puro cigarro estoy contaminando algo. Pero más que eso no contamino.</i>	Sí / ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)
4	23.1) <i>Si, aunque de repente boto un papel que otro. La gran mayoría si, trato de evitarlo hartito con mis viejos.</i> 23.2) <i>Una es de que por lo menos ni copien el material, sobre todo en los tabiques que se bota hartito tuvo, que lo acopien, que lo dejen en un resto, que no lo prendan, porque igual está hecho para que no genere llama, pero si te genera un químico, y ese químico igual contamina, entonces trato de que cuando calienten los tubos, los viejos no los quemen, para que no suelte ese químico, ese sería un ejemplo.</i>	A veces/ ejemplo relevante
5	23.1) <i>No</i> 23.2) <i>No tengo ejemplo, porque no me preocupo del medio ambiente.</i>	No, ningún ejemplo-generalización

Oficina

N	Respuesta	Codificación (interpretación)
1	23.1) <i>No.</i> 23.2) <i>Trabaja en una constructora que está haciendo invasión en un terreno natural.</i>	No/ejemplo relevante
2	23.1) <i>Eh... si po.. si... no lo que debería, pero en ocasiones sí. De pronto se siente que se pueden hacer más cosas de lo que hacemos, pero si uno se preocupa.</i> 23.2) <i>Ejemplo... eh... lo que te comentaba denante cuando uno ve un trabajador que esté generando algún picado, pulido y no está la condición de trabajo como debe ser, se para la faena y se solicita que ejecute la partida de forma correcta, si es necesario entorpecer el trabajo diario, se les solicita que trabaje bien.</i>	A veces/ ejemplo no ilustrativo (No se relaciona)
3	23.1) <i>Si.</i> 23.2) <i>Eh... mmm.... Básicamente el tema del reciclaje, es lo que se está haciendo acá, el reciclaje, el tema de no levantar polvo, eh... de cuando se realizan faenas en la calle, de dejar la calle limpia, tratar de cuidar el entorno, ¿cachay? Si es que cae escombro afuera, sacarlo, meterlo donde</i>	Sí / ejemplo relevante

	corresponde, cuando limpiamos los camiones de hormigón, la idea es dejarlos limpios, ¿te fijai?, sin tanto impacto al medio ambiente.	
--	---	--

8. Aspectos a mejorar para favorecer a trabajar cuidando el medio ambiente

Maestros

N	Respuesta	Codificación (interpretación)	Comparación con la norma ISO 14001
1	<i>Por lo menos aquí en la construcción, en la parte de arriba es empezar con la famosa aspiradora que son para eso, son para no levantar polvo, y en la parte de basura hay unos tachos arriba y deberían bajarlo a su debido tiempo, hay personas limpiando y toda la este pero no les da la capacidad para tener todo.. echarlo siempre, se llenan y siguen ahí</i>	- Utilizar aspiradora en Obra gruesa - Tener más tachos en zona de avance de obra gruesa	Coincide parcialmente
2	<i>Haciendo más charlas, o no se po, que alguien este dedicado a eso, a poner más afiches, o no se po, a enseñarnos, eso pienso que puede ser, que alguien nos asesore.</i>	Educar sobre el tema y generar cultura	Coincide
3	<i>Eso va en las personas, hay personas que son cochinas, pero no cuesta nada pedir, pancho me puedes traer un pedazo de cartón, y yo voy y se lo consigo, cual es el problema, pero ensucian todo, dejan todo cochino y yo les digo, yo se los transmito, que son cochinos, entonces mi jefe me mira no más. La cultura de ellos ya es así, cuando los va a hacer cambiar</i>	Educar sobre el tema y generar cultura	Coincide
4	<i>Muy buena pregunta, eh (silencio), cambiar los envases y todo lo que se usa en los materiales de construcción que tengan mucho tiempo de... como se llama... como el plástico que tiene una cachita de años, porque los materiales aquí la mayoría son plásticos y que estamos haciendo, cual es la brecha para salvar el planeta, dile no al plástico, o no?, y si tu mirai aquí todo tiene plástico. O sea yo empezaría a eliminar el plástico en los materiales de la construcción... estas cosas (bate un spray), el spray es dañino po, esas cosas, para ayudar el medio ambiente, en las grandes empresas como homecenter, el easy deberían eliminar el plástico no solamente para los clientes, sino también en los materiales de construcción</i>	- Cambiar envases de los materiales - Cambiar los materiales plásticos por otros	Coincide
5	<i>Yo pienso que, que hay que hacerlo las cosas bien, el medio ambiente mmm dejar las cosas donde uno puede botarlo, no dejar tirado por todos lados, y dejar los frascos en cada lado, el agua, todo eso. Para que sea un poco mejor, porque para eso estamos luchando para que sea todo mejor.</i>	Crear zona de reciclaje	Coincide
6	<i>Posiblemente las mismas instalaciones, no sé, las duchas, eh un poco los WC, los baños eh tenemos buenos comedores están bien cuidados, están bien aseados eh, yo creo que le falta muy poco a esta obra como para tener todo bajo control, le falta muy poco, pero el tema del reciclaje me gustaría que fuera como más vistoso que se notara que aquí, aquí, aquí esta o el tema de la basura, porque si tú te das cuenta hemos botado tanta basura se ha destruido tanto, y en otras obras no ha sido tanto así po tanto escombros, tanta basura como acá, yo creo que se está mirando a huevo todo el desperdicio que se está botando, a mí me toca hacer faldones de tina y yo voy para arriba y encuentro trozos de metal, de estos como se llaman... estos eh... montantes que me sirven a mí a la medida en cambio los otros compañeros los botan porque les sobra a ellos, entonces no hay una manera de reciclar, hay unos pedazos de</i>	- Mejorar instalaciones (baño, ducha) - Crear zona de reciclaje	Coincide

	<i>sesenta, setenta centímetros que tú los juntas, y yo con cinco de esos los corto a cincuenta y cuatro centímetros y hago los pie derecho de las tinas por ejemplo, entonces hay como para reciclar y no se hace, yo creo que sería una parte importante en vez de botar tanto material juntarlo para</i>		
7	<i>Ehhh.. no sé. Para cuidar yo el medio ambiente, es que no puedo hacer nada... pero que se puede mejorar, ehh a lo mejor una protección, protección para el polvo, por ejemplo de la obra de allá se viene el polvo hacia acá, entonces i, igual yo creo que eso es lo que más daña, porque es mucho, o sea y te daña no solamente el medio ambiente si no que a uno, porque uno no está todo el día con esto (la mascarilla), y eso o sea más allá...</i>	▪ Instalar malla raschel para el polvo	▪ Coincide
8	<i>Que se podría mejorar... a ver... lo que están haciendo ahora en la construcción, que están sacando todos los escombros hacia abajo, porque eso es lo más peligroso, los escombros, porque aquí, hay personas acá que orinan y eso es feo, y eso en la expresión de las manos la cara, porque muchos no trabajamos con guantes, yo no puedo trabajar con guantes en ciertas pegas, yo los guantes lo uso cuando tengo que usarlos, cuando tengo que cortar con galleta o sale fierro o alambre ahí uso guantes, pero cuando yo hago mi pega de la gasfitería con tubería yo no uso guantes, mejoraría que haya más limpieza en todo el edificio.</i>	▪ Sacar los escombros del edificio	▪ No coincide
9	<i>mmm... ordenar no más, ser más limpios y enseñándoles a todos los compañeros</i>	▪ Educar sobre el tema y generar cultura	▪ Coincide
10	<i>Eh... Yo creo que... en el tema ese... los residuos para el tema de la basura en... afuera de los comedores, en... las dependencias donde nos vestimos, falta un poco eso, que siempre hay basurita bota por ahí, bueno los chicos igual son un poco desordenados, pero, yo creo que por ahí va un poco la cosa, porque el tema lo otro de lo que explicaban en algunas charlas integral, de rotular los... las botellas con diluyentes, no botarlas por ahí tampoco, que se habló también, así que, yo creo que va un poco por ahí.</i>	▪ Crear zona de reciclaje	▪ Coincide

Supervisores de casa

N	Respuesta	Codificación (interpretación)	Comparación con la norma ISO 14001
1	<i>Tener mejor coordinación, tener más áreas para botar escombros, más segregación de las áreas si se va a trabajar en alguna faena crítica. Eso.</i>	▪ Más áreas para botar escombros	▪ Coincide
2	<i>Bueno, tratar de, de hacer ver a los compañeros que se preocupen de ese sentido un poco del medio ambiente, que se preocupen más po, hacerles ver y demostrarle que con cultura yo creo que las cosas resultan bien a la primera y de buena forma</i>	▪ Educar sobre el tema y generar cultura	▪ Coincide
3	<i>Eh... igual que... te voy a dar las mismas respuestas que te di con el tema de seguridad. Eh... esta cuestión tiene que ver única y exclusivamente con concientizar a la gente, nada más que eso, porque la persona, basta con que, tu eduques para que las personas tengan claro que tienen que cuidar, en mucho de lo que se contamina acá, tiene que ver con la responsabilidad de cada uno, de cada uno... eh... como te decía, temas de basura que se tiran en cualquier parte, el material que la gente no separa uno de otro, de lo que es material plástico, orgánico el</i>	▪ Educar sobre el tema y generar cultura ▪ Más áreas para botar escombros	▪ Coincide

	<i>escombro en sí, entonces si cada uno aportara desde su lado de la vereda las cosas yo creo que mejorarían muchísimo.</i>		
4	<i>¿Físico, o cualquier tipo de mejora? (cualquier tipo de mejora) instruir la gente, instruyendo la gente, si aquí todo, yo creo que pasa por cultura, más allá, hay... estuve en otra empresa ahí... nosotros, y la cámara chilena te certificaba, no creo que este certificado Bravo Izquierdo, pero era por el tema del medio ambiente, también sería bueno que trataran de por lo menos prevención, tratar de llegar por ese lado a la gente.</i>	▪ Educar sobre el tema y generar cultura ▪ Trabajar para certificar en cuidado del medio ambiente	▪ Coincide
5	<i>Separar lo que es lo residuo, de lo que contaminan y los no contaminantes y lo otro también, el agua que se desperdicia mucha agua en la empresa, en la obra, en las construcciones, es agua que está todo el día corriendo y hay veces que no es necesario, y como lo que es contaminación, tratar de separar los residuos y ver en qué parte van, ver esos desechos, a que parte van, porque como le digo, y lo vuelvo a decir, de aquí salen, cargas los camiones y no sabemos para donde van, el medio ambiente y lo puedo cuidar acá en la obra, pero de ahí para afuera no lo puedo cuidar yo, no tengo idea, no sé dónde va botado eso, cuido a mi alrededor no más, para el otro lado no sé a dónde va, y ese tema lo venimos hablando, yo llevo 7 años con ellos, hace 4 años hablamos este mismo problema de lo que es el medio ambiente y quedamos del año pasado solucionarlo, incluso llegamos a ver el camión de separar todo lo que era metal, plástico, separado y... hasta ahí no más llego, y no se supo, no se siguió viendo o lo que hablamos, seguirlo ejecutando más adelante, ahí quedo fue como 6 meses lo que se hizo y de ahí no se hizo nada más.</i>	▪ Crear zona de reciclaje ▪ No desperdiciar agua	▪ Coincide

Supervisores de subcontrato

N	Respuesta	Codificación (interpretación)	Comparación con la norma ISO 14001
1	<i>Mmm que se puede mejorar, un sistema de gestión que efectivamente se implemente, y tener un profesional netamente a cargo de esa materia, sería ideal, lo que la verdad ojala pueda aplicarlo, porque muchas veces ese tipo de profesionales se sienten limitados por la administración</i>	▪ Implementar un sistema de gestión ambiental	▪ Coincide
2	<i>La ventilación, tomar los resguardos correspondientes cuando se va a hacer un trabajo peligroso, peligroso en el sentido de pintura, de que se va a trabajar con un solvente fuerte, eh.. no sé, hay pinturas de piso que son demasiado fuertes, y hay que, de repente, no se po, si se va a pintar el piso aquí, que estén los que van a trabajar, y que los demás no estén, porque no creo que vayan a estar todos con mascarilla trabajando aquí, esa sería una. Tomar las precauciones correspondientes eh... en cuanto a medio ambiente, a lo toxico, lo no toxico y lo que pueda hacerle daño a uno como persona y a los demás, eso es lo importante, tomar las precauciones correspondientes.</i>	▪ Tomar precauciones frente a elementos tóxicos y no tóxicos	▪ Coincide
3	<i>Uno mira las fabricas po, allá es tirar humo no más po, acá en la obra, (silencio) yo creo que vamos a llegar a lo mismo, porque no se va a poder evitar el cango, hay que picar, hay que ocupar el cango si o si y se va a levantar el polvo, y aunque humecten igual se va a levantar el polvo, hay que estar constantemente con una manguera y estar mojando, pero igual se levanta un poco de polvo, la cosa es no levantar polvo, pero es imposible.</i>	▪ No levantar polvo	▪ Coincide

4	<i>Mas charlas acá, hacer más actividades relacionadas con el medio ambiente, para culturizar a la gente, ¿cachay? Lo importante que es el medio ambiente para nosotros, y para los que vienen para adelante para nuestros babes así que, imagínate se lo dejamos Malena, uhh seria fome</i>	▪ Educar sobre el tema y generar cultura	▪ Coincide
5	<i>Dar capacitaciones, yo creo que es la mejor vía para que todos nos enteremos de qué pasa con el medio ambiente, si uno no se preocupa de eso, entonces yo creo que ahí podríamos tomar conciencia, porque si nadie hace una capacitación o una charla integral, vamos a seguir igual y la mejora manera en la mañana no sé, hacer una de medio ambiente y a algunos les va a aquedar, y a algunos no, y ahí uno va tomando conciencia del tema, que en el medio ambiente ahora estamos súper mal, el plástico ya nos esta... que vamos a hacer con tanto plástico, y que estamos dañando a la... toda la flora y fauna de chile.. las costas están, pero... eso.</i>	▪ Educar sobre el tema y generar cultura	▪ Coincide

Oficina

N	Respuesta	Codificación (interpretación)	Comparación con la norma ISO 14001
1	<i>No contaminar los alrededores del sector, como, por ejemplo, que el proyecto sea evaluado, o que el edificio que sea construido sea partícipes de una fauna arqueológica, una fauna natural que no se sienta que el terreno que se dañó quede contaminado con una construcción y un edificio que va a recibir ruido por todos los alrededores. Que elimine todo lo que existía, que eran otras vidas, los animales, entonces eso es lo que no se está haciendo, hoy en día la construcción, esta que se hizo acá, se hizo la construcción, pero matamos a toda la fauna, ratones, conejos, todo. Y estamos cada día matando más las abejas.</i>	▪ No contaminar alrededores	▪ Coincide
2	<i>Aumentar los recursos po, aumentar recursos en esos temas, generar a lo mejor eh... eh... o preocuparse, ocuparse más de esos temas, por ser el tema de reciclaje como te comentaba denante, a lo mejor no se hace porque se ocuparía más tiempo, gastaríamos una persona revisando todo el desecho, deberíamos tener un recurso que este asociado a eso.</i>	▪ Aumentar recursos para el tema ambiental ▪ Crear zona de reciclaje	▪ Coincide
3	<i>Eh... yo creo que se deben mejorar un poco las instalaciones para los trabajadores, debiesen ser de un estándar superior, para que ellos no, en sus horarios libres no, generen contaminación, porque finalmente, tu vei a la hora de almuerzo, o sea en cualquier obra de construcción, a la hora de almuerzo, están todos los trabajadores afuera, y eso significa no se po, que dejan cartones, papeles, restos de comida, o sacan elementos de la obra po, aislapol, y esas cuestiones son elementos que van sacando día a día, y finalmente al término de la obra, tú ves afuera el entorno y es un basural, y hay que meter un recurso ahí a limpiar esa basura generada por los obreros, que yo creo que con unas instalaciones de un buen estándar, quizás una zona de donde puedan descansar, podría mejorarse bastante esto.</i>	▪ Mejorar instalaciones para que descansen en su tiempo libre, y no ensucien los alrededores	▪ Coincide