



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



ESCOLA TÈCNICA SUPERIOR
ENGINYERIA
D'EDIFICACIÓ

PROYECTO FINAL DE MÁSTER

Máster en Edificación
Especialidad de Gestión

Título:

**LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL SECTOR DE LA
CONSTRUCCIÓN: ANÁLISIS CUALITATIVO EN OBRAS DE
AUTO-PROMOCIÓN**

Autor:

David Vila Vila

Tutora:

Elena Navarro Astor

Departamento de Organización de Empresas

Valencia, Julio 2013

AGRADECIMIENTOS

La vida de cada uno se va confeccionando con la suma de pequeños y grandes proyectos. Me complace enormemente poder expresar mis más sinceros agradecimientos a todas aquellas personas que han aportado su granito de arena en este proyecto tan especial para mí.

Agradecer a mis compañeros de curso, en general, que han sido un gran apoyo tanto formativo como personal, y en particular, a mis compañeros de grupo de trabajo Miguel, Iñaki y Javier. Compañeros que han estado ahí en los buenos y malos momentos, y que han pasado ser inolvidables amigos.

A todos los profesores que han formado parte del máster, asegurado la calidad en la enseñanza, aportado sus conocimientos durante este periodo formativo.

Especialmente a Elena Navarro Astor que ha sido mi tutora, guía y referente, durante la elaboración del proyecto final de máster.

Sin olvidar a todas las personas que de manera anónima han participado en el proceso de las entrevistas. Sin su desinteresada colaboración el proyecto final de máster no hubiese podido ser una realidad.

Finalmente, y no por ello menos significativo, mis mayores agradecimientos a mis hermanos Amparo, Ricardo y Manuel, y muy especialmente, a mi madre Amparo y a mi padre Manuel. Ellos son el gran referente en mi vida y la fuerza principal para conseguir mis objetivos.

RESUMEN

El presente proyecto tiene como propósito identificar factores que afectan a la satisfacción del cliente en el sector de la construcción, en el caso concreto de obras de construcción de viviendas unifamiliares en auto-promoción y desde el punto de vista del cliente, además de realizar una exposición y descripción de los mismos y estudiar si existen patrones comunes y su posterior discusión.

Para la obtención de datos se ha utilizado el método de investigación cualitativa a través de la técnica de las entrevistas en profundidad. Se ha confeccionado un guión para la realización de las entrevistas, compuesto por una relación de preguntas abiertas para obtener respuestas amplias de carácter descriptivo. El estudio se ha realizado sobre una muestra heterogénea de quince personas, en el que se ha alcanzado la saturación teórica. Las entrevistas han sido confidenciales y anónimas, además de autorizadas por los entrevistados. Sus grabaciones han sido transcritas a texto para su posterior análisis a través del método de la categorización.

Las conclusiones obtenidas descubren que los motivos básicos para la construcción de la vivienda expresan las necesidades, expectativas y posibilidades de los clientes, como son la ilusión, la herencia, el deseo de independencia o la calidad de vida. Que los requisitos básicos exigidos a la vivienda están relacionados con el diseño de la misma, en la que el cliente se encuentra involucrado, implicado y le genera satisfacción. Además, que los requisitos básicos exigibles al servicio son variados sobre los que destacan la confianza, seguido del presupuesto.

También se concluye que todos los clientes han expresado su satisfacción con las viviendas, considerándolas de calidad. Las percepciones positivas están relacionadas con el diseño o la comodidad y las negativas con el servicio o defectos de acabado. A su vez, que dos tercios han quedado satisfechos con el servicio prestado por el constructor, mientras que un tercio ha quedado insatisfecho. De las percepciones positivas destacan la confianza, la gestión, la comunicación, la atención, la gestión o el servicio y las negativas son variadas como; el plazo ejecución, acabados, sobrecostes, conflictos personales, malas calidades o servicio postventa. Destacar que los clientes satisfechos con el servicio han expresado alta satisfacción, mientras que los insatisfechos han expresado alta insatisfacción, sin existir término medio.

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS.....	11
1.1.	INTRODUCCIÓN.....	11
1.2.	OBJETIVOS.....	14
1.3.	ESTRUCTURA DEL TRABAJO.....	14
2.	ANTECEDENTES TEÓRICOS.....	15
2.1.	LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	15
2.1.1.	Concepto de la satisfacción del cliente.....	15
2.1.2.	Modelo conceptual de la satisfacción del cliente.....	16
2.1.3.	Las expectativas del cliente.....	17
2.1.4.	Medición de la satisfacción del cliente.....	29
2.2.	RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CON LA CALIDAD.....	20
2.2.1.	Introducción al concepto de calidad.....	20
2.2.2.	Introducción a la gestión de la calidad: Principales modelos de la calidad.....	21
2.3.	SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	23
2.4.	EL PROCESO DE EDIFICACIÓN.....	23
2.4.1.	Marco legislativo.....	24
2.4.2.	El proceso de la edificación y sus agentes.....	24
2.4.3.	El proceso proyecto-construcción.....	26
2.5.	TRABAJOS EMPÍRICOS SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓN.....	28
3.	METODOLOGÍA.....	33
3.1.	LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA: MARCO TEÓRICO.....	33
3.2.	LA TÉCNICA DE LA INVESTIGACIÓN: LA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD.....	35
3.2.1.	Selección de la muestra.....	35
3.2.2.	El guión de la entrevista.....	36
3.2.3.	El proceso de la entrevista.....	39
3.2.4.	El registro y la transcripción.....	41
3.2.5.	Análisis de las transcripciones.....	42

4.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	45
4.1.	DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA.....	46
4.2.	CATEGORIZACIÓN DE CONTENIDOS DE LA ENTREVISTA.....	47
4.2.1.	Motivos para la construcción de la vivienda.....	47
4.2.2.	Requisitos básicos de la vivienda.....	50
4.2.3.	Requisitos básicos del servicio de la empresa constructora.....	51
4.2.4.	La implicación del cliente como promotor.....	55
4.2.5.	Medición de la satisfacción del cliente.....	58
4.2.6.	Cumplimiento de las expectativas sobre el la vivienda.....	59
4.2.7.	Cumplimiento de las expectativas sobre el servicio de la empresa constructora.....	63
5.	CONCLUSIONES.....	69
5.1.	CONCLUSIONES RELACIONADAS CON LOS RESULTADOS.....	69
5.2.	APORTACIONES REALIZADAS.....	70
5.3.	FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN.....	71
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	73
	ANEXO I. AUTORIZACIÓN DE LA ENTREVISTA.....	77
	ANEXO II. TRANSCRIPCIÓN DE LAS ENTREVISTAS.....	79

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Modelo conceptual de la satisfacción del cliente.....	16
Figura 2 – Concepto de necesidades, expectativas y requisitos.....	18
Figura 3 – Relación entre características y satisfacción del cliente.....	18
Figura 4 – Primer modelo conceptual de la calidad.....	21
Figura 5 – Modelo del Análisis de las Deficiencias.....	22
Figura 6 – Tercer modelo conceptual de la calidad.....	22
Figura 7 – Relación comercial entre los Agentes de la edificación.....	25
Figura 8 – Fase de construcción en el proceso proyecto-construcción.....	27
Figura 9 – Gráfico de edades al inicio de la obra.....	46
Figura 10 – Gráfico de edades en la actualidad.....	46

ÍNICE DE TABLAS

Tabla 1 - Datos objetivos de la muestra.....	45
Tabla 2 - Motivos del cliente para la construcción.....	47
Tabla 3 - Motivos para la elección de la empresa constructora.....	52
Tabla 4 - Servicio prestado por la empresa constructora.....	54
Tabla 5 - Grado de implicación del cliente.....	55
Tabla 6 - Percepciones del cliente sobre el producto.....	60
Tabla 7 - Valoración del cliente sobre el producto.....	61
Tabla 8 - Percepciones del cliente sobre el servicio.....	63
Tabla 9 - Valoración del cliente sobre el servicio.....	66

1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS.

En el presente capítulo se realiza una descripción general del trabajo, se exponen los conceptos relacionados con la satisfacción del cliente, además de describir el contexto en el que se desarrolla el trabajo. Se presentan los objetivos que se pretenden alcanzar y se justifica el interés y la importancia que tiene la satisfacción del cliente en el sector de la construcción, en concreto en las obras de ejecución de viviendas en régimen de auto-promoción.

1.1. INTRODUCCIÓN.

Descripción del trabajo.

Se realiza un estudio sobre la satisfacción del cliente en el sector de la construcción, desde el punto de vista del cliente, y en concreto, en las obras de construcción de vivienda en régimen de auto-promoción.

Se desea conocer la experiencia obtenida por los clientes, tras haberse construido una vivienda unifamiliar. Descubrir cuál ha sido su relación con la empresa constructora, cómo ha sido el acceso a dicha empresa, cómo ha sido la atención recibida, analizar si se han cumplido sus expectativas y si han existido carencias o problemas durante todo el proceso. En definitiva, se analizan los factores que pueden influir en la satisfacción del cliente y su relación con la calidad del producto o servicio.

La satisfacción del cliente.

“Todos los españoles tienen derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada”. Es un derecho básico recogido en el artículo 47 de La Constitución Española de 1978. Además, “los poderes públicos promoverán las condiciones necesarias y establecerán las normas pertinentes para hacer efectivo este derecho, regulando la utilización del suelo de acuerdo con el interés general para impedir la especulación”.

Pero por todos es sabido que la vivienda, además de ser un derecho básico, es también un bien de consumo y que viene regulado, en el caso de la Comunidad Valenciana, por la Ley 1/2011, de 22 de marzo, de la Generalitat, por la que se aprueba el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana. Y que su precio de mercado viene, excepto con salvedades, regulado por la ley de la oferta y la demanda.

Para poder hablar de la satisfacción del cliente debemos contextualizarla dentro de la sociedad como una de las consecuencias de la relación comercial entre las partes implicadas. De manera general para que exista un cliente debe de existir un proveedor, entre ambos debe tener lugar una transacción y, en consecuencia, se genera una actividad comercial. Por lo tanto, la satisfacción del cliente se entiende como consecuencia de una actividad comercial.

Se puede definir como *cliente* a la “persona que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa”¹. La *satisfacción* queda expresada como “acción y efecto de satisfacer o satisfacerse”², y *satisfacer* como “cumplir, llenar ciertos requisitos o

¹ Real Academia Española de la Lengua, 1ª acepción. Vigésima segunda edición.

² Real Academia Española de la Lengua, 1ª acepción. Vigésima segunda edición.

exigencias”³. Por lo tanto, si se combinan dichos términos, la satisfacción del cliente puede entenderse como “la acción y efecto de, cumplir o llenar ciertos requisitos o exigencias expresados por la persona que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o de una empresa”.

Uno de los objetivos más importantes de las organizaciones es la fidelización del cliente y ésta suele obtenerse a través de la satisfacción. Conociendo que la mayoría de los sistemas de gestión de la calidad basan sus principios en la satisfacción del cliente, en los últimos tiempos, las organizaciones vienen implantando los sistemas de gestión de la calidad intentando obtener su satisfacción y a través de ésta, su fidelización.

Los sistemas de gestión de la calidad son de carácter voluntario y surgieron, en un primer momento, para satisfacer las necesidades de la industria manufacturera. Sin embargo, en los últimos años también se vienen aplicando en el sector de la construcción. Podemos enunciar alguno de ellos, de forma no exhaustiva; las Normas UNE, la familia de la Norma ISO 9000, Seis Sigma, Modelo de Excelencia EFQM, Despliegue de Función de la Calidad (QFD), Cuadro de Mando Integral (QMI), etc.

Las obras de ejecución de viviendas unifamiliares suelen estar realizadas por pequeñas y medianas empresas (Pymes), algunas incluso de carácter familiar. Este tipo de empresas, por norma general, no suelen tener implantados ningún sistema de gestión de calidad, ni sistemas de evaluación de la satisfacción del cliente (aunque puede existir alguna excepción). Por lo tanto, el tema merece una especial atención.

Es importante destacar que el presente trabajo no pretende analizar si las organizaciones involucradas en la presente investigación tienen implantados sistemas de gestión de la calidad para la gestión de la satisfacción del cliente.

Marco de actuación: el sector de la construcción.

Dentro de cualquier ciclo de actividad económica global se conoce la influencia del sector de la construcción. Su importancia reside en el gran peso que ejerce sobre otros sectores proveedores del mismo. En España el sector de la construcción sufrió una etapa de gran expansión desde mediados de la década de los noventa, siendo uno de los grandes motores económicos de país durante todo este periodo, aunque empezó a decrecer drásticamente a partir del año 2007 (SEOPAN, 2011: 69).

La construcción es un sector muy amplio que está básicamente formado por dos subsectores principales como son el de la construcción de obra civil y el de obra de edificación. El presente trabajo acota su campo de estudio para las obras de edificación, y en concreto para las obras de construcción de viviendas en régimen de auto-promoción. Se estudia la relación entre el constructor y el cliente, desde el punto de vista del cliente.

Motivación y justificación del trabajo.

El presente trabajo viene motivado porque en los últimos tiempos existen multitud de reclamaciones realizadas por los clientes relacionados con el sector de la construcción. Hablamos de un sector en el que no se exige cualificación regulada para poder desarrollar la actividad, que en los últimos tiempos ha tenido una gran actividad productiva, y que ha absorbido mano de obra procedente de otros sectores menos productivos y de la inmigración (Pérez & Blasco, 2010).

³ Real Academia Española de la Lengua, 6ª acepción. Vigésima segunda edición.

El Ministerio de sanidad y Política Social, a través del Instituto Nacional de Consumo (2010), presenta un estudio en el que quedan reflejadas las actividades de asesoramiento y de atención de reclamaciones al Consejo de Consumidores y usuarios de España. En dicho informe aparecen los datos sobre las consultas y reclamaciones en función del sector económico al que pertenecen, para el periodo 2009. Es interesante conocer que el número de reclamaciones en el sector de la vivienda en propiedad es de 84.046, sobre 1.127.448 del total de reclamaciones realizadas. Se trata de un 13,41% del total de las reclamaciones recibidas, situándose en tercer lugar con más consultas y reclamaciones, únicamente superada por las reclamaciones realizadas en los sectores dedicados a los servicios financieros y los servicios de telefonía.

Aunque, en dicho informe, no quedan definidos ni el tipo, ni la cantidad de consultas y reclamaciones realizadas en el sector económico de la vivienda en propiedad, el hecho, por sí mismo, de que sea uno de los sectores con más reclamaciones recibidas por las asociaciones de consumidores en España, es motivo de especial atención.

Por otra parte, de manera subjetiva, a través de mi experiencia profesional, como Arquitecto Técnico en Ejecución de Obras, en el desarrollo de las funciones de Director de Ejecución Material de las obras, he trabajado principalmente en obras en las que promotor y propietario coinciden en el mismo agente (auto-promotor). Se trata de un caso muy concreto pero bastante común en el que, de manera muy generalizada, se generan muchos problemas en cuanto a la satisfacción del cliente se refiere.

Esta situación tiene la peculiaridad de que el cliente, como particular que no se dedica profesionalmente a la actividad de promotor, suele desconocer la mayoría de sus derechos y de sus obligaciones. Por ello, en algunos casos, pueden generarse situaciones en las que queda expuesto a una indefensión frente al constructor, que sí se dedica de manera profesional a la actividad de construir y es conocedor de las particularidades del sector.

En multitud de ocasiones, he podido constatar que, tanto durante el desarrollo de las obras, como en su finalización y posterior periodo de garantías, muchos de los clientes han llegado a expresar diversos grados de insatisfacción en su relación con el constructor. Dicha insatisfacción venía motivada por muy diversos factores y diferentes grados de malestar, en función del cliente. Se trata de factores de distinto tipo y origen, y que son caso de análisis y estudio en este trabajo. El objetivo es conocerlos, evaluarlos y, en un futuro, poder ser gestionados.

Aportación del trabajo

Se identifican los factores que definen las necesidades que el cliente desea cubrir al realizar una obra de este tipo, se detallan las expectativas que, desde su punto de vista, deben ser cubiertas durante el proceso de la construcción, y se exponen para que sean conocidos y sirvan como referencia de mejora para las empresas constructoras y resto de agentes a los que pueda interesar.

1.2. OBJETIVOS.

El objetivo general del presente proyecto es identificar factores que afectan a la satisfacción del cliente en el sector de la construcción, realizar una exposición y descripción de los mismos y estudiar si existen patrones comunes y su posterior discusión. El caso concreto de estudio es el de obras de construcción de vivienda en auto-promoción y desde el punto de vista del cliente.

Los objetivos específicos son los siguientes:

- Identificar los motivos principales que llevan a la construcción de una vivienda unifamiliar.
- Determinar cuáles han sido los requisitos básicos que guían a los clientes para la elección de la empresa constructora.
- Descubrir, a través del cliente, si las empresas constructoras miden su satisfacción mediante algún método.
- Conocer y describir los elementos de la vivienda y del servicio que influyen en la satisfacción del cliente.

1.3. ESTRUCTURA DEL TRABAJO.

Este trabajo está constituido por cinco capítulos que, de una manera muy breve, se describen a continuación:

Este primer capítulo plantea una introducción general sobre la temática del trabajo. Se contextualiza la satisfacción del cliente como consecuencia de la relación comercial entre las partes implicadas. Se trata la satisfacción del cliente de una manera general y se enmarcará dentro del sector de la construcción. Se plantea la relación entre la calidad y la satisfacción del cliente, y finalmente se expone el problema de la satisfacción del cliente en el sector de la construcción, justificando el motivo del estudio en las obras en régimen de auto-promoción.

El segundo capítulo se centra en dos aspectos; el primero define los conceptos básicos sobre los que trata el trabajo, y el segundo describe una revisión literaria del marco teórico de la satisfacción del cliente y su relación con la calidad.

En el tercer capítulo se describe y justifica la metodología de investigación elegida para el desarrollo de la parte empírica del trabajo: la cualitativa basada en entrevistas en profundidad. Se describe el proceso completo en el proceso de la investigación, incluyendo detalles sobre la redacción del guión, la selección de la muestra, la realización de las entrevistas y los criterios para el análisis de los datos.

A continuación, en el cuarto capítulo se presentan los resultados generados, gracias al trabajo de campo llevado a cabo, y su posterior análisis y discusión.

Finalmente, en el quinto capítulo se exponen las conclusiones obtenidas, aportaciones realizadas y posibles líneas de investigación futuras que se pueden generar.

2. ANTECEDENTES TEÓRICOS.

En el presente capítulo se realiza una revisión bibliográfica sobre los conceptos básicos y sobre el marco teórico que trata la satisfacción del cliente y su relación con la calidad en el sector de la construcción. También se lleva a cabo una breve revisión del proceso de la edificación, en concreto, en obras en régimen de auto-promoción. Además se identifica la literatura específica sobre el tema aplicada al sector de la construcción.

2.1. LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

Autores como Formoso & S.S. Jobim (2003), o como también indica AENOR (UNE 66176:2005, 2005:4), coinciden en que en la actualidad, en mercados competitivos, los clientes son uno de los elementos más importantes para la supervivencia de las organizaciones. Los clientes tienen mayor disponibilidad para obtener información sobre las organizaciones y sobre sus productos y servicios, además de mayor libertad para elegir entre ellas. También disponen de las herramientas para buscar y encontrar en la competencia productos y servicios alternativos que satisfagan mejor sus expectativas y necesidades, y por lo tanto pudiendo privar a las organizaciones de los ingresos que las hacen viables económicamente. Es por ello que, la viabilidad futura de las organizaciones depende de su capacidad para comprender, identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

2.1.1. CONCEPTO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

En función de cada uno de los autores se puede encontrar una gran diversidad de definiciones sobre la satisfacción del cliente. Pero cabe destacar que la mayoría coincide en que la satisfacción del cliente es la relación que existe las expectativas y necesidades del cliente, y su percepción sobre el producto o servicio prestado.

Kotler & Armstrong (1999)⁴ definen la satisfacción del cliente como el resultado de un proceso en el que los clientes comparan el desempeño de un producto o servicio con sus expectativas.

Pérez Torres (2006) nos indica que representa la evaluación del consumidor respecto a una transacción específica y una experiencia de consumo. Definiéndola como el resultado de comparar las expectativas del cliente con la percepción del producto o servicio recibido.

“la satisfacción del cliente se determina mediante la diferencia existente entre las expectativas del cliente y la percepción que tiene el cliente del producto según lo entrega la organización”

AENOR, UNE-ISO/TS 10004 EX (2010)

⁴ Kotler & Armstrong (1999). Citado en Formoso & S.S. Jobim (2003)

A su vez, Mowen (1995)⁵, señala la importancia de la coincidencia de tres características que son comunes a la mayoría de las definiciones:

- se trata de un estado psicológico,
- es una respuesta emocional que se produce después de la experiencia de consumo, y,
- se relaciona muy directamente con la experiencia previa del cliente.

2.1.2. MODELO CONCEPTUAL DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

AENOR (UNE-ISO/TS 10004 EX, 2010: 17) señala que la satisfacción del cliente viene determinada por un modelo conceptual, que queda definido por la relación existente entre la visión de la organización y la visión del cliente sobre la calidad.

Como se puede observar en la Figura 1, se pueden distinguir dos visiones sobre la calidad del producto o servicio entregado; la visión del cliente y la visión de la organización.



Figura 1 - Modelo conceptual de la satisfacción del cliente
Fuente: AENOR (UNE-ISO/TS 10004 EX, 2010: 17)

Los elementos que definen dicho modelo conceptual son:

Las “expectativas del cliente sobre el producto” vienen determinadas por las características del producto que el cliente desea recibir. Y están formadas por:

- La experiencia del cliente.
- La capacidad de la organización.
- Las necesidades del cliente.

El “producto planificado por la organización” hace referencia al producto que la organización tiene previsto entregar. Deberá de tener en cuenta aspectos como:

- la comprensión que tiene la organización de las expectativas del cliente,
- la capacidad que tiene la organización para desarrollar el producto o servicio,
- sus intereses internos, y
- las restricciones técnicas, legales y reglamentarias aplicables a la organización y al producto.

El “producto entregado por la organización” es el producto que la organización ha realizado.

⁵ Mowen (1995). Citado en: Formoso & S.S. Jobim (2003)

La “percepción del cliente sobre el producto” es la percepción del cliente sobre el producto entregado por la organización. Esta percepción toma forma según las necesidades del cliente, su mercado y su entorno.

El “grado de conformidad” es el grado en el que el producto entregado es conforme con el producto planificado. Se trata de la visión de la organización sobre la calidad.

Mejorar la satisfacción del cliente será una decisión estratégica para cualquier organización. Reducir las diferencias entre la calidad esperada por el cliente y la percepción del cliente de la calidad entregada será el objetivo principal para mejorar dicha satisfacción. Para cumplir con dicho objetivo, la organización debería actuar sobre cada una de las etapas del ciclo del modelo conceptual.

Es muy importante que la organización entienda las expectativas del cliente al definir el producto planificado, y se asegure de que el cliente está informado sobre las características y limitaciones del producto.

El producto entregado debe de ser conforme con el producto planificado.

La organización debe de entender la percepción del cliente sobre el producto entregado, y además potenciar su la satisfacción a través de mejoras sobre el producto y sobre la información del producto y de sus restricciones.

Otro de los factores más importantes que afectan directamente a la satisfacción del cliente es el “comportamiento de la organización”, en el que éstas definen su implicación y la manera de llevar el proceso. Por lo tanto, será determinante que las organizaciones tengan en cuenta este factor.

2.1.3. LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE.

Como se ha indicado anteriormente, que la organización entienda las expectativas que el cliente tiene sobre el producto o servicio es un factor fundamental. Dichas expectativas pueden ser definidas por el mismo cliente, o puede que no. El cliente no siempre es capaz de transmitir todas las especificaciones que debe de tener su producto o servicio. De hecho hay elementos que pueden quedar no definidos, mal expresados o incluso ser desconocidos para el cliente.

Es imprescindible que las organizaciones sean capaces de identificarlas y posteriormente traducirlas en requisitos, ya que la satisfacción del cliente depende de las mismas.

a) Conceptos sobre las expectativas del cliente.

La organización debe de entender las necesidades y las expectativas del cliente como los requisitos básicos para lograr el éxito.

El concepto de “requisito” queda definido como “las circunstancias o condiciones necesarias para algo”⁶.

La “necesidad” es el “impulso irresistible que hace que las causas obren infaliblemente en cierto sentido”⁷. Los esfuerzos de la organización deben de orientarse hacia el cumplimiento de unos requisitos expresados por el cliente.

⁶ Real Academia Española de la Lengua, 1ª acepción. Vigésima segunda edición.

En cambio, se define la “expectativa” como “la esperanza de realizar o conseguir algo”⁸. Se trata de un estado de ánimo en el cual se presenta como posible el cumplimiento de los requisitos definidos por el cliente. Tiene cierta connotación de futuro.

Ambos conceptos comparten la finalidad de la orientación de unos deseos hacia un objetivo, en cambio se diferencian en la posibilidad de que se logre dicho objetivo.

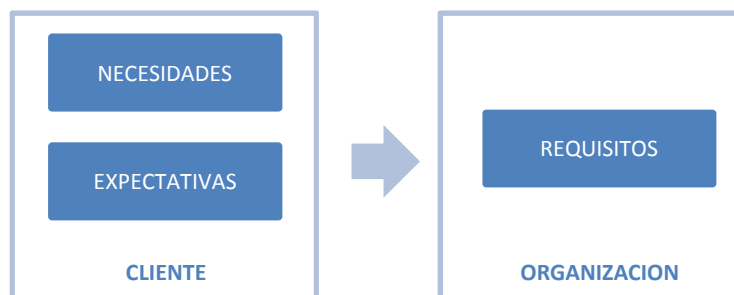


Figura 2 – Concepto de necesidades, expectativas y requisitos
Fuente: Elaboración propia

b) Relación entre las expectativas del cliente y la satisfacción del cliente

El modelo de Kano⁹, AENOR (UNE-ISO/TS 10004 EX, 2010: 20) muestra las características que definen la satisfacción del cliente en función del grado de cumplimiento de sus expectativas.

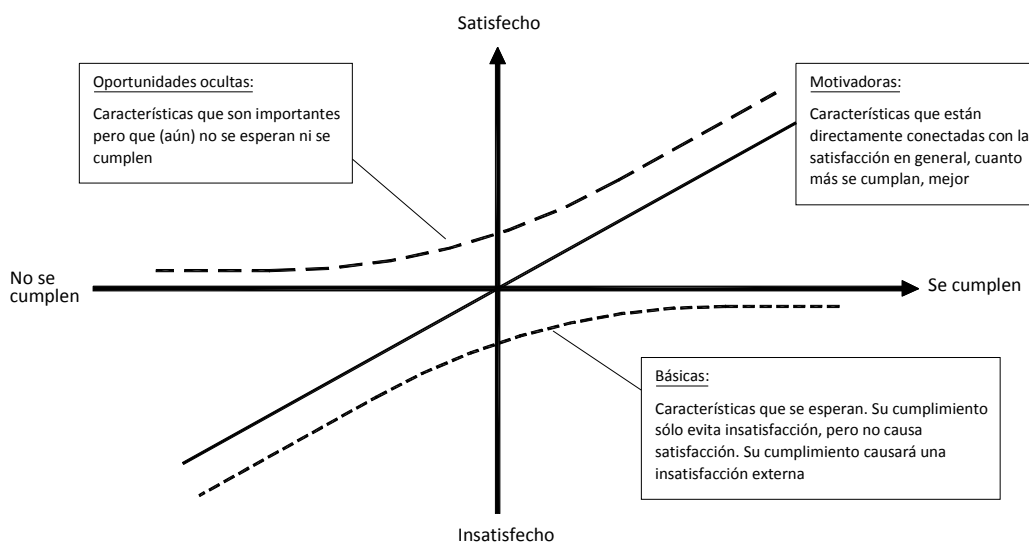


Figura 3 – Relación entre diversas características y la satisfacción del cliente
Fuente: AENOR (UNE-ISO/TS 10004 EX, 2010: 20)

El modelo define características del producto; de infraestructura, básicas, motivadoras y de oportunidades ocultas.

⁷ Real Academia Española de la Lengua, 1ª acepción. Vigésima segunda edición.

⁸ Real Academia Española de la Lengua, 1ª acepción. Vigésima segunda edición.

⁹ Citado en AENOR (UNE-ISO/TS 10004 EX, 2010: 20)

Las características **de infraestructura**, son características del producto que no influyen en la satisfacción del cliente, pero que son necesarias para el funcionamiento de la organización o del producto.

Las características **básicas**, son características del producto que el cliente espera. Su cumplimiento solo previene la insatisfacción. Son características que habitualmente no se expresan explícitamente, pero que son importantes.

Las características **motivadoras**, son características del producto que afectan directamente a la satisfacción o insatisfacción del cliente, es decir, cuanto mejor se cumplan, mayor será la satisfacción del cliente. El cliente busca estas características explícitamente y las valora mucho.

Las **oportunidades ocultas**, son características del producto que potencialmente son muy importantes para el cliente, pero que todavía no se han expresado o previsto. Ofrecen ventajas competitivas y oportunidades de desarrollo futuras. Si dichas oportunidades no se cumplen, no causan insatisfacción, puesto que no eran esperadas ni estaban previstas, pero su cumplimiento puede tener un efecto muy positivo en la satisfacción. Sin embargo, es importante notar que tales características están sujetas a cambios y podrían convertirse rápidamente en factores “esperados”.

Atendiendo a este modelo las organizaciones pueden mejorar la satisfacción del cliente priorizando potenciales acciones de mejora, mediante el análisis de las expectativas del cliente y el seguimiento de las características que definen el producto.

2.1.4. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

La satisfacción del cliente se encuentra sujeta a cambios durante el ciclo de diseño, producción y entrega del producto o servicio, por lo que es recomendable establecer mecanismos de medición y seguimiento de la satisfacción del cliente con regularidad. La medición de la satisfacción del cliente, por parte de las empresas constructoras, es una herramienta que les ayuda a comprender su relación con el cliente y realizar correcciones en caso de ser necesario.

Identificación.

Es importante para la organización saber identificar y seleccionar las características, tanto del producto, como de la entrega, como de la organización, ya que tienen un efecto significativo sobre la satisfacción del cliente.

Es la organización la que debe de crear los mecanismos para identificar dichas características, para posteriormente ordenarlas en función de la importancia relativa para el cliente.

Indicadores indirectos.

Para ello las organizaciones pueden utilizar indicadores directos, indicadores indirectos o ambos. Los indicadores indirectos son fuentes de información no directas que transmiten a la organización datos relevantes a la satisfacción del cliente, sin necesidad de tener que utilizar ninguna herramienta específica para su medición. Algunos de los indicadores indirectos pueden ser: frecuencia de quejas o felicitaciones del cliente, devoluciones o reparaciones del producto, informes de grupos de consumidores, etc.

Son fuentes de información muy valiosas para las organizaciones. Pueden permitir comprender mejor fortalezas y debilidades del producto y los procesos relacionados de la organización, además de completar los indicadores directos para la medición de la satisfacción del cliente.

Indicadores directos

Además de los indicadores indirectos, las organizaciones pueden utilizar indicadores directos para medir la satisfacción del cliente. Se trata de herramientas de medición que las organizaciones, de manera voluntaria, utilizan para obtener información de sus clientes. Su implantación dependerá de la organización.

Existen diversos métodos para la recopilación de datos de forma directa. Dependerá de la necesidad y del tipo de datos que se van a recopilar. El método más utilizado suele ser la encuesta, que puede ser cualitativa o cuantitativa.

2.2. RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CON LA CALIDAD.

En una economía tan competitiva como la existente en la actualidad, las organizaciones apuestan por la calidad como uno de los objetivos principales. Por ello, es importante conocer el concepto de calidad y los modelos comunes más utilizados.

2.2.1. INTRODUCCIÓN AL CONCEPTO DE CALIDAD.

El concepto de calidad, según lo define AENOR (UNE 66001:1992, 1992)¹⁰, es “el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades (adecuación al uso) expresadas o implícitas”.

Autores como Juran (1990), Deming (1989) o Fontalvo (2009)¹¹, coinciden en que la calidad está directamente relacionada con la satisfacción de las expectativas y necesidades del cliente.

Taguchi (s.f.)¹² amplía la definición estableciendo una relación entre Calidad y Pérdidas. Define la calidad de un producto o servicio como “la mínima pérdida impuesta a la sociedad durante el ciclo de vida de dicho producto” y añade a continuación “la pérdida impuesta a la sociedad coincide con la pérdida a la empresa a largo plazo”. Por tanto, se puede afirmar que al reducir las pérdidas aumentamos la calidad.

¹⁰ AENOR (1992). UNE 66001:1992. *Calidad. Vocabulario*. Madrid: AENOR. Norma anulada por UNE-EN ISO 9000:2000, a su vez anulada por la norma UNE-EN ISO 9000:2005.

¹¹ Citados en: Fontalvo & Vergara (2010).

¹² Taguchi (s.f.). Citado en: Jabaloyes Vivas, J.M. (s.f.).

2.2.2. INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE LA CALIDAD: PRINCIPALES MODELOS DE CALIDAD.

Según Jabaloyes Vivas, J.M. (s.f.), existe una serie de modelos que desarrollan el concepto de calidad:

El primer modelo: Representa la calidad como una “balanza entre las necesidades y expectativas del cliente y su percepción”. Este modelo coincide con la definición de numerosos autores que describen la calidad como un equilibrio entre las “expectativas” y “necesidades” que los clientes tienen antes del uso del producto o servicio y con las “percepciones” que tiene durante el uso de dicho producto o servicio. El modelo queda representado en la figura 3.



Figura 4 – Primer modelo conceptual de la calidad
Fuente: Jabaloyes Vivas, J.M. (s.f.)

El segundo modelo: También llamado Modelo del Análisis de las Deficiencias o Modelo de los GAPs de Parasuraman, Zeithaml, Berry (1985)¹³, expresa la calidad como “la coincidencia entre el servicio que uno espera y el servicio que uno percibe”.

Los factores clave que determinan el servicio que uno espera son; la comunicación oral, las necesidades personales y la experiencia pasada. A partir de estos tres factores el cliente genera las expectativas sobre el producto o servicio.

Los factores causantes de las deficiencias internas de la organización que contribuyen a los bajos niveles de calidad del servicio percibidos por el cliente son:

GAP 1: “Diferencia entre las creencias o percepciones de los responsables sobre lo que espera el usuario y lo que realmente espera”.

GAP2: “Diferencia entre el servicio que los responsables perciben que deben prestar y el que los procesos y procedimientos definen”.

GAP 3: “Diferencia entre el servicio definido en los procesos y procedimientos y el que verdaderamente se entrega”.

GAP 4: “Diferencia entre la comunicación externa con los usuarios acerca de la prestación y el servicio realmente entregado”.

¹³ Citado en: Setó Pamies, D. (2004).

La Calidad se entiende como “La diferencia entre lo esperado y lo recibido”.

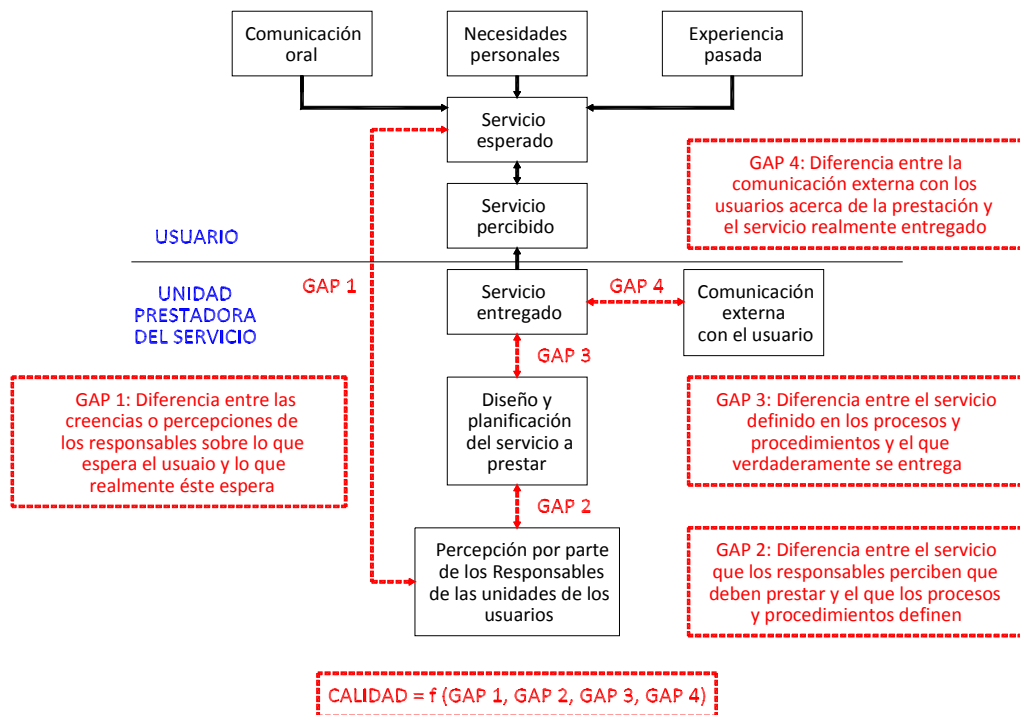


Figura 5 – Modelo del Análisis de las Deficiencias.
Fuente: Jabaloyes Vivas, J.M. (s.f.)

El tercer modelo: Expresa la calidad como “la convergencia entre las expectativas y necesidades del cliente (Exp. J), las identificadas por la organización (Exp. T) y las producidas o servidas por la organización (Exp M).



Figura 6 – Tercer modelo conceptual de la calidad
Fuente: Jabaloyes Vivas, J.M. (s.f.)

La intersección entre estos tres factores define la calidad. La calidad es aquel conjunto de expectativas que el cliente quiere, que la organización identifica y que realmente les producido o servido. El resto es no calidad.

2.3. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

Hoy en día, las organizaciones se encuentran inmersas en mercados altamente competitivos. Es por ello que en la búsqueda de la mejora de sus resultados muchas empresas han apostado por la calidad. El sector de la construcción no es una excepción y, en los últimos tiempos, ha empezado a mostrar un gran interés por la calidad, tanto desde el punto de vista de la empresa constructora, como de la empresa promotora. Las empresas constructoras conocen los resultados de la mala calidad, por lo que vienen apostando por la calidad como acción de mejora en sus productos. Y son las empresas promotoras, como usuarios, las que vienen reclamando una mayor calidad en los productos.

Álvarez & Bullón (2006), indican que los sistemas de gestión de la calidad constituyen el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas necesarias para proporcionar la confianza en que un producto o servicio satisfará las exigencias del cliente.

Según Feigenbaum (1991), un sistema de gestión de la calidad es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o los equipos, y la información de la organización de manera práctica y coordinada y que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad.

Se trata de sistemas de aplicación voluntaria, pero las empresas constructoras los están implantando con el fin de seguir siendo competitivas. Existen diversos sistemas de gestión de la calidad, cada uno basado en su propio enfoque y principios de funcionamiento. De los sistemas que se vienen implantando en los últimos tiempos en el sector de la construcción, por su relevancia, podemos nombrar los siguientes: Seis Sigma, Modelo de Excelencia EFQM, Despliegue de Función de calidad (QFD), Cuadro de Mando Integral (QMI), y por tener carácter normativo, la familia de normas ISO 9000, en concreto la norma ISO 9001: 2008, que establece los requisitos de un sistema de gestión de la calidad.

Cabe destacar que, en la mayoría de estos modelos, alguno de sus principios está basado en la satisfacción de cliente.

2.4. EL PROCESO DE LA EDIFICACIÓN.

Con el fin de contextualizar la satisfacción del cliente y la calidad dentro del sector de la construcción, en este apartado se hace una breve referencia al proceso de la edificación, en concreto, a las obras de construcción de viviendas en régimen de auto-promoción. Se analiza el proceso de edificación, situándolo dentro de su marco legislativo, identificando a los agentes intervinientes y mostrando el proceso de edificación en la fase de construcción.

2.4.1. MARCO LEGISLATIVO:

La edificación es uno de los principales motores económicos en España. Además de generar un gran valor cultural en el patrimonio arquitectónico de este país, se trata de un sector en constante evolución, con una continua necesidad de adaptación a los distintos cambios tecnológicos, sociológicos y políticos.

En la actualidad, en España, el proceso de la edificación se encuentra regulado por la Ley de Ordenación de la Edificación (en adelante LOE). Esta ley pretende regular el proceso de la edificación actualizando y completando la configuración legal de los agentes intervinientes en el proceso, fijando sus obligaciones y estableciendo las garantías para los usuarios. Define el concepto jurídico de edificación y establece los principios esenciales que han de presidir esta actividad. Asimismo, identifica los requisitos básicos que deben de satisfacer los edificios que generen calidad, como son la funcionalidad, la seguridad y la habitabilidad.

Al amparo de la LOE se aprueba el Código Técnico de la Edificación (en adelante CTE). Se trata de un instrumento normativo que fija las exigencias básicas de la calidad de los edificios y de sus instalaciones, con el fin de satisfacer el cumplimiento de los requisitos básicos relativos a la seguridad y habitabilidad. Nace con los objetivos de mejorar la calidad de la edificación, y de promover la innovación y la sostenibilidad.

En el desarrollo de la LOE, con el fin de satisfacer los requisitos básicos de funcionalidad, no contemplados en el CTE, se aprueba el Decreto 151/2009, de 2 de octubre, del Consell. Establece las exigencias básicas de calidad de los edificios de vivienda y alojamiento previstas en la LOE, con el fin de satisfacer el cumplimiento de los requisitos básicos de utilización, accesibilidad y dotación, así como las exigencias básicas de habitabilidad.

2.4.2. EL PROCESO DE LA EDIFICACIÓN Y SUS AGENTES.

La LOE define el proceso de la edificación, como “la acción y el resultado de construir un edificio de carácter permanente, público o privado”, y en concreto en este caso de estudio, “de uso principal residencial”.

“La obra de edificación del hombre requiere, para manifestarse, un sistema operativo, es decir, un conjunto correlacionado de actividades en el que cada una de ellas corresponde a unas exigencias determinadas. La forma en que se desarrollan y se organizan, a nivel intelectual y material, las actividades para la edificación da lugar al proceso de la edificación”.

Mandolesi (1992)

Entendiendo la vivienda como el producto final dentro del ciclo productivo de la construcción, en una obra de edificación podemos observar la participación de los diversos agentes¹⁴ y las relaciones comerciales que se generan entre ellos. Por lo tanto, siempre que exista una actividad comercial entre ellos existirá un cliente que podrá ser motivo de estudio.

Sin embargo, el estudio de cada una de las relaciones entre cada uno de los agentes participantes en el proceso de la edificación generaría un trabajo excesivamente amplio. Además, desde las perspectivas de cada una de las figuras como clientes, sería difuso en las conclusiones. Por ello, se decide acotar el alcance del presente trabajo en la relación

¹⁴ La Ley de Ordenación de la Edificación, en su Capítulo III, establece una relación no exhaustiva de todos los agentes que participan en el proceso edificatorio.

entre el constructor y el promotor cuando éste último coincide con el propietario de la vivienda (auto-promotor) y desde el punto de vista del cliente.

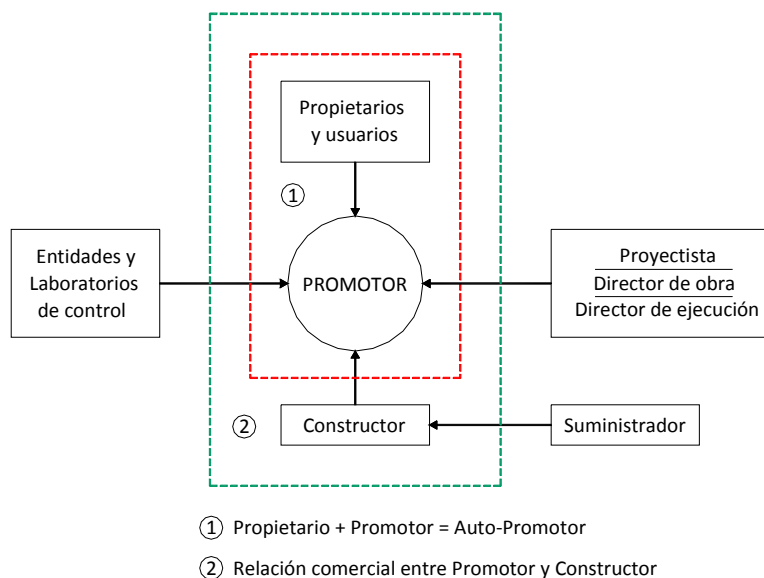


Figura 7 - Relación comercial entre los Agentes de la edificación
Fuente: Elaboración propia

El constructor.

El constructor es el agente que asume, contractualmente ante el promotor, el compromiso de ejecutar con medios humanos y materiales, propios o ajenos, las obras o parte de las mismas con sujeción al proyecto y al contrato¹⁵.

El promotor.

La LOE define la figura del promotor como “cualquier persona, física o jurídica, pública o privada, que, individual o colectivamente, decide, impulsa, programa y financia, con recursos propios o ajenos, las obras de edificación para sí o para su posterior enajenación, entrega o cesión a terceros bajo cualquier título”.

El auto-promotor.

El presente trabajo realiza un estudio sobre la satisfacción del cliente en el sector de la construcción, y en concreto en las obras de vivienda en régimen de auto-promoción.

La figura del auto-promotor se genera en el caso particular en el que la figura del promotor y la del usuario final coinciden en el mismo agente de la edificación. Dicho caso, se genera cuando una persona física decide construirse una vivienda para su propiedad, pero que jurídicamente asume la figura del promotor. Es uno de los procedimientos más extendidos para la construcción de viviendas unifamiliares.

¹⁵ LEY 38/1999, de 5 de noviembre (1999: Art. 11).

El cliente.

La figura del cliente se define como “la organización o persona que recibe un producto”, y, poniendo como ejemplo, al consumidor, usuario final, minorista, beneficiario y comprador¹⁶.

Dentro del proceso de la edificación la figura del cliente se genera prácticamente en todas las relaciones comerciales que se producen entre los distintos agentes que forman parte del proceso. Según la definición del cliente, cada una de las figuras que recibe un producto y/o servicio de otra se debe considerar como cliente. El realizar el estudio de la satisfacción del cliente en cada una de las figuras o agentes que participan dentro de todo el proceso edificatorio sería excesivamente extenso para un solo trabajo y, además, nos aportaría resultados muy difusos por la distinta naturaleza de los intereses de cada uno de ellos. Por lo tanto, el presente trabajo se centra exclusivamente en la figura del cliente cuando coinciden el promotor y el usuario final en la misma figura.

Los propietarios y usuarios.

La LOE¹⁷ regula la figura de “los propietarios y usuarios” como un agente más dentro del proceso de la edificación, identificando las obligaciones de los mismos.

En los Estatutos de los Consumidores y Usuarios¹⁸ se define a los consumidores y usuarios como “las personas físicas o jurídicas que actúan en un ámbito ajeno a la actividad empresarial o profesional”, caso en la que se encuentran las promociones en régimen de auto-promoción, al tratarse de una actividad de un particular ajeno a toda actividad empresarial.

Por lo tanto, podemos observar se trata de agentes o figuras perfectamente definidas y reguladas jurídicamente.

2.4.3. EL PROCESO PROYECTO-CONSTRUCCIÓN.

Desde que se genera una idea hasta que se hace realidad, los distintos agentes intervinientes en el proceso de la edificación participan en un proceso que se puede dividir en diversas fases adecuadamente programadas y desarrolladas, denominado por diversos autores como “proceso proyectual”¹⁹, “ciclo de proyecto”²⁰ o “ciclo de vida del proyecto”²¹.

Los autores Pellicer Armiñana & otros (2004), lo denominan Proceso Proyecto-Construcción (en adelante PPC) y lo definen como “la aplicación del proceso proyectual a la ingeniería civil y a la edificación, que consta de tres fases: diseño, construcción y explotación”. Dicho proceso, en arquitectura, se materializa en la construcción de un edificio.

¹⁶ AENOR (2000). UNE-EN ISO 9000:2000. *Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario*. Madrid: AENOR, a su vez anulada por la norma UNE-EN ISO 9000:2005.

¹⁷ España, LEY 38/1999, de 5 de noviembre (1999: Art. 16)

¹⁸ España. LEY 1/2011, de 22 de marzo, de la Generalitat. *Estatutos de los Consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana*. Diari Oficial de la Comunitat Valenciana, 24 de marzo de 2011, núm. 6487. (2011: Art. 2)

¹⁹ Martínez-Senent, E. (1989). Citado en Pellicer Armiñana & otros. (2004: 31).

²⁰ Trueba & otros (1995). Citado en Pellicer Armiñana & otros (2004: 31).

²¹ Capuz Rizo, S. & otros (2002). Citado en Pellicer Armiñana, & otros (2004: 31).

Otros autores, como Alshubbak (2010), completan el anterior modelo con un resultado de cinco fases: viabilidad, diseño, construcción, explotación y desmantelamiento.

Se trata de un proceso que se caracteriza por su capacidad de retroalimentación, de manera que con la finalización del mismo y la extinción del edificio, se vuelve al inicio del proceso.

Las fases del proceso.

En la figura 7, se puede observar el flujo de las fases dentro del proceso proyecto-construcción. Se puede observar que la iniciativa del proceso viene impulsada por el promotor que, ante una idea, un problema, una necesidad o una oportunidad, toma la decisión de resolverlo. Con la iniciativa del promotor se genera el flujo de cada una de las fases desde la fase de viabilidad hasta la fase del desmantelamiento.

El caso de estudio del presente trabajo, contempla la fase de construcción del edificio, en la que se muestra la relación entre el constructor y el promotor-cliente (o auto-promotor), ya que el presente trabajo realiza un estudio sobre la satisfacción del cliente en el sector de la construcción, y en concreto en las obras de vivienda en régimen de auto-promoción.

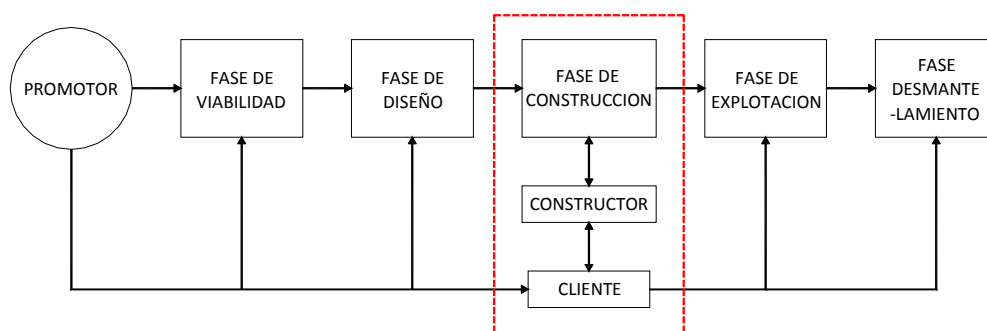


Figura 8 - Fase de construcción en el proceso proyecto-construcción.

Fuente: adaptado de "Modelo de identificación de las necesidades del promotor en el proceso proyecto-construcción: INPro". Alshubbak (2010)

A continuación se realiza una breve descripción de cada una de las fases del PPC.

Fase de viabilidad: En esta fase se realizan el/los estudio/s correspondiente/s para poder establecer la/las solución/es adecuadas para alcanzar el objetivo del proyecto, con el programa de necesidades que indique el cliente y con las restricciones técnicas, legales, económicas, ambientales, constructivas, etc., que sean exigibles. Puede formar parte de la fase de diseño o se puede entender como una fase independiente.

Fase de diseño: Esta fase comprende la redacción de los estudios previos y de los "proyectos"²² necesarios para poder construir el edificio.

La LOE define el proyecto como "el conjunto de documentos mediante los cuales se definen y se determinan las exigencias técnicas de las obras" y, añade, "habrá de justificar técnicamente las soluciones propuestas de acuerdo con las especificaciones requeridas por la normativa técnica aplicable".

²² Conjunto de documentos con los que poder construir la obra diseñada. (Pellicer Armiñana & otros, 2004: 32)

Fase de construcción: En esta fase se ejecutan, con medios materiales y humanos, las obras conforme al proyecto y al contrato. Comprende las actividades posteriores a la fase de diseño y anteriores a la fase de explotación.

El CTE establece las condiciones de ejecución de las obras y, de manera general, dispone que;

- Las obras se deben realizar de acuerdo al proyecto y sus posibles modificaciones, de acuerdo a la legislación aplicable, a las buenas prácticas constructivas y a las indicaciones del director y director de la ejecución de las obras.
- Se elaborará la documentación reglamentariamente exigible, incluyéndose la documentación relativa al control de calidad.
- Durante la ejecución de las obras se deberán realizar los controles de recepción en obra de los productos, equipos y sistemas, de la ejecución de la obra, y del control de la obra terminada.

Fase de explotación: Tiene lugar después de la construcción del edificio y antes de la fase de extinción. Se trata de la fase en la que se da uso al edificio construido. Los edificios, aunque disponen de una vida útil estimada, tienen carácter permanente, y en principio, es la fase más longeva de todo el proceso PPC. De manera general y desde el punto de vista del promotor, el objetivo principal de la construcción del edificio debería de ser el uso y explotación de edificio terminado. La LOE establece los distintos usos que comprende el proceso de la edificación, contemplándose en el presente trabajo únicamente el uso residencial, y en concreto para viviendas promovidas en régimen de auto-promoción.

Es importante hacer referencia al mantenimiento y a la conservación, necesarios para el correcto uso del edificio. El CTE señala que el uso del edificio y de sus instalaciones deben ser conforme al uso al que se ha destinado el edificio. El edificio debe de conservarse en buen estado mediante un adecuado mantenimiento a través del plan de mantenimiento del edificio, de las inspecciones establecidas y las intervenciones anotadas en el Libro del Edificio.

Fase de desmantelamiento: Es la última fase en el ciclo de vida del PPC. Hace referencia a la fase de demolición del edificio. Llega con el fin de la vida útil del edificio, o cuando las condiciones del edificio ya no son compatibles con los requisitos mínimos para su uso. La fase de desmantelamiento del edificio puede ser decisión del promotor o puede venir exigido por la administración cuando no cumple con las exigencias mínimas de seguridad.

2.5. TRABAJOS EMPÍRICOS SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓN.

En este apartado se pretende conocer cuál es el estado del conocimiento, en la actualidad, sobre la satisfacción del cliente y su relación con la calidad, en el sector de la construcción. Para ello, se ha realizado una revisión bibliográfica de trabajos que tratasen sobre el tema del presente trabajo, mediante la localización de libros, revistas, artículos, leyes, normativas, y otra literatura relacionada.

Entre los trabajos relacionados, cabe destacar el realizado por Alshubbak, M. (2010), cuyo objetivo principal es desarrollar un modelo de identificación de las necesidades del promotor en el proceso de proyecto-construcción, aplicado a la edificación residencial.

La metodología utilizada consiste en la elaboración de un modelo (modelo INPro), su posterior aplicación y análisis de resultados, en el que pretende identificar las

necesidades del promotor, a través de cuestionarios interactivos, en las etapas de preparación, contratación, ejecución y entrega de cada fase del proyecto-construcción (PPC).

En relación al promotor y a la calidad, el trabajo concluye que el promotor tiene una importancia especial en el proceso, distinta y muy relativa al resto de los agentes, al iniciar, ejecutar y finalizar un producto determinado. Además subraya que la satisfacción del promotor es el objetivo principal del proceso proyecto-construcción y que las necesidades del promotor son continuas durante todo el proceso. Asimismo, concluye que pese a la existencia de sistemas de gestión de la calidad, ésta no se consigue plenamente, ya que estos sistemas se basan en la gestión de las necesidades del cliente (promotor) sin una previa identificación y a través un procesamiento inadecuado o incompleto.

Formoso & Jobim (2003), en su trabajo aplicado en Brasil, afirman que, en la actualidad, aunque la satisfacción del cliente está adquiriendo una importancia relativa en la estrategia empresarial de las empresas constructoras, la mayoría administra la satisfacción del cliente de una forma sistemática. Estos autores desarrollan un modelo general para pymes del sector de la construcción, que integra las principales funciones involucradas en el servicio al cliente, durante todo el ciclo de vida del proyecto.

Concluyen que en el servicio de la satisfacción del cliente no sólo se debe de involucrar en actividades de interacción con el cliente, sino también en los procesos que aportan un gran impacto en la satisfacción del cliente, como el desarrollo del producto y la producción. Además, hacen referencia a la necesidad de aumentar el grado de participación de la cadena de proveedores en la satisfacción del cliente y a la ventaja de eliminar problemas a través de la interacción del cliente con los empleados. También subrayan la necesidad de mejorar las prácticas de gestión de los recursos humanos en la industria, con el fin de involucrar a sus participantes en la mejora del proceso. Y, finalmente, destacan el impacto a largo plazo de las estrategias de la satisfacción del cliente en el desempeño global de la compañía.

Kärnä (2004) realiza un estudio en el que se examina la satisfacción del cliente y la calidad, tanto para clientes públicos como para privados, en el sector de la construcción. El estudio revela que la medición de la satisfacción del cliente beneficia a las organizaciones, con el fin de entender lo que sus clientes necesitan y cómo los contratistas pueden satisfacer esas necesidades. Además, como indica Grönroos (2001)²³, pone de manifiesto la necesidad de diseñar el producto de servicio desde la perspectiva del cliente, de cómo el cliente quiere ser tratado y de qué es lo que le genera valor.

También señala que el cliente se encuentra satisfecho con las habilidades del contratista y sus relaciones con los supervisores, pero indica la necesidad de mejorar la garantía de la calidad y la prioridad en la corrección de defectos. Además hace referencia al posible énfasis en las percepciones del cliente, dada la larga duración de los proyectos de construcción, aunque lo señala como una limitación del estudio.

Winch & otros (1998)²⁴ hacen hincapié en que en una construcción, un cliente sorprendido es un cliente insatisfecho. Una experiencia negativa de algunos atributos del proyecto parece reflejar insatisfacción en el cliente.

Asimismo, Kärnä (2004) indica que los clientes públicos resultaron menos satisfechos que los clientes privados. Los motivos pueden ser que son organizaciones más profesionalizadas que los clientes privados y, además, que se encuentran sujetos a las

²³ Grönroos (2001). Citado en: Kärnä (2004)

²⁴ Winch & otros (1998). Citado en: Kärnä (2004)

exigencias de un marco legislativo en el que prima la competitividad del precio a través de las licitaciones, mientras que para los clientes privados prima la competencia entre empresas.

También hace referencia a que los criterios de selección del contratista (o constructor) no se basan únicamente en el precio, sino que a su vez dependen de las experiencias de los clientes y de la confianza en las capacidades económico-financieras del contratista y de su capacidad de cooperación. Finalmente concluye que el objetivo esencial de las organizaciones es obtener la satisfacción del cliente que, aunque no es garantía de lealtad, es una oportunidad de fidelizar con el cliente para el futuro.

Egemen & Mohamed (2005) describen la intensa competencia existente en el sector de la construcción, dominada por los grupos de clientes. Proporcionan información detallada sobre las necesidades particulares de los clientes, deseos y expectativas desde las empresas constructoras de edificios en el mercado de la construcción del Norte de Chipre, mediante la presentación de resultados de la encuesta de 91 clientes con respecto a este tema.

Les sorprende la voluntad de los clientes para hacer trabajos repetitivos con los mismos contratistas en posibles obras futuras, como clave para vencer la competencia y conducir a la ruta fácil de aumentar la cuota de una empresa contratista en el mercado.

Una de sus conclusiones más importantes es que para conseguir la fidelización del cliente se ha de ir más allá de la calidad, dando importancia al cumplimiento de una serie de criterios como por ejemplo el cumplimiento de plazos y de presupuesto.

Romero & Serpell (2007) hablan de los sistemas de gestión de la calidad como herramientas clave en la satisfacción del cliente. En su investigación intentan determinar el impacto real de los sistemas de gestión de la calidad, en cuanto al nivel de aplicación de los principios de la gestión de la calidad, de las empresas constructoras certificadas ISO 9001:2000, a través de una medición mediante entrevistas personales en empresas del sector de la construcción.

Las empresas chilenas comenzaron a implementar sistemas de gestión de la calidad a finales de los años 90, optando por las directrices de las normas de la familia ISO 9000. Destacan la participación de gran cantidad de recursos económicos y humanos, con el fin de aumentar la satisfacción del cliente a través de la mejora de la calidad en sus procesos constructivos. Su principal resultado destaca que las personas perciben que los principios de gestión de la calidad se aplican de manera insuficiente.

Por otro lado, Torbica & Stroth (2001), indican que para lograr el éxito a largo plazo, con el fin de aumentar la diferenciación y la competitividad respecto de otras empresas, se ha de proporcionar una mayor calidad y aumentar la satisfacción del cliente. En su estudio analizan, a través de la experiencia, el grado de satisfacción del cliente de los compradores de vivienda residencial en Florida. Proponen un modelo que analiza la satisfacción desde la perspectiva del diseño de la casa, la calidad y el servicio, ya que son factores de predicción de la satisfacción del cliente. Sus resultados sugieren que el servicio al cliente merece una mayor atención y que puede tener una influencia positiva muy importante en la satisfacción del comprador de vivienda.

Por último, Carrión Iturriaga (2010), analiza las fases en el proceso de la compra de una vivienda desde la perspectiva de la promotora. El fin es conseguir la satisfacción del cliente, a través de la relación con el cliente durante todo el transcurso de la compra, e implantar los procesos a seguir y asegurar un proceso óptimo. Concluye que para alcanzar un éxito bilateral, para la organización y para el cliente, se han de establecer

procesos, conductas y formas para aseguramiento del control de todos los que intervienen en el proceso complejo de la construcción. Desde la correcta atención del cliente se consigue alcanzar la calidad del servicio.

3. METODOLOGÍA.

En el presente capítulo se describe y justifica la metodología de investigación elegida para el desarrollo de la parte empírica del trabajo: la cualitativa basada en entrevistas en profundidad. Se describe el proceso completo en el proceso de la investigación, incluyendo detalles sobre la redacción del guión, la selección de la muestra, la realización de las entrevistas y los criterios para el análisis de los datos.

3.1. LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA: MARCO TEÓRICO.

Para realizar el presente trabajo se ha seguido la metodología de investigación cualitativa a través de la técnica de entrevista en profundidad. En este capítulo se presenta una breve revisión teórica sobre dicha metodología y la justificación sobre su elección, además de describir la aplicación del método para el desarrollo del trabajo.

La investigación cualitativa.

Para poder avanzar en nuestra sociedad debemos de plantearnos constantemente nuevos retos que nos ayuden a conseguir nuevos logros. Indagar en nuestro entorno abre una serie de procesos que nos permiten dar explicación a una gran diversidad de interrogantes y solución a multitud de problemas.

“La investigación podemos definirla como el proceso de llegar a soluciones fiables para los problemas planteados a través de la obtención, análisis e interpretación planificadas y sistemáticas de los datos.”

Mouly (1978)²⁵

Según Taylor & Bogdan (1986), el término metodología designa el modo en que enfocamos los problemas y buscamos las respuestas. En las ciencias sociales se aplica a la manera de realizar investigación. Nuestros supuestos, intereses y propósitos nos llevan a elegir una u otra metodología. La metodología cualitativa habla de cómo recoger los datos descriptivos, es decir, las palabras y conductas de las personas sometidas a la investigación. Su tema es el estudio fenomenológico de la vida social.

Como señala Ray Rist (1977)²⁶, la metodología cualitativa, a semejanza de la metodología cuantitativa, consiste en más que un conjunto de técnicas para recoger datos. Es un modo de encarar el mundo empírico.

Taylor & Bogdan (1986: 20) nos indican las características más importantes sobre el método de la investigación cualitativa:

1. La investigación cualitativa es inductiva.
2. En la metodología cualitativa el investigador ve al escenario y a las personas en una perspectiva holística; las personas, los escenarios o los grupos no son reducibles a variables, sino considerados como un todo.
3. Los investigadores cualitativos son sensibles a los efectos que los mismos causan sobre las personas que son objeto de su estudio.

²⁵ Mouly (1978). Citado en Muñarriz. B. (s.f.: 102)

²⁶ Ray Rist (1977). Citado en: Taylor & Bogdan (1986: 20)

4. Los investigadores cualitativos tratan de comprender a las personas dentro del marco de referencia de ellas mismas.
5. El investigador cualitativo suspende o aparta sus propias creencias, perspectivas y predisposiciones.
6. Para el investigador cualitativo, todas las perspectivas son valiosas.
7. Los métodos cualitativos son humanistas. Los métodos mediante los cuales estudiamos a las personas influyen sobre el modo en que las vemos.
8. Los investigadores cualitativos dan énfasis a la validez de su investigación.
9. Para el investigador cualitativo, todos los escenarios y personas son dignos de estudio.
10. La investigación cualitativa es un arte.

El dilema metodológico.

Existe un debate abierto entre la utilización de la investigación cualitativa o la cuantitativa. Se trata de dos metodologías de investigación tradicionalmente enfrentadas. Los distintos autores, realizan dos líneas de defensa del método diferenciadas; los que defienden el método cualitativo sobre el cuantitativo y, por lo contrario, los que defienden el método cuantitativo sobre el cualitativo.

El debate sobre las metodologías de investigación cuantitativa y cualitativa ha sido una constante en el mundo de las ciencias sociales y de la educación. Tal debate tiene sus raíces en las tradiciones científicas, epistemológicas y filosóficas del pensamiento occidental. Más allá de iniciar un discurso sobre la historia de la ciencia, conviene destacar que este pluralismo metodológico, más que confundir al investigador, debe proporcionarle una diversidad metodológica que le permita ampliar, optimizar y perfeccionar su actividad investigadora²⁷.

En definitiva, como dice Van Maanen (1983)²⁸, no podemos caer en el simplismo de que la sociología, lo mismo que otras ciencias próximas, en sus más de cien años de vigencia formal, hayan olvidado esta metodología para abrazar incondicionalmente los parámetros de las ciencias naturales y de la investigación positivista.

Debería ser decisión personal del investigador la utilización de una u otra metodología, en función de diversos factores como, por ejemplo, el propio deseo del investigador o la finalidad misma del trabajo.

El presente trabajo pretende identificar los factores que influyen en la satisfacción del cliente en el sector de la construcción. Se ha decidido la utilización del método cualitativo dado que a través de dicho método, y con la técnica de la entrevista en profundidad, es el propio entrevistado el que define con sus propias palabras las expectativas que tenía en el momento de emprender la construcción de su vivienda. Además, a través del método cualitativo, se pueden captar detalles, expresiones y conceptos que no se podrían captar a través del método cuantitativo.

La técnica de la entrevista en profundidad.

Según nos indican Rodríguez & otros (1999: 167), la entrevista es una técnica en la que una persona (entrevistador) solicita información de otra o grupo (entrevistados, informantes), para obtener datos sobre un problema determinado. Presupone, pues, la existencia al menos de dos personas y la posibilidad de interacción verbal.

²⁷ Rodríguez & Valldeoriola (s.f.: 10).

²⁸ Van Maanen (1983). Citado en Ruiz Olabuénaga, J. I. (1996: 19)

Es importante tener en cuenta que esta técnica se realiza por personas y que es evidente la influencia del entrevistador, del entrevistado y de sus entornos, personalidades y otros aspectos que pueden influir en el resultado de la misma.

Existen diversas estrategias de entrevista como son la entrevista estructurada, la no estructurada o en profundidad, la entrevista en grupo, etc. En nuestro caso aplicaremos la técnica de entrevista en profundidad o etnográfica.

La entrevista en profundidad se caracteriza principalmente por la obtención de información sobre un problema determinado, sin una estructura previa, con el fin de no influir en el resultado de la misma. Se trata de una técnica flexible en la que es el propio entrevistado el que decide en todo momento el camino que desea recorrer, pudiendo modificar o eliminar preguntas.

Para desarrollar este tipo de técnica se requiere de cierta habilidad por parte del entrevistador. Es importante destacar que el objetivo del entrevistador no es focalizar la entrevista con el fin de demostrar el problema, sino acercarse al problema a través de la perspectiva del entrevistado.

“Aunque los propósitos de la investigación gobiernen las preguntas a formular, su contenido, declaración y secuencia están en manos del entrevistador.”

Cohen & Manion (1990)²⁹

3.2. LA TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN: LA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD.

3.2.1. SELECCIÓN DE LA MUESTRA.

El presente estudio analiza la satisfacción del cliente en el sector de la construcción y, en concreto, la relación entre el cliente y constructor en el caso de auto-promoción de viviendas unifamiliares. El caso de estudio comprende a personas o unidades familiares, que de manera particular, han experimentado el proceso de construcción de sus viviendas, en régimen de auto-promoción.

Para la selección de la muestra, se ha intentado atender un cierto “criterio de heterogeneidad”, atendiendo al sexo, estado civil, edad, número de hijos o profesión, con el fin de conseguir una mayor diversidad en los datos obtenidos a través de las experiencias de los entrevistados. Durante el proceso de selección se ha podido observar que los participantes seleccionados no respondían a patrones homogéneos y, por lo tanto, ya respondían, por si mismos, a los criterios de heterogeneidad.

Para la localización de los participantes, se han utilizado los contactos personales del autor del presente estudio, que por su profesión de Arquitecto Técnico, se han aprovechado para la localización de los participantes o entrevistados. Además, se han utilizado las relaciones profesionales con arquitectos, contratistas, subcontratistas, e industriales, a través de los cuales se ha conseguido localizar a algunos de los participantes. Otro método utilizado, ha sido la utilización de la técnica de “bola de nieve”³⁰, en la que se ha logrado contactar con alguno de los participantes a través de otros entrevistados.

²⁹ Cohen y Manion (1990). Citado en Rodríguez & otros (1999: 169).

³⁰ Vallés, M. (1997)

Localizados los posibles participantes en el estudio, se formalizó una base de datos en la que se detallaban sus datos de contacto, para poder contactar con ellos y expresar mi interés para que participaran en el trabajo a través de una entrevista. Una vez formalizada la base de datos se determinó un orden de prioridad, en función de la accesibilidad que tenía el entrevistador a los posibles entrevistados. Para averiguar el interés que tenían los participantes se utilizó principalmente la llamada telefónica, en la que se exponía el trabajo que se estaba realizando, la finalidad del mismo y su posible participación. En la misma llamada el potencial entrevistado definía su interés por participar y, en el caso de estar conforme, se establecía una cita para la realización de la entrevista.

Para definir el tamaño de la muestra, se ha atendido al criterio de “saturación teórica”³¹, en el que los datos aportados por los entrevistados empiezan a repetirse y dejan de aportar información adicional.

La fase de entrevistas se empezó en Marzo del 2013 y se extendió durante tres meses, finalizando a finales de Mayo de 2013. A medida que se iban realizando entrevistas el entrevistador iba concertando citas con otros participantes potenciales, y a su vez iba realizando las transcripciones de las entrevistas realizadas. Para que no se solapasen entrevistas y hubiese una programación fluida se intentaba evitar realizar más de una entrevista por día. Así, se intentaba programar un máximo de cuatro entrevistas a la semana, aunque por la propia agenda de los entrevistados, era una tarea difícil de programar. De hecho, había semanas en que no se realizaba ninguna entrevista y, por el contrario, se llegaron a realizar un máximo de tres entrevistas en una misma semana.

Durante la selección de los participantes no se obtuvo ninguna negativa para participar en el estudio, de hecho la mayoría reaccionaron de manera muy positiva. Hay que destacar que una minoría, en un primer momento, accedió a ser entrevistada, pero luego en el momento de concertar la cita alegaban compromisos o falta de tiempo, de manera que al final no se les pudo realizar la entrevista.

3.2.2. EL GUIÓN DE LA ENTREVISTA.

La finalidad propia de la entrevista es la obtención de datos para su posterior análisis. Con el fin de que los datos obtenidos se acerquen a los objetivos de la investigación, se ha procedido a la elaboración de un guión. El guión no pretende ser una batería de preguntas que focalicen la entrevista hacia una temática en concreto a través de preguntas cerradas, sino, por el contrario, se trata de una herramienta que ayuda a mantenernos cerca del tema a tratar y a profundizar en el mismo, siempre desde el punto de vista del entrevistado.

Se pretende que sea un guión para una entrevista flexible y abierta, un diálogo con el entrevistado en el que pueda sentirse cómodo y decida él mismo hasta qué punto desea desarrollarlo, si desea contestar a las preguntas o no, incluso si desea añadir elementos objetivos que no se han planteado en la entrevista.

Para la elaboración del guión se han tenido en cuenta los planteamientos de Kvale (2011: 85), en los que hace referencia a: el enfoque de la entrevista,³² a la dimensión de las preguntas,³³ además al principio de anticipación.³⁴

³¹ Trinidad & otros (2006)

³² El enfoque de la entrevista a través de la franqueza del propósito, en el que el entrevistador decide el momento en el que revela el propósito de la entrevista a través de preguntas directas o

Tipos de preguntas.

Para la confección del guión de la entrevista y con el fin de conseguir entrevistas en profundidad, se han utilizado diferentes tipos de cuestiones. Se ha tenido en consideración la estructura planteada por Patton (1980)³⁵, planteando los tres tipos de cuestiones generales: las descriptivas, las estructurales y las de contraste. Dentro de una misma entrevista se pueden utilizar los tres tipos de preguntas y supone considerar respectivamente tres momentos diferentes en el proceso de acercamiento ante un problema; que son el conocimiento, la comprobación y la relación.

Según las identifica Spradley (1979)³⁶, en las cuestiones descriptivas el entrevistador intenta acercarse al contexto en el que el informante desarrolla sus actividades rutinarias. Lo que interesa son descripciones abundantes que faciliten un primer acercamiento al problema. Se pueden diferenciar varias modalidades, tales como preguntas recorrido, preguntas mini-recorrido, preguntas ejemplo, preguntas de experiencia y preguntas de lenguaje nativo.

Las cuestiones estructurales se formulan para comprobar las explicaciones extraídas de los informantes a partir de anteriores entrevistas, al tiempo que para descubrir nuevos conceptos ideas, etc. Dentro de las cuestiones estructurales podemos identificar hasta cinco modalidades diferentes de preguntas: de verificación, de términos inclusores, de términos incluidos, de esquemas de sustitución y relativas a las tarjetas de clasificación.

Por último, las cuestiones de contraste se plantean para extraer diferencias entre los términos relacionados por un informante como parte de una misma categoría. Las modalidades bajo las que pueden plantearse las cuestiones de contraste son las siguientes: de verificación, dirigidas, didácticas, triádicas, de verificación de grupo, el juego de las veinte preguntas y de verificación.

Estructura de la entrevista.

El guión de la entrevista se ha estructurado, principalmente, en función de dos factores: del contenido de la entrevista en primer lugar, y del proceso de construcción de una vivienda en segundo lugar.

En cuanto al contenido de la entrevista, se ha estructurado en base al marco teórico del trabajo, generando los siguientes apartados:

- A) Factores personales y de situación.
- B) Los motivos para construirse una casa.
- C) La elección del constructor.
- D) Expectativas sobre el constructor.
- E) El contrato de obras.
- F) El proceso de ejecución de las obras.
- G) La medición sobre la satisfacción del cliente.
- H) Valoración sobre el producto.

indirectas. Y el enfoque de la entrevista en embudo, en el que el entrevistador va realizando preguntas desde un planteamiento genérico a un planteamiento focalizado, con el fin de acercarse a la obtención de datos específicos de su interés.

³³ Hace referencia a las preguntas desde una dimensión *temática* o *dinámica*. La dimensión *temática* hace referencia a la producción del conocimiento (qué) y la dimensión *dinámica* al acercamiento al entrevistado (cómo).

³⁴ El principio de *anticipación* hace referencia a la cuando se preparan las preguntas en consideración a la etapa posterior del análisis.

³⁵ Citado en: Rodríguez, Gil, & García (1999: 174)

³⁶ Citado en: Rodríguez, Gil, & García (1999: 175)

I) Valoración sobre el servicio.

En cuanto al proceso de construcción, los anteriores apartados se encuentran estructurados siguiendo la secuencia lógica dentro de la fase de construcción de una vivienda;

- Los motivos y expectativas *antes* de la construcción de la casa.
- La experiencia *durante* la construcción de la vivienda.
- La valoración final *después* de terminar la construcción.

El guión de la entrevista.

A) Factores personales y de situación.

- En estos momentos, ¿puedes describirme cómo es vuestra unidad familiar?
- ¿Ha variado la unidad familiar respecto de cuando os construisteis la vivienda?
- Cuando os construisteis la vivienda, ¿qué necesidades deseabais cubrir?
- ¿Cuánto tiempo hace que os construisteis la vivienda?
- ¿Se trata de vivienda habitual o de segunda residencia?
- En la actualidad, ¿estáis viviendo en ella?

B) Los motivos para construirse una casa.

- De una manera general, cuéntame qué es lo que os motivó para construir una vivienda.
- ¿Puedes hacerme una breve descripción de cómo es la vivienda?

C) La elección del constructor.

- Antes del comienzo de las obras, ¿qué tipo de empresa constructora pensabais que se ajustaría mejor a la ejecución de las obras?
- ¿Puedes hablarme de cómo fue el proceso de elección de constructor? ¿Buscasteis otros constructores y los comparasteis?
- ¿Puedes describirme cuáles fueron los motivos para su elección?
- ¿Fueron factores importantes el Presupuesto, el Plazo de ejecución o la Calidad de los trabajos? ¿Cuál de ellos os resultó más importante y por qué?

D) Expectativas sobre el constructor.

- Antes de empezar las obras, ¿qué tipo de servicio esperabas que te prestase el constructor?
- ¿Hubo algún tipo de reunión con él para definir las pautas de funcionamiento durante todo el proceso de la obra? ¿Puedes contarme cómo fue la reunión?
- ¿Puedes explicarme si esa forma de funcionamiento, fue una condición del constructor o decisión vuestra? ¿Era lo que esperabais? ¿Cómo os sentisteis?
- Antes de la contratación, ¿sabrías cómo estaba estructurada de la empresa? ¿De manera general, podrías realizar una breve descripción?

E) El contrato de obras.

- Para la ejecución de las obras, ¿se firmó contrato de obras? ¿Puedes contarme el proceso?
- ¿Consideras importante que exista contrato de obras y por qué motivos?
- ¿Se determinó un Plazo de ejecución y un Presupuesto de las obras?

F) El proceso de ejecución de las obras.

- Durante el proceso de construcción de la vivienda, ¿estabais muy implicados en cada uno de los pasos de la construcción de las obras? ¿Puedes contarme cómo?
- El constructor tomaba decisiones sin consultarlo con vosotros, ¿puedes describirme algún caso? ¿Cómo os hacía sentir?

- ¿Se hicieron modificaciones o cambios sobre el proyecto inicial? ¿Quién las hizo y por qué motivos se hicieron? ¿Puedes describirme cuáles fueron las consecuencias o los efectos de dichas modificaciones?
 - Durante la ejecución de las obras, ¿cómo era la relación con el constructor?
 - ¿Y qué relación tuvisteis con los subcontratistas?
 - ¿Las obras se fueron ajustando a los plazos esperados? ¿Puedes contarme cómo y cómo os sentisteis?
 - ¿Cómo realizabais el control de costes de las obras?
- G) La medición sobre la satisfacción del cliente.
- Durante la ejecución de las obras, ¿se os pasó algún tipo de cuestionario de satisfacción?
 - ¿Tuvisteis algún tipo de queja o discrepancia con el constructor? ¿Se lo hicisteis saber? Cuéntame la experiencia.
 - Después de finalizar las obras, con el uso de la vivienda, ¿has tenido algún problema con ella? ¿Cómo ha respondido el constructor? ¿Puedes contarme la experiencia?
- H) Valoración sobre el producto (la vivienda).
- Una vez terminada la obra, ¿puedes describirme qué es lo que más y lo que menos te gustó de la vivienda?
 - ¿Puedes afirmar que el constructor ha ejecutado una vivienda de calidad?
 - En resumen, ¿has quedado satisfecho con la vivienda?
 - A la vivienda, del 1 al 10, ¿qué puntuación le darías?
- I) Valoración sobre el servicio prestado por el constructor.
- El constructor, ¿se ajustó al servicio que esperabais? Cuéntame los motivos.
 - ¿Me puedes contar qué fue lo que más y lo que menos os gustó sobre el servicio que os prestó el constructor?
 - Entonces, ¿puedes afirmar que el servicio que os ofreció constructor fue un servicio de calidad?
 - En resumen, ¿habéis quedado satisfechos con el constructor? ¿Lo recomendarías?
 - Al constructor, ¿del 1 al 10, qué puntuación le daríais?

3.2.3. EL PROCESO DE LA ENTREVISTA.

El proceso.

En todas las entrevistas el entrevistador empezaba informando a los entrevistados sobre la temática del trabajo, su finalidad y el uso que se pretendía hacer de los datos expuestos en la entrevista. Se les informó de que la entrevista iba a ser grabada, a lo que ninguno de los participantes puso ninguna objeción, pero en alguno de los casos sí que se pudo notar un cierto clima de nerviosismo por el mismo hecho de estar siendo grabados.

Se le presentaba un documento en el que el entrevistado autorizaba al entrevistador para la realización de la entrevista, en el que se informaba sobre la confidencialidad de la misma y en el que se garantizaba su anonimato. Dicho documento debía ser firmado por los mismos y ningún participante se negó a firmar. Se adjunta el documento sin cumplimentar al presente trabajo como "Anexo I. Autorización de la entrevista".

En los instantes previos a las entrevistas el entrevistador intentaba mantener una conversación cordial y distendida con los entrevistados para "romper el hielo", sobre

temas totalmente triviales, en un primer momento, y posteriormente sobre su experiencia con la construcción y posterior uso de la vivienda. El fin de dicha conversación era la de poder ir haciendo una pequeña introducción sobre la temática del trabajo, de manera que los entrevistados fueran recordando cómo fue el proceso de la construcción de la vivienda, ya que, en muchos de los casos, hacía varios años que habían pasado por dicho proceso y era una manera natural de ir recordando detalles del proceso.

Además, antes de realizar las entrevistas, también se les describía, de manera muy general, cuál iba a ser el proceso de la entrevista y su estructura, sin llegar a desvelar ninguna de las preguntas para que no se perdiese la espontaneidad de las respuestas. Con esto se pretendía que tuviesen suficiente información sobre el desarrollo de la entrevista y temática de la misma, con el fin de que estuvieran tranquilos durante el proceso de la entrevista sin desvelar el contenido de la misma.

Para el registro de la información se utilizó grabadora digital, de manera que quedasen registrados detalles de la entrevista, que de otra manera no se hubiesen podido registrar. Si se hubiese pretendido haber realizado la entrevista a través de anotaciones realizadas por el entrevistador éstas hubiesen perdido el ritmo natural que permite que los entrevistados expresen sus ideas con fluidez. Además, se hubiesen perdido detalles que de otro modo no se hubiesen registrado, como son las interjecciones y otras expresiones naturales como risas, incredulidad, ira o enfado. Destacar que alguno de los entrevistados realizaba comentarios o declaraciones, fuera del momento de la entrevista, que no quedaban registrados en las grabaciones. Dichos comentarios aportan datos interesantes para la investigación, que el entrevistador considera importantes, por lo que se ha decidido incluirlos en un apartado junto con las transcripciones.

La duración.

La duración de las entrevistas ha estado en una media de 28 minutos. La duración mínima ha sido de 17 minutos, mientras que la duración máxima ha sido de 41 minutos. Destacar que los factores más importantes que afectaron a las entrevistas de menor duración fueron: en primer lugar, la propia inexperiencia del entrevistador y, en segundo lugar, el carácter propio de alguno de los entrevistados, que generaban poca expresividad, la incomodidad tanto del entrevistador como del entrevistado. Otro factor importante fue la urgencia que alguno de los entrevistados indicaron en el momento de realizar la entrevista.

El lugar.

El lugar en el que se ha realizado cada una de las entrevistas ha sido variado. El entrevistador, en un inicio, los intentaba citar en el propio domicilio del entrevistado por varios motivos. El primer motivo era que ya que habían aceptado a la realización de las entrevistas, el entrevistador no deseaba causarles las molestias propias del desplazamiento. Otro motivo era que el buscar la máxima comodidad para el entrevistado, con el fin de que no les afectasen posibles elementos externos. Y el motivo más importante era el buscar que la entrevista se realizase dentro del entorno en el que se produjo el objeto de la entrevista, que era el propio domicilio del entrevistado.

Los entrevistados, en la mayoría de ocasiones sí que se ofrecieron a realizar la entrevista en sus domicilios, pero en alguna de las ocasiones, por diversos motivos, prefirieron realizarla en otro lugar, como el propio despacho del entrevistador.

Problemas y dificultades.

Destacar como problemas o dificultades en el método de investigación, principalmente, la problemática que supuso acceder a cada uno de los entrevistados. Como se ha citado anteriormente, durante la selección de los participantes no se obtuvo ninguna negativa para participar en el estudio, de hecho la mayoría reaccionó de manera muy positiva. Pero hay que destacar que una minoría, en un primer momento, accedió a ser entrevistada, pero luego en el momento de concertar la cita alegaban compromisos o falta de tiempo, de manera que al final no se les pudo realizar la entrevista.

Destacar que, uno de los problemas ha sido la inexperiencia del entrevistador. Durante las primeras entrevistas el entrevistador se sintió cómodo al realizar las entrevistas, pero se puede apreciar cierta inexperiencia para guiar la entrevista adecuadamente y poder alcanzar la profundidad deseada. Hay que destacar que, en base a la experiencia que se iba acumulando, se produjo una evolución positiva en las entrevistas y se va corrigiendo este hecho.

Finalmente, otro de los problemas ha sido el hecho de que al entrevistador se le estropease el ordenador en el que tenía almacenados todos los documentos del trabajo. Gracias a la cautela del entrevistador, éste había realizado copias de seguridad, por lo que se pudo recuperar prácticamente todo el trabajo realizado, salvo las grabaciones de dos de las entrevistas (Entrevista Nº 8 y 9), que se perdieron definitivamente, al no tener copias de seguridad. Destacar que las transcripciones de dichas entrevistas ya estaban realizadas y el entrevistador las tenía guardadas en la copia de seguridad, por lo que finalmente han podido formar parte del trabajo.

3.2.4. EL REGISTRO Y LA TRANSCRIPCIÓN.

Para documentar de los datos obtenidos se ha procedido al registro y la transcripción de las entrevistas. El registro de las entrevistas se ha realizado en audio a través de grabadora digital. Posteriormente se ha realizado la transcripción de cada una de las entrevistas a texto.

La realización de las entrevistas ha supuesto un total de 418 minutos de grabación, se ha procedido a realizar la transcripción de cada una de las 15 entrevistas realizadas, con el fin de representarlas en texto. La posterior transcripción de las entrevistas ha generado un documento con un número total de 149 páginas y de 54.830 palabras. La transcripción completa de todas las entrevistas realizadas se adjunta al presente trabajo en el "Anexo II. Transcripción de las entrevistas".

La realización de las grabaciones del audio de las entrevistas permite llevar un ritmo de la entrevista más adecuado para la toma de datos que a través de la escritura. Además nos permite registrar detalles de la entrevista como pueden ser el ambiente de la entrevista, el estado de ánimo tanto del entrevistador, como del entrevistado, como otros aspectos que no se pueden registrar de otro modo.

La transcripción se ha realizado escuchando cada una de las entrevistas y reproduciendo por escrito el contenido de la misma. El hecho de la falta de agilidad para escribir a la misma velocidad de la conversación ha producido que la transcripción se haya realizado por fragmentos, teniendo que reproducir los fragmentos, en ocasiones, varias veces. Las grabaciones se han realizado en ambientes tranquilos, por lo que no han existido interferencias de sonidos de fondo que impidiesen su comprensión.

Junto con la transcripción de las entrevistas se ha indicado: el número de la entrevista, la fecha de la entrevista, el lugar donde se ha realizado la entrevista y la duración de la misma. Además se ha realizado la descripción de la personalidad del entrevistado, del ambiente de la entrevista y si han existido incidentes durante la entrevista. Se ha realizado la transcripción de las entrevistas indicando en negrita cada una de las preguntas realizadas por el entrevistador y en letra normal las respuestas realizadas por el entrevistado. Como siempre se realizaban comentarios o aportaciones por el entrevistado, fuera del momento de la entrevista, el entrevistador ha incluido un apartado en el que se incluyen anotaciones fuera de la entrevista que aportan valor a la toma de datos.

La valoración positiva del hecho de transcribir cada entrevista es que, en primer lugar, ha servido como elemento de análisis de cada una de las conversaciones entabladas con los entrevistados y, en segundo lugar, que ha servido como elemento de aprendizaje para mejorar las entrevistas posteriores. En contra, la valoración negativa es el costoso tiempo que se ha tenido que dedicar para la transcripción de las entrevistas. Por cada 10 minutos de entrevista realizada, el proceso de la transcripción ha costado una media de 2 horas.

3.2.5. ANÁLISIS DE LAS TRANSCRIPCIONES.

Para el análisis de las entrevistas se ha utilizado el procedimiento de categorización. A través de este proceso se intenta agrupar en categorías elementos que tienen características o aspectos comunes, que se relacionan entre sí, con el fin de establecer clasificaciones. Además se intenta realizar una aproximación a los componentes y establecer una relación entre la teoría y la práctica.

El análisis se ha realizado de forma manual y utilizando programas informáticos como son Microsoft Word y Microsoft Excel, para la realización de tablas y esquemas.

El proceso se ha realizado a través de los siguientes pasos:

- a) En primer lugar, se realiza la lectura reiterada de cada una de las transcripciones, para estructurar los conceptos y detectar los detalles.
- b) Posteriormente, se procede a la selección y marcado de los fragmentos que pertenecen a cada una de las categorías a través de códigos numéricos que ayuden a su identificación.
- c) Luego, se extraen fragmentos y se unen en documentos pertenecientes a cada categoría. Cada una de las categorías creadas son las siguientes:
 1. Motivos para la construcción de la vivienda.
 2. Requisitos básicos del producto: la vivienda.
 3. Requisitos básicos del servicio: la empresa constructora.
 4. Implicación del cliente como promotor.
 5. Medición de la satisfacción del cliente.
 6. Cumplimiento de las expectativas sobre el producto: la vivienda.
 7. Cumplimiento de las expectativas sobre el servicio: la empresa constructora.
- d) En último lugar, se compara la información obtenida para comprobar las similitudes y las diferencias entre las ideas expresadas por los entrevistados.

Como problemas o dificultades encontrados en el análisis de las transcripciones, en alguno de los casos, ha sido la selección de los fragmentos pertenecientes a las mismas categorías. Este hecho ha venido provocado por la espontaneidad en las respuestas de los entrevistados que, de manera inconsciente, alteraban el orden de la estructura planteada en las entrevistas. El hecho de que los entrevistados, en sus respuestas, se anticipasen a las preguntas que pretendía realizar el entrevistador, ha generado que cierta información se haya encontrado en apartados diferentes a los planteados en las entrevistas.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

En el presente capítulo se presentan los resultados generados, gracias al trabajo de campo, y su posterior análisis y discusión.

4.1. DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA.

En este apartado se recogen los datos objetivos de la muestra seleccionada y se realiza un análisis descriptivo de las variables objetivas que la describen.

Como se puede observar en la tabla 1, se describe la muestra en función de variables como son el género, la edad, el estado civil, el número de hijos y la profesión. Estas variables se han identificado tanto para el momento del inicio de las obras como para la actualidad. Se ha considerado importante conocer el estado de las variables en el momento en el que decidieron construirse la vivienda, ya que podían condicionar o afectar a las necesidades y expectativas de los entrevistados en ese momento, además de observar cómo ha sido su evolución hasta el momento de realización de las entrevistas.

El desfase de tiempo entre el inicio de las obras y el momento de las entrevistas se encuentra entre un mínimo de 2 años y un máximo de 10 años, con un desfase medio de 5 años.

Entrevista	Género	Edad		Estado civil		Número hijos		Profesión	
		Inicio	Actual	Inicio	Actual	Inicio	Actual	Inicio	Actual
Entrevista 1	Mujer	38	44	Casada	Casada	1	2	Administrat.	Administrat.
Entrevista 2	Hombre	46	54	Casado	Casado	2	2	Carpintero	Parado
Entrevista 3	Mujer	52	57	Casada	Viuda	0	0	Funcionaria	Funcionaria
Entrevista 4	Mujer	30	36	Casada	Casada	1	2	Funcionaria	Funcionaria
Entrevista 5	Mujer	39	44	Casada	Casada	1	1	Administrat.	Administrat.
Entrevista 6	Hombre	43	49	Casado	Casado	2	2	Comercial	Comercial
Entrevista 7	Mujer	47	49	Casada	Casada	2	2	Ama casa	Ama casa
Entrevista 8	Hombre	31	37	En pareja	Soltero	0	0	Comercial	Comercial
Entrevista 9	Mujer	51	56	Divorciada	Divorciada	1	1	Dependiente	Parada
Entrevista 10	Mujer	31	37	Casada	Casada	0	1	Ilustradora	Ilustradora
Entrevista 11	Hombre	55	62	Casado	Casado	2	1	Empresario	Jubilado
Entrevista 12	Hombre	39	44	Casado	Casado	0	1	Arq. Técnico	Parado
Entrevista 13	Mujer	36	38	Casada	Casada	1	2	Administrat.	Administrat.
Entrevista 14	Hombre	36	46	Soltero	Casado	0	2	Ebanista	Pastelero
Entrevista 15	Hombre	37	40	Casado	casado	2	2	Comercial	Comercial

Tabla 1 - Datos objetivos de la muestra
Fuente: Elaboración propia.

La muestra está compuesta por 15 sujetos, de los cuales 8 son mujeres y 7 hombres. Señalar que de la muestra seleccionada, en el momento del inicio de las obras, más del 80% de los entrevistados estaban casados o vivían en pareja. El criterio a la hora de escoger el género del participante ha sido simplemente elegir al individuo de más fácil acceso dentro de la pareja.

En cuanto a las edades es significativo realizar la distinción entre las edades que tenían los individuos en el momento que se construyeron sus viviendas y las edades que tienen

en la actualidad. Cuando construyeron sus viviendas, un 60% de los entrevistados se encontraban en el rango de edad entre los 30-39 años, otro 20% se encontraban entre los 40 y los 49 años y el 20% restante se encontraban en el rango de los 50-59 años, como se indica en la figura 9.

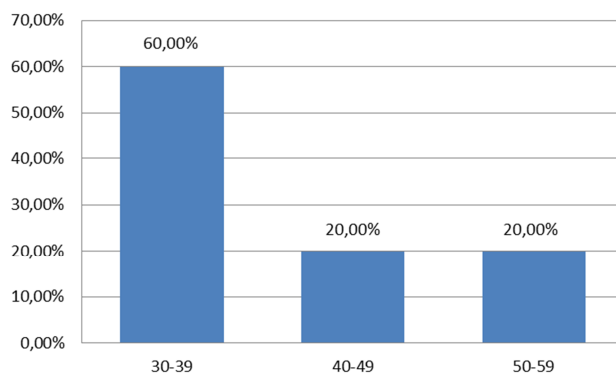


Figura 9 – Gráfico de edades al inicio de la obra
Fuente: Elaboración propia.

Respecto de la distribución por edades de la muestra en la actualidad, como se muestra en la figura 10, podemos comprobar que el 53% de la muestra se encuentra en el rango de edad entre los 40 y los 49 años. Este intervalo corresponde prácticamente a los que iniciaron la construcción de su vivienda cuando se encontraban en la treintena. Mientras que un 20% corresponden a edades comprendidas entre los 30-39 años, otro 20% de la muestra corresponde a individuos que se encuentran en el rango de los 50-59 años y tan solo un 6,67% son mayores de 60 años.

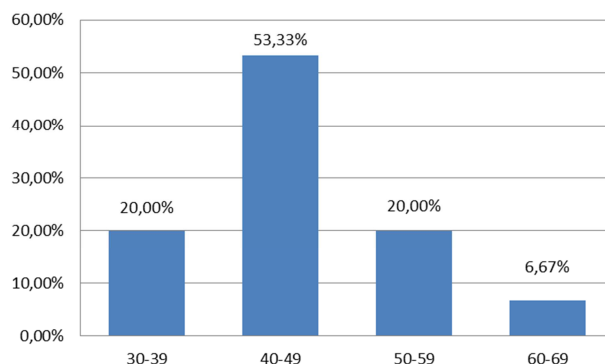


Figura 10 – Gráfico de edades en la actualidad
Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al número de hijos, en el momento del inicio de las obras, se puede observar que la muestra presenta unidades familiares sin hijos, con un máximo de 2 hijos, con una media de 1 hijo. La evolución del número de hijos hasta el momento de las entrevistas varía de manera muy poco significativa, encontrándose en una media de 1,40 hijos.

En cuanto a las profesiones, existe una variedad de las mismas abundando la profesión de administrativa, sin cambios significativos en su situación profesional, desde el inicio de las obras hasta el momento de la entrevista.

4.2. CATEGORIZACIÓN DE CONTENIDOS DE ENTREVISTA.

4.2.1. MOTIVOS BÁSICOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA VIVIENDA.

Los motivos básicos expresan las causas o razones por las que los participantes decidieron tomar la decisión de construirse una vivienda unifamiliar. Los motivos pueden desvelar expectativas o necesidades o, simplemente, oportunidad o deseo. La presente cuestión intenta desvelar la naturaleza de estos motivos.

Cada uno de los participantes expresa un motivo principal o la combinación de varios para la construcción de su vivienda. En la tabla 2, se pueden observar, por categorías, las distintas combinaciones que cada entrevistado ha identificado como motivos para la construcción de sus respectivas viviendas, además de expresar el porcentaje de influencia de cada una de las categorías sobre el total de los entrevistados.

Motivos del cliente para la construcción	Entrevistado															%	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
Ilusión	X	X	X			X	X	X			X						46%
Herencia		X	X	X					X				X	X			46%
Independencia	X				X				X	X				X			33%
Calidad vida										X		X	X			X	26%
Inversión						X	X	X									20%
Acercamiento				X	X												13%

Tabla 2 - Motivos del cliente para la construcción
Fuente: Elaboración propia.

- **La ilusión:**

La ilusión puede definirse como “la esperanza cuyo cumplimiento parece especialmente atractivo”³⁷. Puede entenderse como una “expectativa” con el factor añadido de generar atracción.

Es uno de los factores más comunes entre los entrevistados, el 46% lo expresan como uno de los motivos para la construcción de su vivienda (Entrevistas N° 1, 2, 3, 6, 7, 8, 11). Tan sólo uno de los entrevistados (Entrevista n° 11) lo expone como único motivo.

En ocasiones, los entrevistados no utilizan exactamente la palabra “ilusión”, sino expresiones como “nos llamaba más la atención vivir en una vivienda unifamiliar”, “la idea de la casa es de hace ya 25 años”. Por parte de los entrevistados, en estas expresiones queda declarado el factor de “el cumplimiento con un componente de atracción”.

Los entrevistados, en general, no lo desvelan como factor principal, ni como factor por sí solo, sino siempre acompañado por otros factores como por ejemplo: el hecho de tener una propiedad en herencia (Entrevistas N° 2, 3, 11), el deseo de realizar una inversión (Entrevistas N° 6, 7, 8) o el deseo de no vivir en comunidad o la necesidad de independencia (Entrevista N° 1).

“Realmente eso básicamente, y la ilusión de mi mujer. Sobre todo la ilusión de mi mujer. La ilusión de mi mujer que ere tener una casa, ya que yo sí que había tenido la suerte de vivir en una unifamiliar con mis padres desde que nací y ella no, y entonces

³⁷ Real Academia Española de la Lengua, 2ª acepción. Vigésima segunda edición.

era algo como pendiente para ella. A mí me ilusionó cuando me lo comentó, y teníamos la suerte de haber adquirido años antes lo que era el solar. Por lo tanto fue..., era un buen momento tener el solar pagado y ya no deber el solar que era una parte cara de nuestra vivienda.”

(Entrevista N° 6)

- **Propiedad en herencia:**

El hecho de tener una propiedad en herencia, ya sea una vivienda o un solar, que pertenecía anteriormente a la familia, ofrece a los entrevistados la “posibilidad” de construirse una vivienda. Hay que tener en cuenta que este factor no lo suelen expresar por sí solo sino que suele identificarse junto a otros factores que sí pueden generar expectativas.

En este caso no aparecen matices, sino que los entrevistados se expresan de manera clara y directa, sin rodeos. Han heredado una vivienda o un solar de la familia de manera directa o han comprado la parte correspondiente al resto de la familia con el fin de poder construirse una nueva vivienda.

Se trata de uno de los factores más influyentes entre los entrevistados, el 46% lo señalan como motivo principal para la construcción de su vivienda (Entrevista N° 2, 3, 4, 9, 11, 13, 14), pero además, siempre viene acompañado por otros factores como la ilusión (Entrevistas N° 2, 3), el deseo de no vivir en comunidad o independencia (Entrevistas N° 9, 14) o el deseo de mejorar la calidad de vida (Entrevista N° 13).

Los entrevistados expresan el factor “propiedad en herencia” de la siguiente manera:

“Bueno, (...), la vivienda está en el pueblo de mi marido y era la vivienda en la que vivían sus padres, y entonces había dos opciones; o nos desprendíamos de ella o nos construíamos algo para nosotros, porque tenía bastantes metros y se podía hacer, incluso un patio grande y tener..., vamos, que podíamos construirla, y además está también a tres calles y muy bien ubicada y era una lástima no aprovechar todo eso, y entonces la hicimos con mucha ilusión.”

(Entrevista N° 3)

- **El deseo de independencia (o no vivir en comunidad):**

El deseo de independencia queda expresado por alguno de los entrevistados como el deseo de no vivir en comunidad con otros vecinos, la eliminación de gastos comunitarios y la necesidad de tranquilidad e intimidad. Se trata de cubrir necesidades básicas como la búsqueda de libertad, independencia o tranquilidad.

El 33% de los entrevistados expresan éste como uno de los motivos para la construcción de su vivienda (Entrevista N° 1, 5, 9, 10, 14). Ninguno de los entrevistados lo expresan como único motivo.

Los participantes no utilizan el término “independencia”, sino expresiones como las siguientes: “Nos llamaba más la atención vivir en una vivienda unifamiliar, donde no tuviéramos que estar compartiendo comunidad con otros vecinos”, “Pues, cubrir, de vivir, pues, en una unifamiliar, a solas, sin tener que pasar por la escalera de..., con ninguna comunidad”, “de cera para dentro es mi casa, yo tengo mi intimidad”, “entre un piso y la casa pues me decidí por la casa”, “estuvimos mirando pisos y había pisos carísimos, que al final eran un segundo, una finca, un edificio con mucha gente, con muchas viviendas”.

Para ningún entrevistado viene a ser el factor principal, pero sí lo señalan como una causa determinante de la elección ente piso o vivienda unifamiliar (cuando ha habido

posibilidad económica de elección). Suele ser citado acompañando a otros factores como la ilusión (Entrevista N° 1), la búsqueda de la cercanía a la familia (Entrevista N° 5), la vivienda en herencia (Entrevista N° 9, 14), o la calidad de vida (entrevista N° 10).

“Pues, cubrir, de vivir, pues, en una unifamiliar, a solas, sin tener que pasar por la escalera de..., con ninguna comunidad, que, pues bueno, pues, estamos mucho más tranquilos porque, de acera para dentro es mi casa y estamos contentos..., luego también por el gasto del ascensor que nos lo hemos quitado y..., nada, que de acera para dentro es mi casa, yo tengo mi intimidad.”

(Entrevista N° 5)

- **La calidad de vida:**

A algunos entrevistados, la construcción de su propio hogar les genera ciertas expectativas de mejora en su “calidad de vida”. En concreto, se refieren al hecho de que en la autopromoción pueden incluirse ciertas características o equipamientos como pueden ser el garaje, las terrazas, la piscina o una parcela de esparcimiento, que permiten un mayor y mejor uso de la vivienda, haciéndola más habitable. El 26% de los entrevistados expresan éste como uno de los motivos para la construcción de su vivienda (Entrevista N° 10, 12, 13, 15).

La expresión “calidad de vida” sí que es utilizada por algunos participantes. En otras ocasiones queda expresada de la siguiente manera; “una vivienda familiar a nuestro gusto y con más espacio y también terrazas”, “por el mismo precio, pues nos hemos construido una vivienda en una parcela de 2000 m², vivimos solos, si queremos ampliar ampliamos, si queremos reducir reducimos, si queremos tener piscina, pues tenemos y pensamos que era mucho mejor...”.

En general, los entrevistados lo señalan como factor principal, pero sólo en dos casos lo identifican como único factor (Entrevista N° 12, 15). En el resto de los casos lo acompañan de otros factores como el deseo de no vivir en comunidad o con la independencia (Entrevista N° 10), o con la vivienda en herencia (Entrevista N° 13).

“Pues el tener, en un principio, mayor calidad de vida, disponer de mayor espacio, zona ajardinada, una piscina. Porque nosotros ya disponíamos de otra vivienda habitual, en este caso en Albal, que ya nos cubría las necesidades normales, pero, pues, siendo una época en la que nos decidimos construirla, pues, las expectativas económicas lo permitían y decidimos hacerla por una mayor calidad de vida en cuanto a espacio, disponibilidad de zonas ajardinadas propias y tener una mayor comodidad en ese aspecto.”

(Entrevista N° 12)

- **La vivienda como inversión:**

El entender la vivienda como una inversión ha sido un factor que también han expresado algunos entrevistados. Se puede definir inversión como “la colocación de un caudal”³⁸ o dinero, en este caso, en una vivienda. Por lo general, los participantes confiesan que en aquéllos momentos se encontraban con ciertas posibilidades económicas que les permitieron realizar la inversión.

Los entrevistados expresan directamente el hecho de haber adquirido una vivienda con el fin de invertir su dinero. Alguno añade cierta connotación de futuro en la que aparece la posibilidad de recuperar el dinero invertido, por lo tanto, este factor se entiende que genera expectativas.

³⁸ Real Academia Española de la Lengua, 2ª acepción.

El 20% de los entrevistados expresan éste como uno de los motivos para la construcción de su vivienda (Entrevista N° 6, 7, 8). Ninguno lo señala como motivo único. Por el contrario, este factor aparece siempre acompañado de otro que sí genera expectativas, como es la ilusión (Entrevistas N° 6, 7, 8). Un ejemplo de las expresiones utilizadas es:

“Bueno, pues en esos momentos los ingresos del matrimonio eran más caudalosos que en estos momentos y decidimos que era una buena inversión para nosotros y nuestros hijos, y en un futuro siempre tendríamos ese dinero ahí puesto para ciertas necesidades y para el caso”.

(Entrevista N° 6)

- **Acercamiento a la familia:**

Para el 13% de los participantes el factor más importante a la hora de decidirse por la autopromoción es el “acercamiento a la familia” (Entrevista N° 4, 5). Expresan el deseo de cubrir unas necesidades como puede ser el apoyo en la educación de los hijos o las expectativas que genera el compartir sus vidas con el resto de la familia.

Ninguno de los entrevistados lo expresa como único motivo, pero sí como factor principal. Además, siempre viene acompañado por otros factores como el tener una vivienda en herencia (Entrevista N° 4), o el deseo de no vivir en comunidad o independencia (Entrevista N° 5).

El factor de “unidad familiar”, algún entrevistado, lo expresa del siguiente modo:

“Los motivos básicos es que al tener una sola hija, pues queríamos que tanto mi marido como yo trabajamos, trabajamos todo el día fuera de casa, pues que tuviera una unidad familiar. Entonces al ponerse aquí mis padres con nosotros en la primera planta, en el primer piso y nosotros en el segundo, pues ellos están un poco más con mi hija y no tengo que contratar a nadie y está educada por, bueno, por mis raíces.”

(Entrevista N° 5)

4.2.2. REQUISITOS BÁSICOS DE LA VIVIENDA.

El presente trabajo analiza la satisfacción del cliente en el sector de la construcción y, en concreto, la relación existente entre el cliente, como promotor que se construye una vivienda, y el constructor. No se pretende estudiar el resto de relaciones que se generan en el proceso de construcción de la vivienda, como son la fase del estudio de viabilidad, la fase de diseño, la fase de explotación o la fase de desmantelamiento.

En el proceso de construcción de la vivienda, las necesidades que tiene el cliente sobre el producto se definen en la fase de diseño del producto, en la que no interviene el constructor, por lo que no sería necesario su estudio en el presente trabajo. El motivo de su inclusión ha sido con el fin de poder comprender las expectativas y necesidades del cliente en su conjunto, aunque, para el análisis de resultados únicamente se tendrá en cuenta los datos relacionados con la fase de construcción.

La pregunta relacionada con los requisitos básicos que debe cumplir el producto pretende que se desvelen las necesidades o expectativas que los entrevistados han depositado o generado acerca de sus viviendas. Como se indica en el punto 2.1. del presente trabajo, de la percepción del cumplimiento de dichas necesidades o expectativas se generará la satisfacción del cliente.

De manera general, los requisitos básicos que requieren los entrevistados que debe cumplir sus viviendas, apuntan a factores relacionados con el diseño o la distribución de la vivienda, como por ejemplo;

“Pues una vivienda estándar, tres habitaciones, salón, cocina, decidimos dos baños, que no fueran suite, porque queríamos dos plantas, entonces..., Y luego necesitábamos un estudio, para el estudio de grabación de mi marido, pero, eso lo queríamos, pero lo decidimos posteriormente cuando estábamos construyéndola.”

(Entrevista N° 10)

4.2.3. REQUISITOS BÁSICOS DEL SERVICIO DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA.

Al igual que en el epígrafe anterior, se ha realizado una pregunta relacionada con los requisitos básicos que debe cumplir el servicio proporcionado por el constructor. Esta cuestión explora las expectativas que los clientes tienen sobre la empresa constructora que contratan. Como se indica en el punto 2.1. del presente trabajo, la satisfacción del cliente se generará de la percepción del cumplimiento de dichas necesidades o expectativas.

Para ello se han planteado cuestiones como cuál es el tipo de empresa al que se han dirigido para construirse la vivienda, por qué motivos ha sido elegida y cuál era el servicio que esperaban obtener de dicha empresa.

a) Tipología de empresa constructora.

- **Familiaridad y confianza.**

Como se indica en el preámbulo del epígrafe 2.1., el cliente como auto-promotor, tiene la libertad de dirigirse a una o varias empresas constructoras con el fin de satisfacer sus necesidades. En función de las expectativas que le genera la empresa constructora para la construcción de su vivienda, buscará la empresa que mejor se adapte a sus necesidades.

Con la intención de conocer el tipo de empresa constructora se ajustaba mejor a sus necesidades y les aportaba más valor, se formuló una pregunta a los participantes.

Todos los entrevistados confesaron que el factor más importante que buscaban en la empresa constructora era “la familiaridad y la confianza”. La familiaridad se puede definir como la “llaneza, sencillez y confianza en el trato”³⁹, y la confianza como la “esperanza firme que se tiene de alguien o algo”⁴⁰.

Aunque los 15 entrevistados declararon que el tipo de empresa que buscaban era una empresa familiar y de confianza, algunos matizaban que al mismo tiempo querían tener referencias como: “Queríamos un constructor que ya lo conociéramos, no porque nos hubiera hecho a nosotros trabajos sino ya queríamos una referencia”, “Un constructor de cerca de casa, conocido, y del que ya hubiese visto algunas viviendas terminadas de dicho constructor”.

El factor “familiaridad o confianza” quedaba expresado por uno de los entrevistados de la siguiente manera:

³⁹ Real Academia Española de la Lengua, 1ª acepción. Vigésima segunda edición.

⁴⁰ Real Academia Española de la Lengua, 1ª acepción. Vigésima segunda edición.

“Siempre pensé que el constructor que tenía que buscar, tenía que ser un constructor pequeño, que es lo que encontré en su momento. Un constructor de cerca de casa, conocido, y del que ya hubiese visto algunas viviendas terminadas de dicho constructor”.

(Entrevista N° 5)

b) Motivos para la elección de la empresa constructora.

Los motivos básicos para la elección de la empresa constructora expresan los deseos y expectativas que se proyectan sobre el servicio que se espera de la empresa constructora. Este apartado intenta desvelar la naturaleza de estos motivos.

Cada uno de los participantes expresa un motivo principal, o la combinación de varios, para la elección de la empresa constructora. En la tabla 3, se pueden observar, por categorías, las distintas combinaciones que cada entrevistado ha expresado, además de expresar el porcentaje de influencia de cada categoría sobre el total de los entrevistados.

Motivos elección del constructor	Entrevistado															%
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
Confianza	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X			X	80%
Presupuesto			X	X					X	X			X		X	40%
Calidad												X	X			13%
Recomendación								X						X		13%
Plazo														X		6%
Especialización														X		6%

Tabla 3 - Motivos para la elección de la empresa constructora
Fuente: Elaboración propia.

Se puede concluir que las razones más representativas para la elección del constructor son “la confianza” de una manera destacada y en primer lugar, y “el presupuesto” en segundo lugar. El resto de motivos señalados se pueden entender como anecdóticos, por su poca representatividad.

• La confianza.

El factor confianza es el motivo al que los entrevistados han dado más importancia. La confianza se define como “Esperanza firme que se tiene de alguien o algo”⁴¹. Por lo tanto se puede entender que se trata de la esperanza que deposita el cliente sobre la empresa constructora.

El 80% de los entrevistados coinciden en que el factor más importante para la elección del constructor ha sido “la confianza” (Entrevista N° 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 11, 12, 15).

“No, porque nosotros, por nuestra forma de ser, siempre confiamos en las personas y, bueno en las personas que sabemos que podemos confiar..., y como a esta constructor lo conocíamos y nos parecía adecuado no miramos nada más, no, nada, no estudiamos nada.”

(Entrevista N° 3)

⁴¹ Real Academia Española de la Lengua, 1ª acepción. Vigésima segunda edición.

- **El presupuesto:**

El factor presupuesto es otro motivo al que los entrevistados han dado más importancia. En el proceso de elección de la empresa constructora, muchos confiesan haber solicitado presupuesto a varias empresas, aunque el motivo principal para la elección de ésta no haya sido finalmente el presupuesto.

En un 40% de los casos el factor confianza iba acompañado del factor “presupuesto” (Entrevista N° 3, 4, 9, 10, 13, 15). Solamente en uno de los casos (Entrevista N° 10), el factor “el presupuesto” ha sido el único factor determinante para la elección del constructor.

Una mujer de 56 años, actualmente en paro, expresa el factor “confianza y presupuesto” como sigue:

“Pues, como te he dicho uno de los motivos básicos fue el presupuesto, que el primero se ajustaba mejor a mi situación, y también la confianza, ya que los dos que me pasaron precio eran recomendados por amigos...”

(Entrevista N° 9)

- **La calidad.**

El factor calidad es un factor con menor representatividad que los anteriores. Un 13% señala el factor calidad como uno de los factores importantes para ellos (Entrevista N° 12, 13). Este factor, en todos los casos, ha ido acompañado de otros como el presupuesto (Entrevista N° 13) o la confianza (Entrevista N° 12).

Algunos entrevistados expresan el factor “calidad” de la siguiente manera:

“El presupuesto muy importante, porque había diferencia con otro, y también que trabajaran bien, que en un momento dado que nos pudiesen realizar las obras en calidad y en desempeño correcto.”

(Entrevista N° 13)

- **La recomendación.**

El factor recomendación es también un factor con poca representatividad entre los entrevistados. Solo un 13% han señalado el factor recomendación como uno de los factores importantes para ellos (Entrevista N° 9, 14). Este factor en todos los casos ha ido acompañado de otros como la confianza, el presupuesto (Entrevista N° 9) o el plazo y la especialización (Entrevista N° 14):

“Como me habían recomendado a este obrero y su hijo había cogido las riendas de la empresa, pues confíe en él y le pedí presupuesto.”

(Entrevista N° 9)

- **El plazo de ejecución.**

El factor “plazo de ejecución” ha sido señalado por un solo participante (Entrevista N° 14). Sí que hay entrevistados que lo consideran importante, pero no ha sido el factor determinante, ni ha sido exigido para elegir al constructor.

- **La especialización.**

Al igual que con plazo de ejecución, un único entrevistado declara su inquietud por el factor “especialización” (Entrevista N° 14). En concreto, la especialización hace referencia

a la construcción de casas ecológicas, y se demanda un constructor con conocimientos especializados en construcción ecológica.

Este factor ha sido muy importante para este entrevistado, pero no ha sido el único. Venía combinado con factores como la recomendación o el plazo.

“Lo que buscaba era eso, un constructor que me diera..., porque yo mi idea era hacer una casa todo lo más posible ecológica.”

(Entrevista N° 14)

c) El servicio prestado por la empresa constructora.

En el proceso de elección del constructor, para el cliente, es importante saber si los servicios que presta la empresa constructora se adaptan a sus necesidades y expectativas. En la tabla 4, se representa el tipo de gestión que se ha prestado a los clientes.

Servicio prestado por el constructor	Entrevistado															%
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
Gestión integral	X		X		X		X	X	X	X	X		X	X	X	73%
Mano de obra		X		X		X						X				27%

Tabla 4 - Servicio prestado por la empresa constructora
Fuente: Elaboración propia.

El 73% de los entrevistados esperaba que la constructora les realizase un servicio de “gestión integral de las obras” (Entrevistas N° 1, 3, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15). Los participantes deseaban que el constructor se encargase de la gestión de toda la obra y que el servicio fuera completo: que se encargara de la ejecución de toda la obra, que realizase las subcontrataciones necesarias y que gestionara la compra de los materiales.

La mayoría no utilizaron el concepto “gestión integral de las obras”, sino que lo transmitían a través de las siguientes expresiones: “nosotros buscábamos el constructor para todo, para todo, que él lo hiciera todo, que fuera él quien coordinase las cosas y nos facilitara la búsqueda de materiales...”, “A ver yo lo contraté todo”, “queríamos que el constructor se encargase de todo”, “La gestión de obras es que te lo haga todo, ¿no? Pues sí, yo lo que quería es que me lo hicieran todo”, “Pues, eh..., tipo de gestión..., sí, que lo suministrara él todo, o sea que lo hiciese..., que lo gestionara él todo”.

En este caso en particular, una cliente lo expresó de la siguiente manera:

“Gestión general de..., de todo, de la construcción, de los materiales a incluir y también un poco de asesoramiento. Para que te sirva junto, que no tengas que pegar tantas patadas que ya se dan bastantes.”

(Entrevista N° 13)

Por el contrario, un 27% de los entrevistados, preferían un servicio de la gestión únicamente de la mano de obra del constructor (Entrevistas N° 2, 4, 6, 10, 12). Estos entrevistados preferían contratar únicamente parte de las obras o incluso la mano de obra y realizar ellos la gestión del resto de la obra, como pueden ser la gestión del resto de subcontrataciones o la gestión de los materiales.

Los motivos con los que justificaban esta preferencia eran sobre todo dos: el primero, por el propio deseo de llevar el control de las obras, y el segundo, por estar relacionados con el sector de la construcción. Uno de los entrevistados, lo expresaba del siguiente modo:

“Yo quería realmente controlarlo yo y elegirlo yo y que fuera una cosa que ya que la hacía de construcción, por decirlo así, quería hacerla a mi gusto y con mis condiciones, siempre que yo pudiera alcanzarlo,…”

(Entrevista N° 2)

4.2.4. LA IMPLICACIÓN DEL CLIENTE COMO PROMOTOR.

Recordamos que en el presente estudio se estudia un caso particular en el que el cliente y el promotor coinciden en el mismo agente de la edificación. Como se indica en el apartado 2.4.2., aunque esta figura no viene definida jurídicamente, en el sector de la construcción se denomina, de forma generalizada, “auto-promotor”. Se trata de una figura que engloba a dos agentes de la edificación, la del usuario final (como cliente) y la del promotor. Ambas figuras se encuentran reguladas por sus marcos jurídicos correspondientes, con sus derechos y obligaciones inherentes.

Conocer la implicación que ha tenido el cliente, tanto para la elección del constructor como durante el proceso de construcción de la vivienda, permite conocer la percepción que tiene el mismo cliente del cumplimiento de sus funciones como promotor.

Para ello se han formulado una serie de cuestiones que indagan en el propio interés que puede tener el cliente en la búsqueda de elementos que le garanticen el éxito del proceso, tanto para la elección del constructor, como para el posterior proceso de construcción de la vivienda.

En la tabla 5 se presentan las respuestas relacionadas con el grado de implicación del cliente, tanto en la fase previa a la construcción, como en la fase de ejecución de las obras.

Grado de implicación del cliente				
Entrevista	Fase previa construcción		Durante la ejecución	
	Información	Reunión	Contrato	Implicación
Entrevista 1	Sí	No (*)	No	Sí
Entrevista 2	Sí	Sí	No	Sí (*)
Entrevista 3	Sí	Sí	Sí	Sí (*)
Entrevista 4	No	Sí	Sí	Sí (*)
Entrevista 5	No	No (*)	Sí	Sí (*)
Entrevista 6	Sí	Sí	No	Sí (*)
Entrevista 7	Sí	Sí	Sí	Sí (*)
Entrevista 8	No	Sí	Sí	Sí
Entrevista 9	No	Sí	Sí	Sí
Entrevista 10	Sí	No (*)	Sí	Sí (*)
Entrevista 11	No	Sí	Sí	Sí (*)
Entrevista 12	Sí	Sí	Sí	Sí (*)
Entrevista 13	Sí	Sí	Sí	Sí (*)
Entrevista 14	No	Sí	Sí	Sí
Entrevista 15	No	Sí	Sí	No

(*) Matices

Tabla 5 - Grado de implicación del cliente
Fuente: Elaboración propia.

a) Información sobre la empresa constructora.

Para poder generar unas expectativas sobre la capacidad de la empresa constructora para desarrollar el proyecto, un método es conocer la estructura empresarial o, en su defecto, tener un cierto conocimiento de las personas que forman la empresa.

Un 53% de los entrevistados han declarado "sí" conocer cuál era la estructura empresarial de la empresa constructora y/o los trabajadores que iban a participar en la construcción de la vivienda (Entrevista N° 1, 2, 3, 6, 7, 10, 12, 13).

"Antes de la contratación sí, tuvimos una reunión previa de..., antes de la contratación, cuando nos dieron el presupuesto, y nos dieron un organigrama de la empresa..., con las funciones que tenía cada uno, a quién nos teníamos que dirigir y fuimos a ver las instalaciones, también, de la constructora."

(Entrevista N° 13)

Por el contrario, un 47% de los entrevistados han declarado "no" conocer cuál era la estructura empresarial de la empresa constructora ni los trabajadores que iban a participar en la edificación (Entrevista N° 4, 5, 8, 9, 11, 14, 15). Aunque cabe destacar que, en algún caso, a pesar de haber declarado no conocer la estructura empresarial, luego describen perfectamente por quién estaba formada.

"La empresa era tipo..., más tipo familiar, entonces no había muchas estructuras como empresa, empresa, empresa. Era una familia, estaba compuesta por dos hermanos, que era la constructora, y luego llevaban oficiales y peones, pero realmente las dos personas que llevaban la constructora, que son los dos hermanos."

(Entrevista N° 5)

b) Reunión previa.

Como se indica en el punto 2.1.3., para la organización es importante saber identificar y seleccionar las características del producto, de la entrega, y de la organización, ya que tienen un efecto significativo sobre la satisfacción del cliente. Por lo tanto, resulta relevante conocer si se ha realizado algún tipo de reunión en la que el cliente transmitiese a la empresa constructora, las expectativas y las necesidades que tenía para el correcto desarrollo del proyecto.

En un 80% de los casos "sí" se realizó una reunión para definir el tipo de gestión de las obras que se pretendía realizar (Entrevistas N° 2, 3, 4, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15). Se pautaron reuniones previas al comienzo de las obras en las que se definieron las necesidades del cliente y el tipo de servicio que podía realizar la empresa constructora, llegando a un acuerdo por ambas partes.

"Sí, al principio. Cuando le pedí presupuesto ya hablamos de cómo quería que se realizaran las obras, y a él le pareció bien. Después cuando le dije que lo había elegido y que podía empezar las obras también lo hablamos y había quedado todo claro, sí."

(Entrevista N° 9)

En un 20% de los casos "no" se realizó una reunión previa para definir el tipo de gestión de las obras que se pretendía realizar (Entrevistas N° 1, 5, 6, 10). Son varias las causas señaladas para justificar la ausencia de reunión:

- por confianza (Entrevista N° 1),

- porque se ha realizado durante el proceso de construcción de la vivienda (Entrevista N° 5),
- porque se daba por supuesta (Entrevista N° 10).

c) Formalización del contrato.

El contrato es el documento que vincula legalmente la relación entre el cliente y la organización. Se define como “pacto o convenio, oral o escrito, entre partes que se obligan sobre materia o cosa determinada, y a cuyo cumplimiento pueden ser compelidas”⁴². En este documento deben incluirse las condiciones legales que vinculan a ambas partes. La formalización de un contrato establece ciertas garantías de cumplimiento de las condiciones incluidas en el mismo. Debería de servir para satisfacer ciertas expectativas y necesidades del cliente.

Un 80% de los entrevistados han confesado “sí” haber formalizado un contrato de obras (Entrevista N° 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15). Todos ellos consideran importante que exista este tipo de documento, y, de manera general, justifican su importancia porque en este documento se establecen sus relaciones con el constructor y se definen factores como el presupuesto y los plazos de ejecución de las obras.

“Sí, sí, porque es preciso, porque por lo menos tienes algo objetivo que reclamar, de la otra manera puede ser que con las..., por lo que ahora sé las relaciones entre el cliente y el constructor se pueden ir enturbiando, se pueden hacer un poco turbias, y entonces si está escrito es lo mejor, siempre, es lo más objetivo que hay.”

(Entrevista N° 3)

Tan sólo el 20% de los entrevistados han confesado no haber realizado contrato de obras (Entrevista N° 1, 2, 6), matizado que los motivos fueron:

- Por confianza (Entrevista N° 1),
- Porque no lo consideraba necesario (Entrevista N° 2, 6).

d) Implicación durante la ejecución de las obras.

Conocer la implicación que ha tenido el cliente, tanto para la elección del constructor como durante el proceso de construcción de la vivienda, permite conocer la percepción que tiene el mismo cliente del cumplimiento de sus funciones como promotor.

La práctica totalidad de los entrevistados han expresado afirmativamente su implicación durante la construcción de la vivienda. Cada uno lo ha expresado en distintos grados de implicación: algunos han afirmado su implicación sin ninguna matización (Entrevistas N° 1, 8, 9), otros han matizado que:

- la gestión de las obras la realizaban ellos mismos (Entrevistas N° 2, 4, 12),
- realizaban visitas periódicas “todos los días” (Entrevista N° 3, 5, 6, 7), una vez a la semana (Entrevista N° 11), o su implicación ha sido más intensa en la fase de acabados (Entrevista N° 13).

Tan solo uno participante, ha indicado no haberse implicado demasiado. Aunque posteriormente afirma haber visitado las obras periódicamente para comprobar la evolución de la misma.

⁴² Real Academia Española de la Lengua, 1ª acepción. Vigésima segunda edición.

“Directamente, muy implicado, no. Dejé al constructor obrar a su criterio”.

(Entrevista N° 6)

4.2.5. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

Como se indica en el apartado 2.1.4. del presente trabajo, la satisfacción del cliente se encuentra sujeta a cambios durante el ciclo de diseño, producción y entrega del producto o servicio. Es por ello que recomendable establecer mecanismos de medición y de seguimiento de la satisfacción del cliente con regularidad.

En las entrevistas realizadas todos los participantes (los 15 clientes) han confesado no haber rellenado ningún tipo de cuestionario de satisfacción, puesto que las empresas constructoras no se lo habían solicitado ni durante el proceso de construcción ni al final. Por lo tanto, se desconoce si las empresas constructoras han realizado algún tipo de medición de la satisfacción del cliente, o si la medición se ha realizado a través de métodos indirectos. Se deduce que el único indicador que han podido utilizar las empresas constructoras, son las quejas obtenidas por parte de sus clientes.

Es interesante destacar que, según los entrevistados, el tipo de empresas constructoras que han realizado este tipo de trabajos son empresas de pequeño tamaño empresarial (generalmente pymes) y probablemente no tengan implantados sistemas de gestión de calidad. Esta idea podría ser motivo de estudio a través de otra línea de investigación.

Los entrevistados, en general, han confesado haber resuelto las incidencias a través de las “relaciones personales” y el “diálogo”. Cuando han tenido cualquier discrepancia con sus respectivos constructores se han puesto en contacto con ellos a través de una cita previa, en el despacho del constructor o en la misma obra, y han intentado solucionarlo a través del diálogo.

Al referirse a la solución de conflictos, los participantes han utilizado expresiones como: “Nos ajustamos hablando”, “Hablando. Lo llamábamos y hablándolo. Aunque a veces era difícil contactar con él, porque lo llamabas y no te contestaba, o te daba largas”, “Pues yo, al principio, hablando con él”, “Lo llamamos, quedamos y se lo explicamos”, “De palabra”, “Eh..., pues sí, eh..., llamando al jefe de obra”.

Uno de los entrevistados expresaba el modo de ponerse en contacto con el constructor como sigue:

“Pues pidiéndole que nos atendiera en su despacho, hablando con él o hablando en la obra también..., o claro cuando no estaba aquí hablando en su despacho..., en un despacho que tiene. Y cuando estaba aquí hablando en la obra con él. Siempre hablando, dialogando.”

(Entrevista N° 3)

4.2.6. CUMPLIMIENTO DE LAS EXPECTATIVAS SOBRE LA VIVIENDA.

Según indica AENOR (UNE-ISO/TS 10004 EX, 2010: 17), la satisfacción del cliente viene definida por un modelo conceptual (ver punto 2.1.2.). Sobre la calidad del producto o servicio entregado se pueden distinguir dos visiones: la visión del cliente y la visión de la organización. En este trabajo se estudia la satisfacción del cliente desde el punto de vista de los propios clientes.

Las “expectativas del cliente sobre el producto” vienen determinadas por las características del producto que el cliente desea recibir. Están formadas por:

- La experiencia del cliente: En este caso, al tratarse de la construcción de una vivienda unifamiliar, se trata de un producto de un alto valor económico y de cierta exclusividad. No se trata de un producto al alcance de todas las personas y, de forma general, las personas que optan a ello, solamente suelen adquirirla una vez en su vida. El cliente no suele tener experiencia en el momento de su adquisición. La experiencia se obtiene una vez el producto ha sido adquirido.
- La capacidad de la organización: Afecta desde el punto de vista en que el cliente es el que decide qué organización es la que le va a prestar el servicio para la construcción de la vivienda. Los clientes tienen las herramientas para buscar y encontrar los productos y servicios alternativos que satisfagan mejor sus expectativas y necesidades.
- Las necesidades del cliente: Es el propio cliente quien debe saber transmitir al constructor sus necesidades y hacerlas cumplir. Pero son las organizaciones quienes deben entender las necesidades que el cliente tiene sobre el producto o servicio. El cliente no es siempre capaz de transmitir todas las especificaciones que debe de tener su vivienda. Es imprescindible que las organizaciones sean capaces de identificarlas y posteriormente traducirlas en requisitos, ya que la satisfacción del cliente depende de las mismas.

a) Percepciones del cliente sobre la vivienda.

Uno de los modelos que definen el concepto de calidad queda expresado como el equilibrio entre las “expectativas” y “necesidades” que los clientes tienen antes del uso del producto o servicio, con las “percepciones” que tienen durante el uso de dicho producto, (ver epígrafe 2.2.2.). Las percepciones se pueden definir como “sensaciones interiores que resultan de una impresión material hecha en nuestros sentidos”⁴³. Por lo tanto, de las percepciones sentidas por los entrevistados se deduce la calidad del producto obtenido.

En la tabla 6 quedan definidas las percepciones sobre la vivienda (nuestro producto) descritas por los entrevistados, tanto las positivas generadoras de satisfacción, como las negativas que producen insatisfacción.

⁴³ Real Academia Española de la Lengua, 2ª acepción.

Percepciones del cliente sobre la vivienda		
Entrevista	Satisfacción	Insatisfacción
Entrevista 1	Confort	Nada
Entrevista 2	Distribución	Nada
Entrevista 3	Toda	Nada
Entrevista 4	Distribución	Nada
Entrevista 5	Distribución	Distribución
Entrevista 6	Distribución	Acústica
Entrevista 7	Comoda	Acabados
Entrevista 8	Distribución	Servicio constructor
Entrevista 9	Distribución	Servicio constructor
Entrevista 10	Toda	Acabados
Entrevista 11	Distribución	Acabados
Entrevista 12	Distribución	Nada
Entrevista 13	Distribución	Acabados
Entrevista 14	Distribución	Distribución
Entrevista 15	Distribución	Nada

Tabla 6 - Percepciones del cliente sobre la vivienda
Fuente: Elaboración propia.

- **Percepciones positivas.**

Destacar que el “diseño” o la “distribución” de la vivienda genera una percepción positiva a la práctica totalidad de los entrevistados (Entrevistas N° 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15). Subrayan como parte positiva el haber participado en el proceso de diseño y de distribución de sus viviendas y, en pocas ocasiones hacen partícipe al arquitecto en el proceso de diseño de su vivienda.

Además, no suelen utilizar el término “diseño” en sus descripciones. La expresión más utilizada es “distribución”, y en ocasiones hacen referencia al “confort” o a la “comodidad”. También se refieren a que “es más positivo, es que realmente no nos hemos equivocado al decidir cómo distribuirla y cómo hacerla”, “la distribución que teníamos pensada en un primer momento y que contratamos en un primer momento me gusta”, “la vivienda la hicimos a nuestro gusto y con la distribución que nosotros queríamos”, “la vivienda es que es pequeña y la distribución la he decidido yo con los arquitectos”.

En otras ocasiones hacen referencia a partes de la vivienda que han conseguido diseñar o distribuir a su gusto y que forman parte del diseño global de la vivienda:

“Eh..., pues que tiene una cocina muy grande, lo que más me ha gustado es la cocina que es muy grande y que tiene..., es amplia y tiene terraza exterior que da a la calle, que bueno pues, que ahora en verano se hace vida ahí y tiene unas características que en un piso no puedes tener. Y también que nos la hemos construido a nuestro gusto.”

(Entrevista N° 13)

- **Percepciones negativas.**

Un 40% de los entrevistados no tienen “ninguna” percepción negativa sobre la vivienda (Entrevistas N° 1, 2, 3, 4, 12, 15). Lo describen del siguiente modo:

“Es que yo a veces me paro a pensar si cambiaría algo o haría alguna modificación y siempre acabo llegando a la conclusión de que como está, está muy bien.”

(Entrevista N° 1)

El resto de los entrevistados (el 60%) sí han indicado alguna percepción negativa sobre su vivienda. Dos de ellos hacen referencia a algún “aspecto técnico” o de “diseño” (Entrevistas N° 5, 6, 14), y el resto lo han relacionado con aspectos relativos al constructor como son los “elementos de acabado” (Entrevistas N° 5, 7, 10, 11, 13) o con el “servicio prestado” por el constructor (Entrevistas N° 8, 9). Lo describen del siguiente modo:

“Lo que menos es todo el proceso de construcción que he vivido, y lo que me queda por vivir, con lo del juzgado.”

(Entrevista N° 9)

b) La valoración del cliente sobre la vivienda.

Aunque la satisfacción que obtiene el cliente sobre el producto no depende exclusivamente del constructor, era interesante que los entrevistados realizaran una valoración del producto entregado, con el fin de observar si asociaban la satisfacción con el producto con la ejecución por parte del constructor.

La valoración del producto se les ha planteado desde tres enfoques distintos: desde el punto de vista de la calidad, desde el punto de vista de la satisfacción del cliente y a través de una valoración subjetiva. Uno de los sentidos de realizarlo de este modo es saber si los entrevistados eran capaces de distinguir entre el concepto de calidad y el concepto de satisfacción del cliente, y, además, poder contrastar sus respuestas a través de una valoración subjetiva.

En la tabla 7 quedan definidas las valoraciones realizadas por los entrevistados sobre el producto (o vivienda) prestado por la empresa constructora.

Valoración del cliente sobre la vivienda			
Entrevista	Calidad	Satisfacción	Puntuación
Entrevista 1	No específica	Sí	10,00
Entrevista 2	Sí	No específica	No específica
Entrevista 3	Sí	Sí	9,00
Entrevista 4	Sí	Sí	10,00
Entrevista 5	Sí	Sí	7,50
Entrevista 6	Sí	Sí	8,50
Entrevista 7	Sí	Sí	9,00
Entrevista 8	No	Sí	8,00
Entrevista 9	No	Sí	7,00
Entrevista 10	Sí	Sí	No específica
Entrevista 11	No	Sí	8,00
Entrevista 12	Sí	Sí	8,00
Entrevista 13	Sí	Sí	9,00
Entrevista 14	Sí	Sí	8,00
Entrevista 15	Sí	Sí	9,00

Tabla 7 - Valoración del cliente sobre el producto
Fuente: Elaboración propia.

- **La percepción del cliente sobre la calidad de la vivienda.**

Respecto de la valoración del cliente sobre la "calidad" de la vivienda, cerca de un 73% confiesan haber recibido una vivienda de calidad (Entrevistas N° 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 10, 12, 13, 14, 15). La mayoría lo describen con una simple afirmación o, alguno, utilizando un adjetivo de refuerzo como: "totalmente".

El otro 27% confiesa no haber recibido una vivienda de calidad (Entrevistas N° 8, 9, 11). Responden con una negativa aludiendo a que existen defectos de terminación de la vivienda. Incluso confiesan que si se hubiesen arreglado los defectos de acabado podrían haber cambiado su valoración.

"No de calidad, no. Si hubiese arreglado todo lo que estaba mal, puede que sí, pero de la manera que está no."

(Entrevista N° 9)

- **La satisfacción del cliente con la vivienda:**

En cuanto a la satisfacción del cliente respecto de la vivienda, los 15 entrevistados manifiestan su satisfacción. Lo describen mediante una simple afirmación o a través de expresiones como: "muy satisfecho", "bastante", o "bien".

Es interesante comprobar que los entrevistados que consideran que la vivienda no es de calidad, sin embargo sí que afirman estar satisfechos con la vivienda. Alguno de ellos lo matiza de esta manera:

"Hombre, la vivienda, aunque tenga defectos de acabado, en general, está bien. Yo creo que la vivienda está bien. La distribución me gusta mucho y tiene muchas comodidades, el ascensor, la piscina, la buhardilla, yo creo que está bien. Quitando los defectos de acabado, puedo decir que sí que estoy satisfecho."

(Entrevista N° 8)

- **Valoración subjetiva del cliente sobre la vivienda:**

Para obtener una valoración subjetiva de la vivienda, se les formuló a los entrevistados una cuestión en la que debían puntuar de 1 al 10 la vivienda, entendiendo el 1 la puntuación de menor valor y el 10 la de mayor valor.

Un 87% de los entrevistados asignan a su vivienda un valor superior al 7, obteniéndose una nota media superior al 8,5. Dos participantes no han asignado puntuación a la vivienda, uno porque la valoración se omitió accidentalmente de la entrevista, y el otro porque rechazó realizar una valoración (Entrevistados N° 2, 10).

"Yo para mí, siendo para mí, por lo menos le pondría un 8, porque todo se puede mejorar. Puede tener materiales de mayor calidad. También podría haber cambiado la distribución."

(Entrevista N° 12)

Las valoraciones realizadas por los entrevistados son acordes y coherentes con la satisfacción expresada por el producto. Cabe destacar que los dos entrevistados que no han realizado la valoración afirmaban estar satisfechos con la vivienda.

4.2.7. CUMPLIMIENTO DE LAS EXPECTATIVAS SOBRE EL SERVICIO DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA.

Como ya se ha indicado en el punto 2.2.2., la satisfacción del cliente depende tanto del producto entregado como del servicio prestado por la organización. En este apartado se analiza si las percepciones que ha tenido el entrevistado sobre el servicio prestado por la empresa constructora, tanto durante la prestación del servicio como después de la entrega de la vivienda, se han ajustado a las expectativas o necesidades que tenía antes del comienzo de la prestación del servicio.

Para el análisis del cumplimiento de las expectativas sobre el servicio que ha prestado la empresa constructora se han planteado dos enfoques. En el primero, conocer las percepciones que tiene el cliente sobre el servicio prestado por la empresa constructora, y el segundo, la realización de una valoración subjetiva del cliente sobre el servicio prestado por la empresa constructora.

a) Percepciones del cliente sobre el servicio de la empresa constructora.

Para analizar las causas que generan satisfacción del cliente con el servicio prestado por el constructor se han planteado una serie de cuestiones en el guión de entrevista. El objetivo es que los entrevistados identifiquen los factores que, desde su punto de vista, consideran que han influido en su satisfacción desde su visión como cliente. Las cuestiones se han planteado de manera que los entrevistados expongan tanto los factores positivos que generen satisfacción, como los negativos que generen insatisfacción. Ambos tipos de factores han sido identificados de manera totalmente personal y a través del propio vocabulario de los participantes.

En la tabla 8 quedan definidas las opiniones que los participantes tienen sobre el servicio, tanto las positivas como las negativas.

Percepciones del cliente sobre el servicio		
Entrevista	Satisfacción	Insatisfacción
Entrevista 1	Gestión	Plazo de ejecución
Entrevista 2	Profesionalidad	Nada
Entrevista 3	Nada	Falta entendimiento
Entrevista 4	Confianza	Nada
Entrevista 5	Flexibilidad	Nada
Entrevista 6	Comunicación	Nada
Entrevista 7	Gestión	Acabados
Entrevista 8	Nada	Varios (*)
Entrevista 9	Nada	Varios (*)
Entrevista 10	No específica	Varios (*)
Entrevista 11	Nada	Varios (*)
Entrevista 12	Servicio	Precio
Entrevista 13	Atención	Ritmo de obra
Entrevista 14	Calidades	Atención
Entrevista 15	Relación	No específica

(*) Matices

Tabla 8 - Percepciones del cliente sobre el servicio.
Fuente: Elaboración propia.

- **Percepciones positivas sobre el servicio (satisfacción):**

Varios de los factores señalados son expresiones vinculadas a las relaciones humanas, entendiendo éstas como el conjunto de interrelaciones que se da entre los individuos de una sociedad. Se trata de expresiones relacionadas con términos como la confianza, la comunicación, la atención o la relación. Estos términos han sido relatados del siguiente modo:

La confianza:

“Ha respondido bien en plazo y en calidad, en general, también, sí. Si tuviera que hacer otra obra le pediría presupuesto otra vez.”

(Entrevista N° 4)

La comunicación:

“Bueno, pues, quizás lo que me ha gustado es que en todo momento me sentía informado de la evolución de la casa, sea telefónicamente, para comentármelo, para ver si lo hacían, si era mejor que yo viniese a verlo antes de tocarlo, eso sería lo mejor, siempre muy informado.”

(Entrevista N° 6)

La atención:

“Pues, lo que más nos ha gustado, pues,..., cualquier problema que hemos tenido lo han intentado solucionar y no han tardado mucho tiempo.”

(Entrevista N° 13)

La relación:

“La relación que tuve con él fue muy buena”.

(Entrevista N° 15)

Otros de los factores señalados por los entrevistados son expresiones utilizadas en las relaciones profesionales. Se trata de expresiones relacionadas con términos como son: la gestión, la profesionalidad o el servicio. En palabras de los propios clientes de auto-promoción:

La gestión:

“Sobre el constructor, estoy muy contenta con él porque me ayudó a buscar..., porque él se dedicaba a levantarla, pero luego teníamos que buscar gente especializada.”

(Entrevista N° 1)

La profesionalidad:

“Habías contratado a un profesional, que indudablemente sabía realmente cómo hacerlo lo mejor posible y eso te da una tranquilidad y una seguridad tremenda.”

(Entrevista N° 2)

El servicio:

“Lo que más, el servicio...”

(Entrevista N° 12)

El resto de entrevistados no ha señalado ningún factor positivo porque no han quedado satisfechos con el servicio prestado por el constructor. Y en uno de los casos porque no ha especificado una respuesta concreta.

- **Percepciones negativas sobre el servicio (insatisfacción):**

Sobre los factores negativos que afectan a la satisfacción del cliente, de manera general, cabe destacar que:

- Los entrevistados que han quedado satisfechos con el servicio y han señalado factores positivos, más del 50% han señalado que también ha existido algún factor negativo que les ha generado insatisfacción, aunque el balance final ha sido positivo (Entrevistas N^o 1, 3, 7, 12, 13). Los factores negativos señalados son: el plazo de ejecución (Entrevista N^o 1), la falta de entendimiento (Entrevista N^o 3), los malos acabados (Entrevista N^o 7), el precio excesivo (Entrevista N^o 12) o el ritmo de obra (Entrevista N^o 13).
- Los que han quedado satisfechos con el servicio y han señalado factores positivos, el 50% restante no han señalado ningún factor negativo, por lo que su satisfacción ha sido total (Entrevista N^o 2, 3, 4, 5, 15).
- Los entrevistados que han expresado insatisfacción con el servicio proporcionado por el constructor señalan que los motivos han sido varios (Entrevista N^o 8, 9, 10, 11).

Entrevistado N^o 8: Exceso plazo de duración, malos acabados, sobrecostes, conflictos y mala actitud.

“Hombre, el servicio, en general, era el que nosotros queríamos, lo único es que ha fallado en otras cosas como son el plazo de duración de las obras, los malos acabados, que ya te he dicho y todos los extras que nos ha cobrado de más, que nosotros sí que le pedimos alguno, pero yo creo que nos cobró cosas de más.”

Entrevistado N^o 9: Malos acabados, mala gestión económica.

“Si te refieres a la gestión de las obras, él sí que la realizó, porque yo no he tenido que llamar a nadie, pero como las obras no han quedado bien acabadas y he tenido problemas con los pagos..., pues, al final no, no he quedado contenta.”

Entrevistado N^o 10: Cambio de las calidades, mal servicio posventa.

“Que si había un presupuesto, con unas mediciones y unas calidades, que las haya cambiado. Y luego aunque hemos insistido mucho y tal no habido forma de que se cambiaran...”

Entrevistados N^o 11: Malos acabados, mala relación personal y falta de entendimiento.

“La relación no ha sido buena. La relación no ha sido buena, porque cuando, cuando yo le comentaba algo que no estaba dentro de su conveniencia, pues a lo mejor me esquivaba y no sabía lo que decía y no me comprendía y era cuando yo iba a los técnicos, al arquitecto y al aparejador.”

Entrevistado N^o 14: Mala atención:

“Él me dijo que tenía la plantilla muy justa y no podía atenderme a mi ahora, o sea, no podía dejar lo que había empezado, ¿no? Entonces pues claro, si fueron cuatro o cinco meses el retraso de las ventanas y luego tres o cuatro más también por el constructor.”

b) Valoración subjetiva del cliente sobre el servicio prestado por la empresa constructora.

Con el fin de analizar la percepción que tiene el cliente sobre el servicio prestado por el constructor, se han planteado una serie de cuestiones en las que los entrevistados realizan una valoración subjetiva de su experiencia. Para ello, se les han planteado cuestiones directas sobre la calidad del servicio prestado por el constructor y sobre la satisfacción obtenida por dicho servicio, además, de establecer una puntuación que sirva de indicador del grado de satisfacción obtenido por el servicio prestado por el constructor.

También se les ha planteado una cuestión, muy interesante, sobre la recomendación del servicio a otro usuario. Dicha cuestión evalúa la experiencia que ha obtenido el cliente por el uso de un servicio y sirve como un indicador de intención de uso. Al tratarse de un servicio que, de manera general y por distintos factores, no se suele repetir en el tiempo, el hecho de recomendar su uso se puede interpretar como un factor indicativo del comportamiento que hubiese adquirido el usuario en caso de volver a tener que hacer uso de dicho servicio.

En la tabla 9 quedan definidas las valoraciones realizadas por los entrevistados sobre el servicio prestado por la empresa constructora.

Valoración del cliente sobre el servicio				
Entrevista	Calidad	Satisfacción	Recomendaría	Puntuación
Entrevista 1	Sí	Sí	Sí	10,00
Entrevista 2	Sí	Sí	Sí	8,00
Entrevista 3	Sí	Sí	Duda	7,00
Entrevista 4	No específica	Sí	Sí	8,00
Entrevista 5	Sí	Sí	Sí (*)	7,00
Entrevista 6	Sí	Sí	Sí	8,00
Entrevista 7	Sí (*)	Sí	Sí	9,00
Entrevista 8	No	No	No	4,00
Entrevista 9	No	No	No	0,00
Entrevista 10	No	No (*)	Sí (*)	4,50
Entrevista 11	No	No	No	0,00
Entrevista 12	Sí	Sí	Sí	8,00
Entrevista 13	Sí	Sí	Sí	8,00
Entrevista 14	Sí	No	No	5,00
Entrevista 15	Si (*)	Sí	Sí (*)	8,00 (*)

(*) Matices

Tabla 9 - Valoración del cliente sobre el servicio.
Fuente: Elaboración propia.

De manera general se observa que cerca del 66% de los entrevistados han quedado satisfechos con el servicio prestado por el constructor (Entrevistas N° 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 12, 13, 15) y que un 33% no han quedado satisfechos (Entrevistas N° 8, 9, 10, 11, 14). Importante destacar que la relación que establecen los entrevistados sobre los conceptos de calidad, de satisfacción, sobre la recomendación y la puntuación que realizan sobre el servicio prestado por el constructor, son coherentes entre ellos. Muchos participantes han realizado respuestas directas, pero otros las han matizado.

Respecto de los entrevistados satisfechos con el servicio prestado por el constructor, sus puntuaciones pueden considerarse bastante elevadas puesto que van desde un 7,00 las

puntuaciones más bajas, hasta un 10,00 las más elevadas, con una media de 9,00 puntos sobre 10.

En relación con los entrevistados que no han quedado satisfechos con el servicio prestado por el constructor, existe cierta variedad en las puntuaciones. Va desde dos entrevistados que realizan una valoración mínima de 0,00 puntos, hasta tres entrevistados que han realizado una valoración entre los 4,00 y los 5,00 puntos, con una media de 2,70 puntos sobre 10. Se entiende que éstos dos últimos suspenden al constructor por la mínima y sólo uno de los entrevistados insatisfechos lo aprueba.

Estas puntuaciones son indicadores del nivel de satisfacción del cliente. La lectura que se obtiene de estos resultados es que los entrevistados satisfechos, en general, han quedado bastante o muy satisfechos, ya que las puntuaciones obtenidas son elevadas. Sobre los entrevistados insatisfechos, destacar que dos suspenden el servicio prestado por el constructor por la puntuación más baja, por lo que su nivel de insatisfacción es el más elevado, y otros dos suspenden el servicio prestado por el constructor con una nota cercana al aprobado.

En cuanto a los matices que aportan los entrevistados podemos destacar los siguientes:

Entrevista N^o 5: Confiesa estar satisfecha con el constructor, pero desde su punto de vista tiene algunas limitaciones. Lo recomienda pero porque entiende que existen otros profesionales en el mercado menos preparados que él.

“Sí, sí, pienso que habría gente que podría dar muchos más problemas que esta persona.”

Entrevista N^o 7: Confiesa que el servicio que les ha prestado el constructor es de calidad, pero también ha matizado que se trata de un servicio limitado.

“El servicio ha sido de calidad, porque la vivienda ha estado de calidad. Lo único es que no tienes las comodidades de que a lo mejor ellos tengan una empresa y tengan una exposición y te enseñen y te digan, ellos se han limitado a trabajar y ya está.”

Entrevista N^o 10: Esta entrevistada parece tener sensaciones contradictorias puesto que duda al valorar la calidad del servicio prestado por el constructor. Destaca tanto factores positivos como negativos sobre el servicio prestado. Confiesa no haber quedado satisfecha con el servicio, puntuándolo con un 4,50, por debajo del 5,00, de manera que lo suspende. Pero por el contrario es capaz de recomendarlo aludiendo al presupuesto final de las obras.

“No. Sí y no. En algunas cosas sí y en otras no. Porque durante el proceso, realmente, ha sido un proceso fácil, ha sido dentro de los plazos, no se ha movido ni un céntimo el presupuesto (...) Lo he recomendado. Sí es que es muy barato y aunque a lo mejor la carpintería y el fratasado no estén tan bien es que se iban 10 millones de los otros. Entonces, por eso al final no me parece un buen servicio pero es que en comparación con el precio de los otros se iba bastante.”

5. CONCLUSIONES.

En el presente capítulo se exponen las conclusiones obtenidas, aportaciones realizadas y posibles líneas de investigación futuras que se pueden generar.

5.1. CONCLUSIONES RELACIONADAS CON LOS RESULTADOS.

Los clientes de obras de auto-promoción señalan variados motivos para la construcción de sus respectivas viviendas. La mayoría de motivos son expresión de expectativas y/o necesidades, aunque alguno también se relaciona con posibilidad. Los motivos identificados, en general, han sido: *la ilusión, la herencia de una vivienda o solar, la inversión, el acercamiento a su familia, la calidad de vida y el deseo de independencia.*

La práctica totalidad de requisitos que los clientes solicitan de su vivienda están relacionados con el diseño de la misma. El presente trabajo no contempla la fase de diseño de la vivienda, sino la fase de construcción y la relación del usuario final (como cliente) con el constructor. Es interesante comprender que los requisitos depositados en la fase de diseño de la vivienda, son muy importantes para la satisfacción final del cliente. En base a sus declaraciones se deduce que la participación en la fase de diseño les genera satisfacción. Se trata de una importante aportación para los agentes de la edificación implicados en la fase de diseño del producto.

Los requisitos básicos exigidos por los clientes para la elección de la empresa constructora son variados y no se presentan como un único requisito, sino como una combinación de varios. *La confianza y el presupuesto* han sido los más destacados. Otros como *la calidad, la recomendación, el plazo o la especialización*, también han sido mencionados pero de manera poco relevante.

El tipo de servicio solicitado por los clientes ha sido de manera general la *gestión integral de las obras*, mientras que una minoría ha solicitado la gestión de la *mano de obra*. Las empresas constructoras se han adaptado, sin objeciones, a los servicios solicitados por los clientes.

En relación con la implicación del cliente-promotor en el proceso constructivo de su vivienda, la mayoría de los entrevistados han declarado haberse sentido implicados durante en el proceso. Dicha implicación se basa en las visitas que realizaban a la obra. Sin embargo, existe cierto contraste entre las sensaciones experimentadas por los entrevistados y la realidad. Datos como el conocimiento de la estructura empresarial del constructor, la realización de reuniones previas con el constructor o la formalización del contrato de obras, nos indican que tres cuartas partes sí se han implicado activamente en el proceso de construcción de la vivienda, mientras que una cuarta parte no lo ha hecho.

La medición de la satisfacción del cliente por parte de las empresas constructoras, es una herramienta que les ayuda a comprender su relación con el cliente y a realizar correcciones en caso de ser necesario. Desde el punto de vista del cliente, las empresas constructoras no han realizado medición directa de su satisfacción a través de cuestionarios de satisfacción, y se desconoce si han realizado mediciones indirectas. Por las declaraciones de los participantes se deduce que el único indicador que han podido utilizar las empresas constructoras, han sido las quejas obtenidas por parte de sus clientes.

Los clientes entrevistados, en general, han manifestado haber gestionado las incidencias a través de las “relaciones personales” y del “diálogo”, sin utilizar formularios o registros. De aquí se deduce que las empresas constructoras probablemente no tengan implantados sistemas de gestión de calidad.

De las percepciones positivas y negativas que sobre su vivienda tienen los participantes, se deducen los elementos que generan la satisfacción o la insatisfacción. En cuanto a lo positivo, todos coinciden que el *diseño o distribución* de las viviendas les genera satisfacción, matizando con expresiones como *la comodidad o el confort*. En relación a lo negativo han señalado factores relativos al *servicio prestado por el constructor* y a los *defectos de acabado*. También cabe destacar que cerca de la mitad de los entrevistados no han expresado ninguna percepción negativa sobre la vivienda.

De manera general, todos han afirmado quedar satisfechos con la vivienda, asignando puntuaciones notables y sobresalientes al producto. Además, afirman que la vivienda ha sido de calidad. La puntuación realizada por cada uno de los entrevistados se puede afirmar que es acorde tanto con la percepción de calidad, como con la satisfacción obtenida.

En relación al servicio proporcionado por la empresa constructora, los clientes de autopromoción han obtenido satisfacción de los siguientes elementos: *la confianza, la comunicación, la atención, la gestión, la profesionalidad y el servicio*. Los entrevistados que han expresado percepciones negativas han identificado una variedad de factores como *un excesivo plazo de ejecución, malos acabados, sobrecostes, conflictos personales, falta de entendimiento, malas calidades o un mal servicio posventa*.

Un 66% de los entrevistados han expresado haber quedado satisfechos con el servicio prestado por el constructor, mientras que un 33% han expresado su insatisfacción. Las puntuaciones asignadas al servicio han sido notables o sobresalientes en los entrevistados que han quedado satisfechos, mientras que han sido insuficientes o nulas en los entrevistados insatisfechos. Se puede afirmar que la puntuación realizada por cada entrevistado es acorde con la percepción de calidad y con la satisfacción obtenida.

5.2. APORTACIONES REALIZADAS.

De manera general, la información obtenida en el presente estudio puede ser valiosa para la comunidad científica y académica, ya que se aportan resultados que ayudan a comprender mejor la satisfacción del cliente en el sector de la edificación, a través de la visión del propio cliente y utilizando la metodología cualitativa.

De manera particular, se aportan datos que pueden ser útiles a todos los agentes que participan en el proceso de la edificación, además de al resto de profesiones involucradas en el proceso y no recogidas en la LOE.

De manera más significativa, es a las empresas constructoras del sector de la edificación a quien más puede interesar este trabajo. Conocer detalles del estudio como; los motivos por los que los clientes de auto-promoción eligen a la empresa constructora o que de una correcta gestión de las percepciones del cliente se genera su satisfacción, es una información muy valiosa que, gestionada adecuadamente, puede ayudarles a conseguir un mayor número de encargos, una mejor gestión del servicio y una fidelización.

Otros agentes, a los que puede interesar el presente trabajo, son a las empresas subcontratistas y los suministradores. Se trata de figuras que, por lo general, no suelen

interactuar directamente con el cliente final pero su influencia sobre la satisfacción del cliente puede ser decisiva. Aumentando el grado de participación y eliminando los factores que puedan generar problemas o insatisfacción, éstas pueden obtener beneficios indirectos.

Los proyectistas, directores de obra y directores de ejecución de la obra también pueden valorar las aportaciones de este estudio. Para el proyectista, en sus funciones de redacción del proyecto, es importante conocer los motivos que expresan los clientes para la construcción de su vivienda. Descubrir, interpretar y plasmar los requisitos básicos que los clientes exigen a la misma y saber que la participación del cliente en la fase de diseño de la vivienda les genera satisfacción, es esencial para orientar los esfuerzos hacia la satisfacción del cliente. Para los directores de obra y los directores de ejecución de la obra, dentro del proceso de ejecución de las mismas y en sus funciones de dirección y control de las obras, es importante comprender la relación establecida por el cliente con la empresa constructora.

También puede ser valioso para las entidades y laboratorios de control que, aunque tengan una relación contractual directa con el cliente final, por lo general, suele ser gestionada por otros agentes de la edificación. Su influencia sobre el cliente final también puede ser importante y llegar a repercutir en su propio beneficio.

De manera general, todos los participantes en el proceso de la edificación, deben entender que el correcto desarrollo de sus funciones genera la satisfacción del cliente y les puede llevar a la fidelización.

5.3. FUTURAS LINEAS DE INVESTIGACIÓN.

Puesto que el sector de la construcción es muy amplio y relativamente complejo, la satisfacción del cliente puede estudiarse en una gran diversidad de casos en función de factores como las diferentes visiones como cliente u organización, la diversidad de agentes presentes en el proceso edificatorio, las distintas fases del proceso edificatorio o el tipo de promotor (público o privado). Cada posible combinación de estos factores puede generar un caso de estudio concreto.

En este proyecto de investigación se ha estudiado la satisfacción del cliente en el sector de la construcción, desde el punto de vista del cliente y, en concreto, de las obras de construcción de viviendas en régimen de auto-promoción. Para completar los resultados obtenidos se propone otra interesante línea de investigación: el caso de las obras en régimen de auto-promoción, pero desde el punto de vista de la empresa constructora.

Es interesante comprender la visión de las organizaciones sobre la calidad del producto o servicio, planificado y entregado. Entender sus capacidades para la identificación de las necesidades y expectativas del cliente. Conocer las herramientas que utilizan sobre la medición de la satisfacción del cliente. Saber si tienen implantados sistemas de gestión de calidad o si tienen establecidos procesos, conductas y formas de aseguramiento del control del resto de agentes involucrados en el proyecto.

Otra propuesta de interés puede ser el estudio de la satisfacción del cliente desde la visión de cada uno de los agentes de la edificación. Podría generarse una línea de investigación distinta para cada agente y, a su vez, se podría contemplar desde la visión del cliente, desde la visión de la organización o de la combinación de ambas a través de un estudio del caso.

Otro tema interesante puede ser el estudio de la satisfacción del cliente desde las distintas fases que se presentan en el proceso edificatorio, como son: la fase de viabilidad, la de diseño, la de construcción (ya expuesta), la de explotación y la de desmantelamiento. Podría generarse una línea de investigación distinta para cada una de las fases y, a su vez, desde las distintas visiones posibles.

Otra idea sería analizar la satisfacción del cliente a partir de los distintos tipos de promotores que se pueden presentar en la edificación como pueden ser los promotores de iniciativa pública o los promotores de iniciativa privada, atendiendo también a la posibilidad de las distintas visiones que se pueden presentar.

Finalmente, también se puede plantear el estudio de la satisfacción del cliente en obras de reforma en vivienda. Puede ser interesante plantear un estudio del caso, en el que no se haya alcanzado la satisfacción del cliente, para ser estudiado desde la perspectiva de todas las partes involucradas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AENOR. (1992). UNE 66001:1992. Calidad. Vocabulario. Madrid: AENOR.
- AENOR. (2000). UNE-EN ISO 9000:2000. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. Madrid: AENOR.
- AENOR. (2005). UNE 66176:2005. Sistemas de gestión de la calidad. Guía para la medición, seguimiento y análisis de la satisfacción del cliente. Madrid: AENOR.
- AENOR. (2008). UNE-EN ISO 9001: 2008. Sistemas de gestión de la calidad. Madrid: AENOR.
- AENOR. (2010). UNE-ISO/TS 10004 EX. Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el seguimiento y la medición. Madrid: AENOR.
- Alshubbak, A. M. (2010). Modelo de identificación de las necesidades del promotor en el proceso proyecto-construcción: INPro. Tesis Doctoral. Directores: Pellicer Armiñana, E. y Catalá Alís, J. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia. Departamento de Ingeniería de la Construcción y de Proyectos de Ingeniería Civil.
- Álvarez, J.M. & Bullón, J. (2006). Introducción a la calidad. Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad. Vigo: Ideaspropias Editorial.
- Báez, J. (2007). Investigación cualitativa. Madrid: ESIC.
- Carrión Iturriaga, A. M. (2010). Nuestro éxito la satisfacción del cliente. Tesis de Máster. Doctor: Cos-Gayón López, Fernando José. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia. Escuela Técnica Superior de Ingeniería de la Edificación.
- Castellano Costa, J. & otros (2003). Análisis Técnico del Proceso Constructivo de la Edificación. Málaga: 2ª edición. PCT. INDYCCE.
- Egemen, M., & N. Mohamed, A. (2005). Client's needs, wants and spectations from contractors and approach to the concept of repetitive works in the Northern Cyprus construction market. Turkey: Departament of Civil Engineering, Eastern Mediterranean University, Gazimagusa, Mersin 10, Turkey.
- España. (1978). *Constitución Española*. Boletín Oficial del Estado, 29 de octubre de 1978, núm. 311.
- España. (1999). LEY 38/1999, de 5 de noviembre. Ordenación de la Edificación. Boletín Oficial del Estado, 6 de noviembre de 1999, núm. 266.
- España. (2006). Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación. Bletin Oficial del Estado, de 28 de marzo de 2006, núm. 74.
- España. (2009). Decreto 151/2009, de 2 de octubre, del Consell,. Aprueba las exigencias básicas de diseño y calidad de los edificios de vivienda y alojamiento. Diari Oficial de la Comunitat Valenciana, de octubre de 2009, núm. 6118.
- España. (2011). LEY 1/2011, de 22 de marzo, de la Generalitat. Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana. Diari Oficial de la Comunitat Valenciana, 24 de marzo de 2011, núm. 6487.

- Feigenbaum, A. V. (1991). Total Quality Control. EEUU: 3ª Edición. McGraw-Hill.
- Fontalvo Herrera, T. J., & Vergara Schmalbach, J. C. (2010). La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001: 2008. Cartagena: EUMED-Universidad de Málaga.
- Formoso, C. T., & S.S. Jobim, M. (2003). Servicio al cliente en la industria Brasileña de construcción de viviendas Brasileña. Revista Ingeniería De Construcción. Volumen 18, N°1, 23-32.
- Glaser, B., & Straus, A. (1967). The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research. New York: Aldine Publishing Company.
- Instituto Nacional de Consumo. (2010). *Balance de consultas y reclamaciones presentadas en las organizaciones de consumidores de ámbito nacional: año 2009*. Madrid: Ministerio de Sanidad y Política Social.
- ISO. (s.f.). International Organization for Standardization. Recuperado el 7 de Marzo de 2013, de <http://www.iso.org/iso/home/standards.htm>
- Jabaloyes Vivas, J. (s.f.). Concepto de calidad. Recuperado el 20 de febrero de 2013, de UPV. Centro de gestión de la calidad y el cambio: <https://polimedia.upv.es/visor/?id=50317056-0ca3-2744-9077-e9cea4c1f14a>
- Kärnä, S. (2004). Analysing customer satisfaction and quality in construction. The case of public and private customers. Nordic Journal of Surveying and Real State Research, Vol. 2., Special Series, Current Research in Construction Economics and Management at the Helsinki University of Technology.
- Kvale, S. (2011). Las entrevistas en investigación cualitativa. Madrid: Morata.
- Mandolesi, E. (1992). Edificación. El proceso de edificación. La edificación industrializada. La edificación del futuro. Barcelona: 3ª Edición. Ediciones CEAC.
- Muñarriz, B. (s.f.). Técnicas de la investigación cualitativa. Bilbao: Universidad del País Vasco.
- Pellicer Armiñana, E., Sanz Benloch, A., & Catalá Alís, J. (2004). El proceso proyecto-construcción. Aplicación a la ingeniería civil. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia.
- Pérez, M., & Blasco, E. (2010). *La economía española. Del crecimiento a la crisis pasando por la burbuja inmobiliaria*. Recuperado el 10 de junio de 2013, de Cahiers de civilisation espagnole contemporaine: ccee.revues.org/3212; DOI: 10.400/ccee.3212
- Pérez Torres, V. C. (2006). Calidad total en la atención al cliente. pautas para garantizar la excelencia en el servicio. Vigo: Ideaspropias Editorial.
- Rodríguez, D., & Valldeoriola, J. (s.f.). Metodología de la investigación cualitativa. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.
- Rodríguez, G., Gil, J., & García, E. (1999). Metodología de la investigación cualitativa. Málaga: 2ª ed. Paidós.
- Romero, T., & Serpell, A. (2007). Evaluando el logro de los principios de la gestión de la calidad en las empresas certificadas según ISO 9001:2000. Chile: Departamento de Ingeniería y gestión de la Contrucción. Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago, Chile.

- Ruiz Olabuénaga, J. I. (1996). Metodología de la investigación cualitativa. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Salgado, A. C. (2007). Investigación cualitativa: Diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. Lima: Liberabit.
- SEOPAN. (2012). Informe económico 2011. Madrid: ANCOP.
- Setó Pamies, D. (2004). De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente. Madrid: ESIC Editorial.
- Taylor, S. J., & Bogdan, R. (1986). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Buenos Aires: Paidós.
- Torbica, Z., & Stroth, R. (2001). Customer Satisfaction in Home Building. *Journal of Construction Engineering and Management*, Vol. 127, N° 1, 82-86.
- Trinidad, Carrero, & Soriano (2006). *Teoría fundamentada. La construcción de la teoría a través del análisis interpretacional*. Madrid: CIS (Centro de Investigaciones Sociológicas)
- Tunstall, G. (2009). La gestión del proceso de edificación. Barcelona: Editorial Reverté.

ANEXO I. AUTORIZACIÓN DE LA ENTREVISTA

AUTORIZACIÓN DE LA ENTREVISTA

Autorizo a D. David Vila Vila, investigador para su tesis final de máster realizada para la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de la Edificación de la Universidad Politécnica de Valencia, a que conserve y custodie la grabación de mi testimonio personal, así como su transcripción.

El investigador se compromete a que toda cita textual del contenido de la grabación o su transcripción, reproducidas de cualquier forma o medio, sea mecánico o electrónico, por fotocopia u otros, **garantizará el anonimato y la confidencialidad de la entrevista.**

En, a de de

El investigador:

El entrevistado:

Fdo.

Fdo.

ANEXO II. TRANSCRIPCIÓN DE LAS ENTREVISTAS.

DIARIO DEL ENTREVISTADOR

Entrevista nº: 1

Fecha: 10/03/2013

Lugar: Vivienda del entrevistado

Duración: 18 minutos

Descripción del entrevistado: El entrevistado es un familiar cercano al entrevistador. Es de carácter abierto y responde con fluidez a cada una de las preguntas. El hecho de tener un vínculo familiar no condiciona ninguno de los parámetros de la entrevista.

Descripción del ambiente de la entrevista: Se realiza en una de las habitaciones de la vivienda del entrevistado. La razón de realizarla en una habitación, y no en otro espacio más social de la vivienda, es la búsqueda de un espacio tranquilo en el que no puedan interferir otros miembros de la familia, ya que, en el momento de la entrevista, éstos estaban ocupando las otras estancias de la vivienda.

Incidentes durante el transcurso de la entrevista: Durante la entrevista, el miembro más pequeño de la familia (la hija de la entrevistada) interrumpe en la habitación, provocando que se corte la grabación de la entrevista para poder explicarle que puede estar presente pero que debe permanecer callada. Durante el resto de la entrevista nadie más interfiere en la misma.

LA ENTREVISTA

En el momento que decidisteis construir la vivienda, ¿puedes describirme cómo era tu unidad familiar? ¿De quién estaba compuesta? ¿Cuántos erais? ¿Número de...?

Pues éramos tres, mi marido, yo y el chiquillo. Penábamos tener otro, pero esperábamos a tener la casa.

En estos momentos, ¿qué edad tienes?

Cuarenta y cuatro

¿Y tú marido?

Cuarenta y cinco.

¿Y a qué os dedicáis?

Mi marido tiene una empresa de delineación y se dedica a la delineación y diseño, y yo soy administrativa.

Y vuestros hijos, me imagino que estarán estudiando...

Bueno, ahora tengo ya dos. El mayor tiene catorce años, está estudiando 2º de la ESO, perdón, 3º de la ESO, y la pequeña está estudiando 1º de infantil, perdón, 2º de infantil (ríe)...

¿Ha pasado mucho tiempo desde que os construisteis la vivienda?

Han pasado, pues, desde el año 2007..., trece..., hay perdón, seis años justo que vivimos aquí ya...

Seis años viviendo aquí ya en la vivienda..., y ¿se trata de vivienda habitual o es segunda vivienda?

Es vivienda habitual.

Entonces vivís aquí todo el año...

Sí, todo el año.

Y en estos momentos, ¿ha variado la unidad familiar respecto de...?

Si tuvimos, al..., al año siguiente, una nena....

Una nena...

Ahora somos cuatro.

Muy bien..., pues, eh..., de una manera general, ¿puedes comentarme qué es lo que te motivó para construirte una vivienda?

Pues, nosotros, en realidad, vivíamos en una vivienda que no era nuestra, era de un familiar nuestro, y siempre teníamos la inquietud de tener nuestra propia vivienda. Entonces, buscábamos a ver que opción nos gustaba más. Estuvimos viendo algunas que otras viviendas, planos..., pero siempre, no nos acababa de gustar lo que nos ofrecían. Nos llamaba más la atención vivir en una vivienda unifamiliar, donde no tuviéramos que estar compartiendo comunidad con otros vecinos y al final encontramos la oportunidad. Unos años antes compramos un solar con la idea de construir. Esperamos unos añitos más para recuperarnos un poco de la compra de ese solar y cuando tuvimos ya, eh..., no sé..., el dinero no, porque el dinero fue con préstamo hipotecario, pero cuando vimos que era la ocasión de construir, pues nos lanzamos a construir. Teníamos bastantes ayudas de familiares que nos podían guiar sobre cómo hacerla, y nos lanzamos a la aventura.

Entonces, preferisteis haceros una vivienda unifamiliar antes que comprar un piso, por ejemplo....

Si, por supuesto.

Y, la vivienda que os habéis construido, ¿me la puedes describir?

Pues, es una vivienda unifamiliar de dos plantas, eh..., la primera planta tiene un patio delantero y otro trasero. En el delantero podemos guardar dos vehículos, y atravesándolo, eh..., entramos por la entrada principal a la casa, en esa primera planta hay dos habitaciones que se pueden utilizar de dormitorio, despachos, salas de juegos, luego hay un cuarto de baño, un salón comedor y una cocina, y a través del salón comedor podemos acceder al patio trasero. Luego, a mitad de la casa, hay una escalera que sube a la planta de arriba. Subimos a la segunda planta y tenemos tres habitaciones, un cuarto de baño completo, y dos terrazas, una por delante y otra por detrás.

Y, ¿estás contenta con la distribución?

Si, muy contenta.

¿Era lo que en un principio queríais?

Le dimos muchas vueltas a cómo queríamos construir la casa, no sabíamos si hacerla bajo..., todo un garaje, y arriba piso todo completo. Estuvimos dándole a todo muchas vueltas y como teníamos mucho terreno, decidimos hacer lo del patio de delante para guardar el coche, nos inclinamos por esa idea, porque nos gustaba mucho poder estar al mismo nivel de calle, para no tener que estar subiendo y bajando escaleras para acceder a la calle. Lo cual, estoy muy contenta porque, siempre que venimos muy cargados con el coche, la compra y todo, es muy cómodo.

Y el tema constructivo, los elementos constructivos, la fachada, los materiales que se utilizaron, ¿estás contenta? ¿Los acertaste?

Sí, muchísimo, muy contenta.

¿Los hubieses hecho de otra manera?

Las fachadas y todo eso, muy contenta, como está..., muy contenta porque no me da ningún trabaja a la hora de que se vea limpia y no hay que estar pendiente de pintura..., ni nada, entonces estoy muy contenta.

Y, sobre el constructor, ¿puedes hablarme de cómo fue el proceso de su selección?

Pues, el constructor, lo teníamos muy fácil porque, teníamos un familiar que se dedicaba a ello y sin pensarlo recurrimos a él. Además, conocíamos mucho cómo construía y nos gustaba.

Y, ¿se hizo algún tipo de contrato con el constructor para el inicio de las obras?

No, no se hizo ningún tipo de contrato...

¿Confiabais...?

Sí, sí, plenamente.

La confianza que teníais con el constructor era suficiente...

¿Se hizo algún otro tipo de documento, presupuesto...?

No porque sabíamos que él nos iba a cobrar lo que de verdad le iba a costar a él realizar la obra y bueno... Nos fiamos, también, mucho del presupuesto de los arquitectos, porque los arquitectos son los que más se van a acercar a la realidad de lo que va a costar. El constructor, también, consulta con los arquitectos, en función de cómo va a ser la casa, de lo que pueda costar.

Y, una vez se iniciaron las obras, ¿puedes contarme de cómo fue todo el proceso de las obras? De una manera, eh..., un poquito escueta...

Bueno, pues, en un principio, nosotros teníamos, sobre el solar, había dos viviendas muy antiguas, muy viejecitas, a las que tuvimos que derribar. Una vez hecho el derribo, se hizo la cimentación, sobre la cimentación la estructura, y una vez hecha la estructura, la casa parecía que estaba casi, casi... Fue lo más rápido, y luego empezamos ya a tabicar, detalles, puertas, los huecos de las puertas, los huecos de las ventanas, los ventanales, por dónde iban a pasar los cables, los enchufes, las...

Las instalaciones...

Las instalaciones, eso fue lo más complicado de pensar..., pero no, resultó fácil.

¿Estuvisteis implicados durante todo el proceso de la obra?

Completamente.

¿No lo dejasteis únicamente en manos del constructor?

No, no, estuvimos plenamente aquí, a todo lo que se estaba haciendo.

Y durante la obra, ¿se hicieron modificaciones, o cambios, sobre el proyecto inicial?

No recuerdo, nos ajustamos bastante al proyecto..., algún cambio de alguna pared, pero..., muy poco.

Y, ¿las obras se iban ajustando a los plazos que teníais previstos y a los costes, o hubo diferencias importantes?

Pues, no, no, porque si algo costaba más de lo que teníamos previsto, pues luego procurábamos que otra cosa nos costara menos, porque luego, los materiales que íbamos utilizando, nos hubiéramos haber puesto, pues, un suelo de mármol que nos costara mucho más que el que nos costó que era un suelo de cerámica, y así, pues, casi todo.

Hubo modificaciones de acabados, pero ninguna modificación sustancial...

No, no.

Y durante la ejecución de la obra, ¿cómo era la relación con el constructor?

Pues, era buena, porque si algún detalle de la obra no nos gustaba, se lo decíamos y él sin ningún problema lo, cambiaba y no, no hubo ningún problema.

Y, ¿quién era el representante, de la constructora, con quién teníais contacto?

Con el mismo constructor...

Y las reuniones..., ¿se hacían reuniones semanales, mensuales, o cuando teníais necesidad? ¿Cómo eran las reuniones?

No había un periodo de reuniones marcado, simplemente, según se iban haciendo cosas, el constructor llamaba, veíamos como iba, y si en ese momento teníamos que cambiar algo lo cambiábamos o dábamos el visto bueno, y ya está, no había...

Y, ¿cómo se realizaban los pagos, se hacían certificaciones, os pedía dinero a cuenta, cómo..., me puedes contar cómo era?

Pues, creo recordar, no sé si eran semanalmente, o cada 15 o 20 días, según iba el constructor haciendo sus horas en la casa, pues nos pasaba una factura con el importe y se la abonábamos. Según, también, las certificaciones que nos iban haciendo, íbamos al banco para que nos abonaran la cantidad que pedíamos y luego también tenía que venir su tasador para ver lo que habíamos construido, y en función de lo que el tasador del banco tasaba en qué valor iba aumentando el inmueble, pues nosotros íbamos sacando dinero e íbamos pagando al constructor.

Y, ¿hubo algún tipo de queja sobre el constructor, sobre su forma de trabajo, sobre su personalidad? ¿Puedes contarme un poquito?

Pues, no hubo ningún problema, fue todo bien.

Y, una vez estuvo terminada la obra, ¿qué fue lo que más te gustó de la misma?

Uf..., lo que más me gustó era poder estar en mi propia casa (ríe), y sin tener vecinos, aunque así aún tenemos los vecinos de los lados, pero ya no tenemos el vecino de arriba que hace ruido, los problemas de un vecino que teníamos en la finca en la que vivíamos anteriormente, que siempre tienes que quedar con ellos para realizar cosas, unos están de acuerdo, otros no, pues esa independencia vale muchísimo. Y luego estar en una casa tan grande, porque nosotros pasamos de estar en una vivienda de 90 metros a otra de 200 pues, entonces, también es agradable poder moverte sin tener que estar con necesidades de espacio y todo eso...

Y de la vivienda en sí, ¿qué es lo que más te gusta de la vivienda?

Lo que más me gusta de la vivienda, pues..., ya..., más de lo que te he dicho, ya no sabría decirte. Es muy cómoda, por lo que ya he dicho, de que vienes de la calle y sin tener que subir escaleras estás dentro de casa, es muy cálida, está muy bien hermetizada por lo que no tenemos escapes de fugas de calor, no sabría que más decir, pero, desde luego, vivo muy a gusto en ella.

Y, ¿hay alguna cosa que no te guste?

¿Alguna cosa que no me guste? Es que yo a veces me paro a pensar si cambiaría algo o haría alguna modificación y siempre acabo llegando a la conclusión de que como está, está muy bien. Entonces no le encuentro ningún...

Entonces, ¿habéis quedado satisfechos con la vivienda?

Sí, sí, mucho.

Y, ¿del 1 al 10 qué puntuación le daríais?

¿A la construcción de la casa?

A la vivienda, a la vivienda...

A la vivienda, pues, por no ponerle un 10, un 9 y medio. Pero vamos, es que estoy muy contenta.

Y sobre el constructor, ¿qué es lo que más te gustó? Sobre la relación, subcontratistas, acabados...

Sobre el constructor, estoy muy contenta con él porque me ayudó a buscar..., porque él se dedicaba a levantarla, pero luego teníamos que buscar gente especializada en poner suelos, los electricistas, el, el, el..., el de la carpintería, el de la estructura, la carpintería metálica, él todo eso nos ayudó mucho a contactar con esas personas que ponían ese toque final a los detalles en sí de levantar una casa.

Te refieres a que hizo una buena gestión, en general...

Si muy buena, porque él se ha dedicado toda la vida a ello y sabe a quién recurrir para saber quién es el mejor..., el mejor..., profesional para cada cosa. Ya no sólo valorando que sea más económico, sino que a la larga va a resultar bueno y con buenos resultados.

Y, ¿hubo alguna cosa que no te gustase sobre el constructor?

Pues, en realidad es que no recuerdo nada en especial que no me gustara. Sí que puedo decir que me hubiera gustado que la casa hubiera estado más pronto terminada, pero no fue así. Se alargó más de lo que yo creía que iba a durar.

Y en líneas generales, ¿habéis quedado satisfechos con él, con el constructor?

Sí.

Y, ¿lo recomendaríais para otra obra?

Por supuesto.

Entonces, del 1 al 10, ¿qué puntuación le daríais?

Un 10.

¿Un 10?

Sí.

Muy bien, pues muchas gracias.

ANOTACIONES FUERA DE LA ENTREVISTA

La entrevistada transmite al entrevistador, a posteriori, que tuvo problemas con algún subcontratista. En concreto con el carpintero. El problema estuvo en la duración de los trabajos, que se dilataron demasiado en el tiempo y no cumplió con los plazos previstos. La duración de las obras se alargó hasta los 14 meses por culpa del carpintero, unos 2 meses más de lo previsto.

DIARIO DEL ENTREVISTADOR

Entrevista nº: 2

Fecha: 04/04/2013

Lugar: Vivienda del entrevistado

Duración: 23 minutos

Descripción del entrevistado: El entrevistado es un conocido del entrevistado. Es de carácter extrovertido y responde con fluidez a cada una de las preguntas. De hecho, con sus respuestas y comentarios se anticipa al guión de la entrevista, teniendo que adaptarse, el entrevistador, modificando el orden de preguntas del guión e incluso ir eliminando algunas de las preguntas previas que tenía planteadas por haber sido comentadas por el entrevistado.

Descripción del ambiente de la entrevista: Se realiza en el comedor de la vivienda del entrevistado. En el momento de la entrevista no hay nadie más en la vivienda por lo que no se han producido interrupciones. La entrevista se ha producido en un ambiente distendido.

Incidentes durante el transcurso de la entrevista: No se han producido interrupciones, ni incidentes.

LA ENTREVISTA

En el momento que decidisteis construir la vivienda, ¿puedes describirme cómo era vuestra unidad familiar? ¿De quién estaba compuesta? ¿Qué edad teníais? ¿A qué os dedicabais?

Pues un matrimonio, trabajaba sólo yo, mi mujer no estaba con trabajo. Teníamos dos chiquillas, una tendría 17 años y la otra tendría pues 22. Yo entonces sí que trabajaba, la mujer entonces hacía algunos trabajos pero nada, como aquel que dice fijo nada.

¿Qué edad tenías más o menos?

Yo tenía entonces cuarenta y seis, mi mujer cuarenta y cinco.

¿Y las hijas?

Pues una tendría quince y la otra tendría veintiuno.

A parte de la familia directa, ¿estaba previsto que viviese alguien más con vosotros? ¿Algún familiar dependiente...?

No, no, aquí en la casa no.

¿Cuánto tiempo hace que os construisteis la vivienda?

La casa se construyó entre dos mil cuatro, empezamos en marzo, y terminados en dos mil cinco, en junio. Quince meses.

¿Se trata de vivienda habitual o es segunda residencia?

Primera vivienda.

En la actualidad, ¿estáis viviendo en ella?

Sí, desde que la construimos.

Y en estos momentos, ¿ha variado la unidad familiar respecto de entonces?

Sí, la hija mayor, hace un año, se independizó, o sea, vive con su pareja. Entonces estamos mi mujer y yo, y la más pequeña

¿Puedes comentarme qué es lo que te motivó para construirs una vivienda?

Pues, sí, lo principal que nos motivó..., porque realmente necesidad no teníamos, porque vivíamos en un piso de nuestra propiedad, que hoy en día todavía mantengo..., y lo que más nos motivó fue que esta casa era de mis padres, o sea, digamos que yo la heredé. Me interesó quedármela cuando hicimos la herencia, les di las partes a mis hermanos y mi ilusión de siempre era, algún día, era arreglarme la casa aunque fuera con las condiciones mínimas, como fuera, para venirme a vivir aquí, porque claro yo ya estuve aquí viviendo cuando me casé, y entonces esa fue, digamos, la primera ilusión de tener una casa particular. Quizás si no hubieran sido estas las condiciones, pues el ir a comprar una casa yo, que no fuera de familia o que me gustara el sitio, pues quizás no me hubiera meneado del piso que estábamos, digamos..., bien, en condiciones.

¿Puedes hacerme una breve descripción de cómo es la vivienda?

Eh, sí, esta vivienda se compone de dos plantas. Planta baja, en la cual tenemos el comedor, y una cocina, un cuarto de baño y el dormitorio principal, con un pequeño corral en la parte trasera. Y después, la parte superior, primera planta, está dos habitaciones, que eran las de las chiquillas, y un estudio, y un cuarto de baño, y una terraza.

Para la elección del constructor, antes del comienzo de las obras, ¿qué tipo de empresa pensabais que se ajustaría mejor para ejecutar las obras?

Pues, ahí, eh, del tipo de empresa, de constructor, digamos...

Si buscabais una empresa pequeña familiar, una empresa mediana que ya tuviese jefe de obra o empresa grande con técnicos...

Ya, es que..., se ajustaba más la que realmente lo hizo, que fue una empresa pequeña familiar, porque realmente eran padre e hijos, que son los que construían, y más que nada, porque mi idea de hacer la casa, en el tema económico, no fue con hacerlo con eh..., cómo se llama..., vamos a ver, que ahora no me viene, que no lo hicimos con proyecto de..., con contrato, que fue, digamos, a horas, o sea, a jornales, que yo contrataba al albañil y, entonces claro, los materiales los controlaba yo, compraba todos los materiales y era un control, que lo único que aquí, digamos, que el constructor hacía era su jornada laboral, él y con los hijos que algunas veces estaban. Normalmente estaban dos, padre e hijo, y a veces venían otros hijos y le ayudaban en algo. Pero que fue de la manera que yo quería controlarlo, porque, claro...

Querías hacer tú la gestión de las obras...

Correcto, que no que me dijeran; tanto dinero te va a costar por metro, tantos metros... y después ocurre que, claro, te tienes que coger a lo que realmente te están haciendo, no elegir tú y..., yo quería realmente controlarlo yo y elegirlo yo y que fuera

una cosa que ya que la hacía de construcción, por decirlo así, quería hacerla a mi gusto y con mis condiciones, siempre que yo pudiera alcanzarlo, o sea que no...

Entonces para la elección del constructor lo que buscabas era un constructor de confianza que se ajustase a tus necesidades...

Correcto..., correcto..., correcto..., porque claro yo me acogía a consejos que me podía dar y personas que se dedicaban a lo de la construcción, pero aun así el que decidía y el que realmente ejecutaba lo que había que hacer indudablemente era yo.

Entonces, ¿buscasteis otros constructores y los comparasteis?

No, no, no llegamos ni a preguntar. Es que, claro, yo lo tenía muy claro, yo veía en algunas amistades que había otro tipo de construcción y eso pues no entraba en mí, porque te lo tenían que hacer y ya de entrada calculabas el dinero que te ibas a gastar, aproximadamente, y si querías modificar algo era todo sobrecostes, y entonces a mí eso realmente era una cosa que no me..., vamos que me arriesgaba que a lo mejor me costaba más, pero siempre sería todo controlado bajo mi control y sabiendo que me había gastado el precio realmente justo.

¿Hubo algún tipo de reunión para definir las pautas de funcionamiento, durante el proceso de la obra?

Bueno, sí, cuando empezamos..., el constructor, hablamos de las condiciones en las que íbamos a hacer toda la obra y, nada, fue hablar de los honorarios del constructor y las condiciones que iba a haber y los pagos que tenía que haber y ya está...

¿El tema de las subcontrataciones también lo realizaba él o lo realizabais vosotros?

Digamos que el especialista que tenía contactos era él, pero todo supervisado por mí y a la hora de pagar lo pagaba yo, o sea, todas las facturas y todo venían a mi nombre, o sea, que estaba todo controlado por mí.

Y entonces, ¿conocíais como estaba estructurada la empresa, quién formaba la empresa?

Sí, sí, claro, claro, además ya sabíamos porque el constructor era vecino de aquí de la localidad y había hecho algunas casas ya, claro, a lo largo de su trayectoria por aquí el pueblo y lo conocíamos y sabíamos de que realmente la gente que le había hecho la obra, pues, tampoco se había oído hablar mal de él, es lo que realmente me indujo a que fuese él. Y no pregunté tampoco mucho más, fui a hablar con otro constructor y no puco tampoco, el hombre, hacerla porque tenía varios trabajos en ese momento y entonces ya me decidí únicamente por este que lo hizo.

Me has comentado antes que no hicisteis contrato de obras, ¿se firmó algún otro tipo de documento, como un presupuesto? ¿O no llegasteis a formalizar ningún otro tipo de documento?

No, con el constructor no, porque ya te digo que todo fue de la manera que te dije, que el tema del constructor era por honorarios de trabajo y yo me hacía cargo de todos los materiales que había que comprar.

Y durante la ejecución de las obras, ¿el constructor tomó algún tipo de decisión sin consultarlo con vosotros?

No, no, realmente no las tomó, porque claro, yo realmente estaba aquí todos los días. Yo cuando terminaba mi jornada laboral me pasaba para ver y si había algo que consultar, consultarlo con él. Sí que es verdad que él en algunas cosas pues siempre creía que podía ser modificable a lo que en un principio se había especulado, pero al final me lo preguntaba todo y el que lo decidía era yo y realmente se modificó, como aquel que dice, muy poco por no decir nada, de lo que en un principio estaba previsto hacer.

Quería preguntarte sobre las modificaciones, ¿se realizó alguna modificación sobre el proyecto? ¿Alguna modificación significativa?

No..., una pero muy poco significativa, de lo que en un principio estaba en los planos, porque a la hora de ir haciéndolo era preciso hacerlo, se modificó, pero nada, era añadir unos metros en la habitación principal, ya se cogió de la parte del corral. Es lo único que se varió.

¿Me puedes hacer una pequeña valoración de cómo fue la relación con el constructor, si fue buena, mala, regular, de amistad con él, meramente profesional?

Sí, no, fue buena, porque claro, siempre sabemos que a la hora de lo que es el trabajo laboral, cada uno tiene sus problemas y sus genios y sus cosas..., pero realmente fue buena, porque se intentó hacer de la mejor manera, no intentar que fuera familiar, ni de demasiada amistad, e intentar respetarnos, tanto él de constructor y yo digamos el dueño y yo a él el constructor y que no fuera nada más, o sea, que hubo un respeto firme y claro y eso al final se llevó, a pesar de que en algunos momentos había confianza, claro, después del tiempo que estuvimos relacionados, pues había una confianza que al final, pues, salió todo bien y ahí quedó una amistad que realmente hoy la sigue habiendo.

¿Qué relación tuvisteis con los subcontratistas? ¿Tuviste algún problema con alguno de ellos?

Bueno, sí, lo que normalmente me imagino yo que suele haber, el tema de precios, algunas veces algún regateo, de algunas cosas que se ajustan, que hablándolo siempre nos hemos entendido y que realmente problemas grandes para no, quizás, efectuar alguna factura y retrasarla, nunca lo han habido, o sea que siempre todo..., ha habido una fluidez y aquí cuando llegaba el material se comprobaba y se veía que todo era de acuerdo, en el plazo mínimo de pago se efectuaban los pagos y fluía todo perfectamente, gracias a que todo vino como vino y pudo ser así.

Y durante la ejecución de las obras, ¿el constructor os pasó algún tipo de cuestionario de satisfacción? ¿Comprobaba que estabais satisfechos con las obras que se iban realizando, o no hizo ningún tipo de comprobación?

Bueno, la comprobación fue, digamos que, ya te digo, que era un día a día el trato que tenía el constructor con el dueño, entonces, claro, si hubiera habido algún problema pues que al día mismo se hubiera dicho y se hubiera intentado corregir y cambiar, si hubiera sido necesario...

Entonces fue a través de la relación personal, no fue a través de ningún tipo de cuestionario, ni ningún formalismo...

Es que no recuerdo exactamente, si hubo un formulario, que realmente le obligaron por las leyes, pero me parece que no tuvo nada que ver con estar de acuerdo, temas de satisfacción, me parece que fue por temas laborales, de seguridad de trabajo, en fin, que tampoco hubo ningún problema, se hizo lo que se tenía que hacer y se pagó lo que se tuvo que pagar y sin ningún problema.

¿El constructor tuvo algún detalle extraordinario positivo con vosotros? ¿Hizo alguna cosa de más sobre lo que le correspondía o se ajustó meramente a lo que era su trabajo y el proyecto?

Realmente se ajustó a lo que era su trabajo, porque ya te digo que él su trabajo era a horas, por decirlo así, jornada laboral, y sí si indudablemente si después de la jornada había que ir a ver alguna cosa de material o de lo que fuera, pues el hombre tampoco tenía ningún problema en que nos desplazáramos, pero que nada, por mi parte tampoco, si había que rehacer trabajo extra de alguna manera económica pues tampoco le puse ningún impedimento, o sea que, que no, no hubo ningún problema por esa parte.

¿Tuvisteis algún tipo de queja o discrepancia con él?

No, no, yo no, ninguno, nos ajustábamos bien a lo que el uno al otro podíamos interpretar y decir y nada. Lo que realmente yo pienso, en este caso, de la manera que yo construí, lo que principalmente creo que hice muy bien era el, ya no decir tener un autocontrol severo al constructor, sino simplemente demostrarle de que yo estaba aquí, de que yo veía su trabajo diario, de que no le exigía más, pero tampoco quería que no pasara un día y que no se hiciera ningún trabajo en la obra, y entonces, como esa constancia mía todos los días lo era, pues él sabía que, vamos, que no era preciso que tuviéramos que engañarnos uno al otro, por decirlo así, a la hora de hacer trabajos que no los hiciera, había comprensión, vamos, yo llegaba el día y había faenas que a lo mejor decías bueno solamente se ha hecho esto, pero era porque, claro, bueno había faenas que costaba mucho más, que a lo mejor yo por no tener la experiencia y ser profesional, digamos, en la construcción pues quizás, a lo mejor, me parecía que costaban mucho de hacer, pero realmente al final deducía que eran así y ningún problema de tener que decirle; esto has hecho sólo o nada, ningún problema.

Una vez se terminó de construir la vivienda, después con el uso, ¿has tenido algún problema con ella?

Pues realmente te diría que ninguno..., ninguno..., así preocupante no, realmente no. Tenía que venir otra vez el constructor a realizarme algún trabajo de que salió mal o por lo que fuera se equivocó o materiales que no estaban en condiciones y había que revolverlo hacer, no tuve ningún problema.

No tuviste ningún problema significativo...

Y, sobre la vivienda, una vez terminada la obra, ¿puedes describirme lo que más y lo que menos te ha gustado de la vivienda?

Bueno, pues, lo que más, por decirlo así, que es más positivo es que realmente no nos hemos equivocado al decidir cómo distribuirla y como realmente hacerla, y al final una satisfacción muy grande al ver que no ha habido grandes errores al decir esto me

hubiera gustado más hacerlo diferente o a lo mejor esta habitación la hubiéramos podido hacer arriba, nada todo en ese aspecto todo bien. Hombre, siempre alguna cosita te queda de que aquí hubiéramos podido haber hecho un poquito más, haber hecho un tragaluz, pero nada, así de errores grandes, ninguno.

¿Ceres que el constructor se ajustó al proyecto y sobre todo a las necesidades que vosotros le exigíais?

Sí, sí, totalmente, totalmente. Ya te digo que él se regía a lo que realmente el arquitecto y el aparejador le han estipulado en el, en lo de la obra, y claro lo que hemos dicho antes, que si alguna cosa él indudablemente veía que quizás, a lo mejor, a su parecer, a su gusto, le hubiese gustado de otra manera, él lo comunicaba, pero indudablemente cuando yo lo constataba con él y lo veíamos, al final, siempre nos atábamos a lo que realmente había expuesto ya, y se hizo todo prácticamente a lo que desde un principio se lanzó, o sea, que todo acertado, digamos, desde un punto de vista primero de la obra.

Entonces, ¿podrías afirmar que el constructor ha ejecutado una vivienda de calidad?

Totalmente, totalmente, porque aparte de que era un constructor, digamos ya por lo que hemos hablado antes, de que era..., ya tenía su buena fama, su buena reputación y que era buen constructor, toda la vida trabajando en la obra, a parte claro, eso hace que lo que lo hace bueno a un constructor al hacer su trabajo es que las condiciones que le ofrezcas sean las más idóneas en cuanto a materiales, en cuanto tiempo para hacer las cosas bien. Entonces él aquí hizo una obra, como si pudiéramos decir, una obra muy particular, porque él trabajaba mucho como si fuera obra para su uso propio, porque claro, todo lo que le ofrecías era todo lo que realmente él quería hacer, y cuando uno quiere trabajar bien si se le ofrecen todas las garantías, pues indudablemente, cómo no lo va a hacer. Entonces, en ese aspecto, estoy muy..., por eso es lo que en un principio, lo que decía yo, que me fui a este tipo de construcción que a la de contrata, porque claro aquí sabías que realmente todo lo que se iba a hacer era lo que realmente yo decía, y quería y podía, y así se hacía.

Entonces, sobre el servicio prestado por el constructor, por lo que me comentas se ajustó al servicio que vosotros esperabais, ¿no?

Totalmente.

¿Puedes comentarme lo que más y lo que menos os gustó sobre el servicio que os prestó? ¿Hay algún detalle sobre..., sobre el servicio del constructor?

Bueno, el servicio..., lo que hemos hablado antes, el servicio era más que nada tener la satisfacción de que estabas contratando..., habías contratado a un profesional, que indudablemente sabía realmente cómo hacerlo lo mejor posible y eso te da una tranquilidad y una seguridad tremenda, a pesar de que, ya te he dicho yo, que había un control por las partes que tenían que haber, tanto por el tema de administración como yo como dueño de controlarlo, pero claro a la hora de ser el profesional de cómo poner el ladrillo y que cemento y con qué calidad y con qué exigencia había que hacer, eso era él y yo tenía la seguridad de que él era un profesional y que indudablemente yo..., poniéndole ningún impedimento él lo iba a hacer lo mejor posible..., y finalmente así lo fue.

Entonces, ¿puedes afirmar que el servicio que os ofreció fue un servicio de calidad?

Sí, total.

Y, ya para terminar, ¿habéis quedado satisfechos con el constructor?

Sí, ya te digo que ha quedado hasta una buena amistad.

Y, ¿lo recomendaríais?

Sí, total, totalmente.

Y, del 1 al 10, ¿qué puntuación le daríais?

Pues, vamos a no ser excesivos, pongamos un ocho, un ocho. Aunque, en mi caso, ya habéis visto que, realmente, por todo lo que hemos dicho y hemos hablado, podría ser un diez, pero tampoco vamos a hacer un perfecto, vamos a poner un ocho que es una nota alta.

Muy bien, podemos dar por finalizada la entrevista. Muchas gracias por todo.

Encantado, un placer.

ANOTACIONES FURA DE LA ENTREVISTA

El entrevistado en el momento de la entrevista se encuentra en situación laboral de parado. Destaca que en el momento de la construcción de la casa se dedicaba al sector del mueble, en concreto como encargado de sección de una empresa de mueble clásico.

DIARIO DEL ENTREVISTADOR

Entrevista nº: 3

Fecha: 11/04/2013

Lugar: Vivienda de la entrevistada

Duración: 33 minutos

Descripción del entrevistado: La entrevistada es una persona extrovertida y de carácter amable. Responde a las preguntas de forma natural y con implicación. Hay que destacar que la construcción de la vivienda la realizó junto con su marido, al que ha perdido recientemente, por lo que se encontraba un poco sensible a alguna de las preguntas, aunque finalmente ha realizado la entrevista sin ningún problema.

Descripción del ambiente de la entrevista: Se realiza en el comedor de la vivienda de la entrevistada. En el momento de la entrevista no hay nadie más en la vivienda por lo que no se han producido interrupciones. La entrevista se ha producido en un ambiente distendido.

Incidentes durante el transcurso de la entrevista: No se han producido interrupciones, ni incidentes.

LA ENTREVISTA

En estos momentos, ¿puedes describirme cómo es vuestra unidad familiar?

Pues ahora, tengo que decir que lamentablemente, estoy yo sola y, bueno, soy una persona sola, que soy yo claro...

¿Y a qué te dedicas y qué edad tienes?

Tengo 57 años y soy trabajadora social de educación, de la Consellería de educación, trabajo en los colegios públicos de una parte de la ciudad de Valencia.

Y no has tenido familia...

No, no hemos tenido hijos...

¿Ha variado la unidad familiar respecto de cuando os construisteis la vivienda?

Sí, como, la vivienda empezamos a pensar en ella hace más de 5 años y hará 5 o 4 años que empezamos ya a hablar con los técnicos y con el Ayuntamiento, pues sí que ha cambiado porque entonces estaba yo casada y vivía mi marido. Entonces éramos dos, éramos mi marido y yo. Él era..., nos hacía mucha ilusión la casa, porque era..., él es nacido aquí en el pueblo y era la casa de sus padres y la hemos hecho nueva.

Sí, ¿teníais algún familiar dependiente de vosotros?

Pues también tengo que decir que estaba mi madre, aunque solamente venía a temporadas, que ahora tampoco..., también falleció el año pasado, y eso, mi madre de 94 años.

¿Se trata de vivienda habitual o es segunda residencia?

No..., está hecha para vivienda habitual y de hecho ahora la uso yo de vivienda habitual.

Si, en estos momentos, entonces, estáis viviendo en ella...

Sí.

De una manera general, ¿puedes contarme cuáles fueron los motivos básicos para construirla la vivienda?

Bueno, a lo mejor me he adelantado antes, era que la vivienda está en el pueblo de mi marido y era la vivienda en la que vivían sus padres, y entonces había dos opciones; o nos desprendíamos de ella o nos construíamos algo para nosotros, porque tenía bastantes metros y se podía hacer, incluso un patio grande y tener..., vamos, que podíamos construirla, y además está también a tres calles y muy bien ubicada y era una lástima no aprovechar todo eso, y entonces la hemos hecho..., la hicimos con mucha ilusión.

¿Me puedes hacer una breve descripción de cómo es la vivienda?

Pues la vivienda consta de planta baja y un primer piso. En la planta baja tenemos, tenemos un..., por delante, entras a la casa y tenemos un baño y una habitación y después el comedor y la cocina. Fuera está un patio interno, y con la cocina y con el patio comunica el garaje y una escalera que sube el primer piso por detrás, donde hay una especie de guardilla donde hay un aseo y un trastero. También tenemos otro trastero en el patio y arriba, subiendo por la escalera que está al principio de la casa al lado de la habitación, que tenemos entre la habitación y el comedor, pues tenemos arriba un hall grande, una zona abierta donde están armarios empotrados, donde está el lavadero, donde hay un cuarto de baño y una habitación también con un gran armario, con un armario vestidor. Después esto se comunica, externamente esta habitación con el armario vestidor, se comunica con una terraza que se comunica también con la guardilla.

Para la elección del constructor, antes del comienzo de las obras, ¿qué tipo de empresa constructora pensabais que se ajustaría mejor para la ejecución de las obras?

Pues, como la casa nosotros queríamos que fuera del estilo de..., del estilo sencillo que tenía antes la vivienda, pues pensamos en un constructor de la localidad, alguien que sabe hacer esas cosas, que sabe construir de esa manera. Y después también fue el motivo de haber elegido al que..., al que hemos tenido, era el que hacía los remiendos de la vivienda, el que cuando teníamos que hacer las reformas en la casa de Toni, las hacía él..., era un vecino, era un conocido, pues todo eso fue sumando puntos, digámoslo así.

Entonces buscabais una empresa familiar, ¿no?

Sí, una empresa familiar y que supiera hacer..., supiera..., estas personas que saben construir encima de..., o sea, reformando cosas que parecen imposibles que se puedan reformar, no sé..., y con las técnicas de antes..., que haga rincones así..., del estilo de antes..., es que no sé cómo definirlo...

¿Puedes contarme cómo fue el proceso de elección del constructor..., si buscasteis otros constructores..., si comparasteis...?

No, porque nosotros, por nuestra forma de ser, siempre confiamos en las personas y, bueno en las personas que sabemos que podemos confiar..., y como a esta

constructor lo conocíamos y nos parecía adecuado no miramos nada más, no, nada, no estudiamos nada.

Entonces los motivos para su elección, principalmente fueron, la confianza...

Sí, la confianza, si...

¿Fueron factores importantes, por ejemplo el presupuesto, el plazo de ejecución o la calidad de los trabajos?

La calidad de los trabajos pensamos que estaría bien, el plazo de ejecución pensamos también que estaría bien, aunque después tuvimos dificultades..., y no sé la otra pregunta...

Sí, el presupuesto, si era importante el presupuesto...

Y, el presupuesto, sí que era importante, porque nosotros teníamos un poco de dinero ahorrado y lo que era la construcción de la vivienda iba a ser con la hipoteca que nos concediera el banco, entonces sí que con lo que nos presentó el constructor sí que se ajustaba a lo que el banco nos podía dar y entonces nos parecía adecuado.

Antes de empezar las obras, ¿qué tipo de servicio esperabais que os prestara e constructor? ¿Esperabais que os realizase una gestión integral de toda la obra o esperabais hacer vosotros la gestión de los materiales, la gestión de la obra, las subcontrataciones? ¿Qué tipo de gestión esperabais?

Sí, nosotros buscábamos el constructor para todo, para todo, que él lo hiciera todo, que fuera él quien coordinase las cosas y nos facilitara la búsqueda de materiales..., o sea, nosotros teníamos que escoger, por ejemplo, los azulejos, pero fuera él quien nos proporcionara los materiales, sí..., no pensamos nosotros en ir a buscar..., a mirar..., no somos de ese estilo, si confiamos en las personas, en los profesionales, nos acoplamos a eso..., ahora, si hubiese habido algo que no nos hubiese gustado hubiéramos rectificado, pero en principio...

¿Se hizo algún tipo de reunión para definir esas pautas de funcionamiento, durante el proceso de la obra? ¿Marcasteis las pautas con el constructor?

Sí, sí, creo que sí, es que esa parte..., a lo mejor mi marido estaba más rela..., lo llevábamos entre los dos, pero igual él estaba más relacionado, pero sí que lo pautábamos...

¿Se hizo una reunión para hablarlo con él...?

Sí, sí, no había..., incluso dos años antes de empe..., un año antes de empezar, tuvimos que rectificar..., el arquitecto tuvo que rectificar los planos..., el ayuntamiento también tuvo que rectificar cosas..., y entonces, antes, con el constructor ya empezamos antes que con..., antes de tener que rectificar las cosas...

Y antes de la contratación, ¿sabíais cómo estaba estructurada la empresa, quién la formaba, tenía muchos trabajadores, pocos..., si tenía jefe de obra, si no tenía jefe de obra? ¿La estructura de la empresa la conocíais?

Pues nosotros sabíamos que el constructor era a la vez el jefe de obra y albañil, o sea también trabajaba él de oficial, y sabíamos que tenía un trabajador..., después vimos que tenía dos trabajadores cuando vino a nuestra casa, pero vamos, estaba hablado

pero no lo sabíamos cierto pero sabíamos que él lo tenía todo en regla y todo eso, eso sí que..., él iba a tener trabajadores para nuestra casa...

Para la ejecución de las obras, ¿se firmó algún tipo de contrato?

Sí, sí, un contrato, sí, sí.

¿Consideras que era importante que existiera un contrato de obras?

Sí, sí, porque es preciso, porque por lo menos tienes algo objetivo que reclamar, de la otra manera puede ser que con las..., por lo que ahora sé las relaciones entre el cliente y el constructor se pueden ir turbiando, se pueden hacer un poco turbias, y entonces si está escrito es lo mejor, siempre, es lo más objetivo que hay.

Y me imagino que el contrato de obras contendría un presupuesto de las obras...

Sí, sí, no estaba muy..., no estaba del todo..., definido, pero vamos se entendía, se entendía.

Y, en el mismo contrato, ¿habíais determinado un plazo de ejecución de las obras? ¿Había fecha de terminación?

Sí, sí, año y medio, sí, un año o año y medio, creo.

Y, durante la ejecución de las obras, durante el proceso de la construcción de la vivienda, ¿vosotros estabais muy implicados en la construcción de las obras?

Sí, sí, casi el día a día o cada dos o tres días, sí.

Y, más o menos, ¿cómo lo gestionabais, cómo lo llevabais?

Pues, nada, cuando acudíamos a la obra se nos explicaba lo que se estaba haciendo y a lo mejor si alguna cosa no se podía hacer como estaba en los planos pues se decía, oye ¿esto se puede hacer así o así? Era todo dialogado, la verdad es que en ese sentido no hubo problemas.

¿El constructor tomó algún tipo de decisión sin consultarlo con vosotros?

Sí, alguna que otra (ríe).

¿Puedes describir alguna anécdota? ¿Recuerdas alguna?

Sí, los canelones de debajo del..., del..., de la cubierta del techo, del..., de la terraza, cómo se llama..., del techo de la casa..., **(del tejado)**, del tejado, el detalle de los..., de..., eso que hace así como una escalerita..., de un detalle..., **(lo que es el frente del forjado, la moldura)**, eso la moldura..., y eso no sé ahora, y una cosa que siempre la tengo ahí presente es que siempre decía, el suelo lo último, el suelo lo último, y el suelo no fue lo último (ríe), con el disgusto de que pasaron cosas con el suelo, pero en fin...

Ese tipo de decisiones, ¿cómo os hizo sentir?

Hay, te hace sentir fatal, fatal, te hace sentir mal, mal, lo que pasa es que dices, bueno, ¿qué hago? ¿Qué hago? ¿Me conformo? ¿Protesto? Y entonces ahí pues vas buscando que compense más lo positivo que lo negativo, porque si no malo, si no, si no vas cerrando esas ventanas de disgustos malo, porque creo que se van quedando ahí y así poquito a poco fuimos superándolo.

¿Se realizaron modificaciones sobre el proyecto inicial?

Es que hubo un proyecto inicial que después la Consellería de Cultura nos hizo modificar y ese ya no..., y entonces el segundo proyecto, que se puede decir que es otra vez el inicial...

Me refiero a ese segundo proyecto...

Sobre ese segundo proyecto me parece que no se hizo ninguna modificación creo que no...

Las obras se ajustaron al proyecto...

Sí, sí, sí.

Durante la ejecución de las obras, ¿me puedes explicar cómo fue a relación con el constructor? Una pequeña valoración...

Pues, como ya nos conocíamos, mi marido lo conocía de siempre, pues bien, las relaciones eran normales, ahora no me acuerdo, porque alguna vez seguro que hemos discutido, pero ahora no recuerdo, pero eran normales y si había que discutir o decir algo se decía ¿no? No sé, eran..., la verdad es que el mundo de las obras es muy difícil de entender para las personas que no estamos ahí dentro, entonces teníamos la suerte de que el arquitecto y el aparejador, pues, con ellos sí que nos entendíamos más de ver cómo nos comunicaba el constructor cosas que no nos parecía bien y entonces, a partir de ahí, ya nos calmábamos un poco..., pero bien las relaciones, nunca ha habido ninguna, nunca nos hemos enfadado de no hablarnos o de exigir que hicieran alguna cosa. Siempre se ha dialogado, siempre...

Por lo que me has comentado antes sí que existía un representante del constructor en la obra, que era el mismo gerente, trabajaba..., era un oficial en la obra, ¿no?

Sí, sí...

También me has comentado que se realizaban unas reuniones periódicas, ¿no? Que eran el día a día..., vosotros hacíais visita de la obra y teníais conversaciones con él...

Sí, y también teníamos comunicación con correo electrónico, con todos. Todo lo que se hablaba con el constructor se hablaba también con el aparejador y con el arquitecto para que todos estuviéramos informados de todo, y los demás igual. Sí, en ese sentido sí que ha habido comunicación.

¿Qué relación tuvisteis con los subcontratistas?

La verdad es que exceptuando una persona que no me hacía caso, en que yo quería, que me enseñaba unas cosas y yo quería cambiarlas, los demás todos muy bien. Y después con esa persona también bien, porque ya es como cuando entiendes que no te entienden, pues ya viendo ya no puedo hablar de eso, bien, la verdad es que bien, en el sentido..., cuando estábamos con ellos nos disgustábamos, bueno la verdad es que sólo con uno, los demás..., quizás también porque fue el último y ya entonces ya es el peso de los disgustos, se van acumulando y al último le toca lo peor.

¿Las subcontrataciones las hizo todas el constructor o hicisteis vosotros algunas?

No, nosotros ninguna..., sólo trajimos el..., los ladrillos de la entrada y del cuarto de baño y los de la chimenea y el que está en el patio y el..., el frontis que está en el patio también que es de ladrillo de..., refractario, nada más, lo demás todo lo hizo él.

¿Me puedes decir cómo era la relación entre constructor y subcontratistas?

Buena, sí. Ha salido mala después, bueno, había con una persona..., a lo mejor no era..., lo que pasa es que nosotros nos hemos enterado que era quizás por problemas de que nosotros sí que hemos adelantado partidas de dinero y a lo mejor el constructor no las pasaba a los subcontratados... Pero exceptuando ese caso con los demás no ha habido..., eran buenas las relaciones que tenía, sí.

¿Las obras se fueron ajustando a los plazos esperados o, mejor dicho, marcados por el constructor?

No, porque como le salieron dos trabajos, que eran una remodelación de una casa por dentro pero toda entera, y alguna que otra cosa, él se iba a hacer esos trabajos y eso nos retrasó bastante.

Y, ¿cómo os sentíais?

Fatal, fatal...

El ver que estaba trabajando en otro sitio y no cumplía con los plazos que habíais contratado con él...

Sí, nos daba mal humor y sí, ahí sí que puedo decir que nos enfadábamos con él y hablábamos y nos enfadábamos pero no había ahí..., no había solución. Te das cuenta que no hay solución, que es otro lenguaje, otra historia, y como estábamos en los momentos de la situación económica, bueno pues que se saque un dinero por lo menos, pero bueno después nos dijo un mes y fueron tres o cuatro o cinco, yo que sé, fue difícil..., esa etapa fue difícil, sí ahí sí que nos enfadábamos con él mucho.

Y durante la ejecución de las obras, ¿el constructor os pasó algún tipo de cuestionario de satisfacción?

No, no...

¿Cómo le transmitíais que no os encontrabais a gusto en alguno de los momentos de la obra?

Pues, pidiéndole que nos atendiera en su despacho, hablando con él o hablando en la obra también..., o claro cuando no estaba aquí hablando en su despacho..., en un despacho que tiene. Y cuando estaba aquí hablando en la obra con él. Siempre hablando, dialogando.

¿Tuvo algún detalle positivo y extraordinario con vosotros? Algo que se saliese de sus obligaciones como constructor o que se saliese del proyecto, algún detalle que tuviese con vosotros...

Yo ahora pienso que no, se ha ajustado mucho, porque a veces tenía que hacer un agujero para poner el riego de la manguera y no me hacía caso, o sea, yo pienso que se ha ajustado mucho a lo que estaba escrito, no veo yo, no lo vivo, si a lo mejor

durante la obra he vivido algo..., bueno sí, tuvo los detalles de ponernos una piedra que teníamos antigua, de algunos detalles en el patio..., pero después yo creo que lo ha cobrado todo, porque nosotros hemos pagado unas diferencias de obra, entonces la verdad como está pagado todo lo que haya hecho especial, creo que no nos ha hecho nada.

¿Tuvisteis algún tipo de queja o discrepancia con él? ¿Se lo hicisteis saber?

Sí eso siempre, siempre se lo hemos hecho saber, sí, sí, pero no, pero ¿qué tenías que hacer? O continuabas o te lo dejabas, y nosotros hemos sido de los de continuar, siempre...

Después de finalizar las obras, con el uso de la vivienda, ¿has tenido algún problema con ella?

Pues tuvimos bastantes problemas con la campana de la extracción del humo de la caldera, y el año pasado hacíamos venir al fontanero y al constructor y seguía fallando, y este año que lo he hecho volver a venir, ha tocado el codo y era el codo, fíjate, siempre ha estado desmontando todo el tubo y el codo no lo tocaba y este año, por insistencia, y ahora ya no pasa nada, y la casa, no sé, hoy por hoy no, no hay, hombre, ves cosas, ves que hay muchas señales de cosas que han caído en el parque, también el piso de la entrada no está del todo bien colocado..., es un piso hidráulico y no..., como se ve que cuando lo puso estaba tapado y la gente empezaba a pisarlo y pero no estaría del todo seco, y está un poquito..., no llega..., está liso, no llega a tener ningún altibajo, pero no está, bien, del todo perfecto. Y, no sé, yo creo que no..., no hay nada más, yo creo que no..., bueno te encuentras que se mueve la casa y ahora hay una grieta en el comedor en el techo, en el... **(en el falso techo)**, en el falso techo, pero yo creo que no hay, no hay, está bien construida, yo creo que está bien construida la casa.

Y, ahora vamos a hablar sobre lo que es la casa, sobre la vivienda, ¿puedes describirme lo que más y lo que menos te ha gustado de la vivienda, de la casa?

Pues la verdad es que no, no, para mí la casa es un conjunto y me gusta toda, no la veo por partes, me gusta, me gusta toda, no veo así ninguna parte que no...

No hay ningún detalle que digas..., esto lo hubiese cambiado..., esto no lo hubiese hecho así..., no hay nada...

No, no...

Estás a gusto en la casa...

Sí, sí, sí..., no hay nada.

¿Hay alguna cosa que el constructor hubiese podido haber hecho mejor y que no hizo?

No, lo del piso, lo de la entrada...

Entonces, ¿podrías afirmar que el constructor ha ejecutado una vivienda de calidad?

Sí, yo creo que sí, yo estoy satisfecha..., es que parece que tengas que decir que no, pero yo estoy satisfecha (ríe).

Y a la vivienda, vamos a darle una puntuación, del 1 al 10 ¿qué puntuación le darías?

Pues, vamos a ponerle..., yo que sé, perfecta me imagino que no es, pues vamos a ponerle, vamos a ser realistas porque habrá cosas que..., no sé un ocho y medio un nueve, para no ponerle, porque claro sí que habrá cosas que a lo mejor no me han gustado pero me he acomodado a ellas, pero en conjunto la veo, en conjunto un nueve por lo menos, sí.

Y sobre el servicio prestado por el constructor, ¿el constructor se ha ajustado al servicio que vosotros esperabais?

Exceptuando las dos veces que se fue de la obra, sí, excepto en esas dos veces, sí.

¿Puedes contarme si ha habido alguna cosa que os ha gustado más os ha gustado menos sobre el servicio prestado? Como puede ser la relación, la forma de trabajo, los subcontratistas, los materiales, acabados...

¿Lo que más? ¿Lo que más?

Sí, lo que más y lo que menos te haya gustado...

Lo que no me ha gustado es que a lo mejor tú piensas una cosa y crees que él te está entendiendo y a lo mejor tú no te expresas bien o es que él no..., o es que él sí que notaba yo que él a veces iba como con un mono tema, él tenía caro lo que tenía que hacer según su gusto, según sus cosas y a lo mejor hacer una variación costaba mucho, lo que pasa que claro, nosotros entonces insistíamos, el lenguaje de él era repetir, repetir, repetir lo que queríamos y al final llegábamos a un consenso, pero sí que ha costado eso mucho, sí, a veces hemos cedido por cansancio y otras veces sí que hemos llegado a rectificar a nuestro favor lo que queríamos, pero sí que es difícil la relación con ellos, el que yo diga que estoy contenta no quiere decir que se sufre mucho, que la relación no es fácil, no ha sido fácil en este caso, en este caso.

Entonces, ¿en qué piensas que ha fallado o qué hubiese cambiado en lo que es el servicio que os ha proporcionado?

Pues, es que ahora ya lo ves todo de otra manera, ¿no? Conforme ha pasado el tiempo. Yo lo peor sigo diciendo que fue que se fue de la casa, cuando se fue eso fue, fue muy fuerte para nosotros y un disgusto muy grande. Eso fue lo peor, creo. Y lo otro, la verdad es que como ahora compensa, compensa como está, parece que se olvide, ¿no?, no sé... Y después lo que he dicho antes, lo de que hablar con él era a veces difícil, no nos llegábamos a entender... Pero como ya ha pasado parece que no, que no tenga importancia, pero es muy difícil entenderte con..., en el lenguaje del, del albañil, o de las cosas..., para mí ha sido muy difícil, sí.

¿Y se ajustó a los costes que se firmó en el contrato?

Se ajustó, pero después, nosotros cuando ha habido variaciones las hemos pagado a parte, o sea que..., él se ajustó pero nosotros también hemos..., yo creo que hemos sido nosotros más, nos hemos ajustado nosotros más a la situación de ver como estaba la obra y había cambios y a veces por no discutir más..., es decir que nos hemos ajustado más nosotros que él a los costes de la obra..., a ver, él se ha ajustado, pero ha hecho cosas que decía que esto no estaba, que esto no..., y entonces nosotros

hemos meditado si valía la pena, si no valía la pena, si ir hacia delante y hemos ido hacia adelante.

Y sobre el plazo, que también se firmó en el contrato, que me has comentado que no se ajustó tampoco al plazo, ¿qué me puedes comentar?

Pues eso también es un, también después de, claro, porque él hablaba de un año o año y medio, pero entre lo que se dejó de venir a la casa y todo fueron más de dos años, y entonces no, ahí él, vamos, no lo hizo bien el constructor, no nos tuvo en cuenta porque incluso nosotros anticipábamos las partidas que él nos pedía, entonces no era por un problema económico por nuestra parte, porque como era la hipoteca lo que teníamos ahí para poder pagarle...

Y, ya para hacer una valoración final, ¿puedes afirmar que el servicio que os ha ofrecido el constructor ha sido un servicio de calidad?

Sí, ahora sí, pero mientras estás haciendo la obra sufres mucho, sufres mucho y no, no llega a ser el 100% de calidad, pero sí, yo creo que sí.

¿Y puedes decir que has quedado satisfecha con el constructor?

Sí, sí, sí, porque tienes que estar por encima de esas cosas porque si no nunca irías hacia adelante, pienso que sí, pienso que sí.

Y, siendo sincera, ¿lo recomendarías?

Un amigo nuestro está haciendo ahora el techo de una casa con él y lo ha hecho por nosotros, con presupuesto y todo, o sea que..., no lo hemos recomendado, pero como ha visto la casa que nos ha hecho lo ha llamado y eso, pero yo ahora no, me costaría, pero me costaría recomendarlo pero porque si sufren la parte que nosotros hemos sufrido, es difícil recomendar estas partes de sufrimiento, no sé cómo explicarlo pero es así, tu confías mucho pero dices, por el amor de Dios, y lo que nos ha hecho sufrir porque le hemos pagado esto y lo otro..., no me meto yo en follones, no quiero yo ser..., no sé, pero objetivamente se puede recomendar, pero no lo recomendaría, no sé cómo explicar eso, es una cosa personal mía, no es una cosa objetiva, no sé..., pero vamos se puede recomendar, sí.

Y, ¿qué puntuación le daríais del 1 al 10?

Pues, a él le voy a bajar, a él le voy a poner un 7, le voy a poner un 7 le voy a bajar.

Sigue siendo un notable (ríe)...

Bueno, sí, sí, sí, pero hay que bajarle porque..., es que claro, ahora piensas en las preguntas que me has hecho y está saliendo lo negativo que ya había borrado yo un poquito...

No, pero me imagino yo que también habrían cosas positivas durante toda la relación...

Sí, sí, sí, eso sí. Y para eso nos ayudaban el aparejador y el arquitecto, ellos son los que nos situaban en lo que es el negocio este del constructor, de ser cliente y todo esto, esto es lo que nos ayudaba a continuar también un poco, valorando más lo positivo que lo negativo.

Muy bien, podemos dar por finalizada la entrevista. Muchas gracias por todo.
Gracias a ti.

ANOTACIONES FUERA DE LA ENTREVISTA

El cliente comenta que el proceso de ejecución de la vivienda fue muy largo, que comenzaron con la idea de construirse la vivienda hacía prácticamente cinco años y que la terminaron hacía un año y medio, con un total de tres años y medio con la ejecución de la vivienda. Que los motivos no fueron únicamente la salida temporal del constructor de la obra, sino también por otras causas ajenas al constructor, pero que su salida temporal de la obra fue muy determinante en el ánimo de ellos.

DIARIO DEL ENTREVISTADOR

Entrevista nº: 4

Fecha: 13/04/2013

Lugar: Despacho del entrevistador.

Duración: 31 minutos

Descripción del entrevistado: La entrevistada es una persona joven y extrovertida. Responde a las preguntas con rapidez y sinceridad. Hay que destacar que se trata de una mujer valenciano parlante y utiliza algunas expresiones y palabras valencianas. Dichas expresiones o palabras quedan traducidas en la transcripción mediante paréntesis detrás de cada una de las palabras a traducir.

Descripción del ambiente de la entrevista: Se realiza en el despacho del entrevistador. En el momento de la entrevista están presentes su marido y su hija mayor. El marido permanece en silencio prestando atención a la entrevista. La hija se encuentra jugando en el lugar de la entrevista sin interrumpir el proceso de la entrevista.

Incidentes durante el transcurso de la entrevista: No se han producido interrupciones, ni incidentes.

LA ENTREVISTA

En estos momentos, ¿puedes describirme cómo es vuestra unidad familiar?

Pues actualmente estoy casada y tengo dos hijas.

¿Y a qué te dedicas?

Yo estoy trabajando de administrativa en el Ayuntamiento de Valencia.

¿Qué edad tienes?

Yo tengo 36 años.

¿Y tu marido? ¿A qué se dedica y qué edad tiene?

Mi marido tiene 41 años y es conductor..., lleva un camión.

¿Y tus hijas qué edades tienen?

Pues, la mayor ha hecho ahora 6 años y tengo otra más pequeña que tiene 3, y ahora pues están en edad de estudiar.

¿Ha variado la unidad familiar respecto de cuando os construisteis la vivienda?

Si, bastante, bastante. Cuando yo empecé la vivienda tenía solo una hija y una vez allí, ya viviendo, tuve a la segunda.

Cuando os construisteis la vivienda, ¿qué necesidades, requisitos básicos necesitabais cubrir?

Pues requisitos básicos..., queríamos una vivienda cómoda y que sea cómoda para la familia, de hecho para mí eran muy importantes las habitaciones. Una de las cosas más importantes de la casa era las habitaciones, porque como tiene dos alturas

quería, la escalera, casi no utilizarla..., tener una vivienda cómoda y hacer la vivienda bajo.

¿Y necesitabas garaje, terraza, lavadero..., alguna necesidad básica que cubrir?

Para mí el garaje no ha sido una necesidad básica, no le he dado mucha importancia al coche. Lavadero sí, pero eso para mí era secundario, era secundario. Lo del garaje, lavadero, ¿y qué más me has preguntado más?

¿Terraza?

Y la terraza sí, la terraza también era importante. Sí, pero lo del vehículo sí que de veras no tengo garaje, de hecho no me hice garaje. Lo pensamos después y todo, pero no, no, no me arrepiento de nada, del garaje.

¿Cuánto tiempo hace que os construisteis la vivienda?

Pues, hará cuatro años. Que terminamos la vivienda, cuatro años. Que empezamos la vivienda hará seis años.

¿Se trata de vivienda habitual o es segunda residencia?

Habitual.

¿Y estáis viviendo en ella?

Sí.

De una manera general, ¿puedes contarme cuáles fueron los motivos básicos para construirla la vivienda?

Pues, los motivos básicos para construirnos la vivienda que tenemos, es que pues, de momento, teníamos el terreno..., el terreno ya lo teníamos. Y bueno, pues, la hicimos porque la necesitábamos, no es que la necesitábamos, porque teníamos otra vivienda, pero sí nos cambiábamos de localidad..., para mí era importante hacernos esta vivienda. Por la primera podíamos, que teníamos el terreno y después nos cambiábamos de localidad.

¿Me puedes hacer una breve descripción de cómo es la vivienda?

Pues, la vivienda tiene 170 m² de terreno, es una planta baja, una casa de pueblo, bajo tenemos dos habitaciones, que es lo que actualmente utilizamos, un comedor muy grande, cocina normal y un patio medio cubierto. Luego tengo un "torrador" (barbacoa)..., y eso bajo. Luego arriba, me hice dos habitaciones más, un cuarto de baño, un lavadero cubierto y una terraza, y también me quedó un comedor amplio, que de momento no estamos..., no lo utilizamos, porque bajo nos sobra. Cuando las niñas se hagan más grandes pues ya subiremos arriba, ya veremos, pero de momento con las dos habitaciones que me hice abajo, pues tengo suficiente para vivir de momento.

Antes del comienzo de las obras, ¿qué tipo de empresa constructora pensabais que se ajustaría mejor para la ejecución de las obras? ¿Buscabais una empresa pequeña familiar, mediana empresa con jefe de obra o gran empresa con técnicos en plantilla de altos conocimientos técnicos?

No, no, no, no, no, buscábamos una..., buscábamos referencia. Queríamos un constructor que ya lo conociéramos, no porque nos hubiera hecho a nosotros

trabajos si no ya queríamos una referencia. Y este pues sí, teníamos una referencia, porque ya en la misma calle hizo otra obra, vimos que la hizo deprisa, lo hizo bien, eran trabajadores cualificados y lo contratamos.

Entonces el proceso de elección del constructor, ¿cuál fue?

Pues, nos pusimos en contacto con este constructor porque hizo otras obras en la misma calle, dos vecinos míos hicieron una obra, llamaron a este constructor y nosotros vimos que la obra estaba muy bien, tenía trabajadores cualificados y nos gustó, nos gustó. Cumplió con el tiempo de ejecución, cumplió bien y lo contratamos, y la verdad es que nos salió también bien a nosotros la obra que nos hizo.

¿Y llegasteis a buscar otros constructores y comparar presupuestos y demás?

Claro, presupuestos siempre comparas, no te quedas con solo uno. Buscamos otro constructor de por allí, de la zona, también conocido, que había hecho allí otras obras, también buenas referencias y ya lo que nos hizo decidir uno u otro fue el presupuesto.

Entonces los motivos básicos para su elección, ¿fueron?

Fueron que sabíamos que había hecho ya obras, que estaba ya bastante solvente en el mundo de la construcción, lo conocíamos, no es que tenía técnicos muy altos, eran obreros normales, pero que lo hacen bien..., y eso uno, y lo otro el presupuesto, claro, nos adaptó el presupuesto que nos pedía.

**Antes de empezar las obras, ¿qué tipo de servicio esperabais que te prestase?
¿Esperabais que os realizase una gestión integral de toda la obra, la gestión de los materiales, queríais buscar vosotros lo que eran materiales y subcontrataciones, queríais que lo hiciesen todo ellos? ¿Qué tipo de gestión buscabais?**

Pues, buscábamos un constructor que nos hiciera la estructura y las paredes, luego el tema de la electricidad, fontanería, carpintería, todo esto lo buscamos por nuestra cuenta, porque teníamos bastante gente conocida, conocíamos al carpintero, conocíamos al fontanero, conocíamos al "tallista", y entonces ya lo hicimos nosotros por nuestra cuenta..., el constructor solo nos hizo la estructura y las paredes...

¿Y el resto de subcontrataciones lo hicisteis vosotros...?

Sí, sí, sí, sí.

¿Hubo algún tipo de reunión para definir esas pautas de funcionamiento?

¿Una reunión para qué?

Para definir esas pautas de funcionamiento... ¿hubo una reunión inicial con el constructor para definir todo eso?

Sí, claro, claro...

¿Y él estaba de acuerdo con las condiciones?

Sí, sí, claro...

Y antes de la contratación, ¿sabíais más o menos quién formaba la empresa constructora, cuántos trabajadores iban a ir a trabajar, si tenía jefe de obra, si tenía técnicos, lo conocías?

Profundamente no conocíamos al constructor, no lo conocíamos, pero, ya te digo, que como vimos otras obras anteriores, que las hicieron bien, que la gente se veía cualificada, pues lo contratamos, lo contratamos, pero no sabíamos..., de hecho no sabemos todavía cuántos trabajadores tiene, no lo sé...

La estructura de la empresa no la conocíais...

No, no, no, la infraestructura de la empresa no la conozco. Sé que eran dos socios, son dos socios, que ellos mismos también son obreros, no es que sean unos técnicos de la construcción ni nada, ellos mismos si te tienen que hacer una pared te la hacen..., lo dueños, los jefes, los jefes participaban en la ejecución. Yo sé que el jefe, el que mandaba a los obreros, también, si tenía que poner una piedra, también la ponía, también sabía del tema. De hecho, se ve que anteriormente había trabajado en la obra. Se veía que eran gente que, antes de construir su empresa, ellos trabajaban en obras. Se podía ver, sí.

Y respecto del contrato de obras, ¿se firmó algún tipo de contrato?

Sí.

¿Consideras que era importante que existiera un contrato de obras? ¿Puedes contarme por qué motivos?

Uno del todo es por el tiempo, por la duración del contrato. Ellos nos dijeron que duraría año y medio aproximadamente y efectivamente la obra la teníamos en año y medio y luego, pues claro, ceñirse al presupuesto es muy importante, claro que luego pactemos lo que le dije en el presupuesto lo considero importante, por eso el contrato de obra...

Entonces para ti es importante tanto el plazo, como el presupuesto..., que se cumpla..., que se encuentre todo documentado en un contrato...

Sí.

Y, durante la ejecución de las obras, ¿vosotros estabais muy implicados en cada uno de los pasos de la construcción?

Sí.

Y, ¿gestionabais vosotros las obras con el constructor? ¿Puedes contarme cómo participabais en la gestión de las obras?

Pues mira, pues sí. Mi padre, podía estar en la obra todos los días, entendía de obras y era el que estaba allí con el jefe de obra, pues un poco, diciendo cómo se quería...

¿El constructor tomó algún tipo de decisiones sin consultarlo con vosotros?

No, no, siempre lo consultaba.

¿Siempre había un consenso, lo hablabais todo?

Sí, sí, yo me acuerdo que se tenía que hacer un tabique y por la noche, porque se tenía que hacer al día siguiente por la mañana, porque claro los obreros no paraban, y por la noche llamó y dijo; mira tenéis que venir porque queremos saber exactamente por

dónde tiene que ir el tabique, los metros de anchura que queréis de esa habitación lo tenemos que saber, porque mañana a las 8 de la mañana tienen que estar aquí los obreros y ese tabique se tiene que hacer. Y un día por la noche fuimos, medimos con el jefe de obras y dijo; pues nada tantos metros necesitamos de ancho y de alto, pues aquí se tiene que hacer el tabique, y al día siguiente los obreros no pararon, el tabique ya estaba hecho. Quiero decir, cualquier duda él no puso una piedra sin consultarlo con nosotros lo que queríamos.

¿Se hizo algún tipo de modificación o cambio sobre el proyecto inicial?

Pues sí, algo se cambió, algo se cambió. Por ejemplo lo que es el cuarto de luces sí se modificó la anchura, luego también..., pero más que todo se..., lo que es la estructura, la distribución no se cambió, era más el ancho de los tabiques, es decir, si a lo mejor queríamos que la habitación midiera tres metros o dos metros y medio. Más que todo era cuando se hicieron los tabiques, se modificó algo, pero lo que es la distribución, la que contratamos desde primer momento en el proyecto. Se cambió, pero, cosas insignificantes, el tabique, pues en vez de medir dos y medio que mida dos treinta y cinco, dos cuarenta..., pequeñas modificaciones a la hora de hacer el “tancamiento”, el cerramiento.

¿Y quién hizo esas modificaciones?

Ah, nosotros.

Durante la ejecución de las obras, ¿cómo era la relación con el constructor?

¿Puedes hacerme una valoración?

Era muy buena, todos los días hablábamos, no había ningún problema, él nos daba confianza, nosotros también le dejábamos que trabajara a su manera, a su forma y todos los días teníamos comunicación.

¿Teníais un representante de obra, una persona de contacto con quién hablar cada reunión que teníais?

Sí, sí, claro allí estaba el jefe de obras. ¿Quieres decir un representante de la constructora?

Sí, sí, de la constructora.

Sí, sí, el jefe de obras.

Puedes decirme si se realizaban reuniones periódicas, ¿y cómo eran?

Lo que era reunirse no era preciso, allí mismo en la obra se hablaba, claro porque allí lo veías más claro, una vez estabas allí decías, pues esta escalera a la hora de hacerla, que mida tal..., que no sea tan ancha..., que..., allí mismo en la obra se hablaban las cosas, no hacía falta sentarse para hablar..., conforme se estaba haciendo la obra, con el jefe de obra, podíamos hablar y podíamos cuestionar las cosas sin ningún problema, no hemos tenido ningún problema.

Me has comentado antes que las subcontrataciones las hacíais vosotros...

Sí, lo que son ya..., una vez terminó el constructor de hacer el cerramiento ya lo siguiente era por cuenta nuestra.

¿Qué relación tuvisteis con los subcontratistas? ¿Puedes hacerme también una valoración?

Buena, también era buena, porque conocíamos al fontanero, conocíamos al electricista, eran subcontrataciones que, bueno, estos sí que habían hecho algún trabajo para nosotros. El fontanero era el fontanero de toda la vida que nosotros hemos contratado para cualquier cosa, el carpintero, pues el carpintero de allí conocido, oye nos puedes hacer un presupuesto de lo que son las puertas, los armarios, la cocina, todo me lo hizo el mismo carpintero. El fontanero, toda la distribución el mismo fontanero, me puso el saneamiento de cuartos de baño..., todo él, todo él, todo él.

¿Y llegaron a coincidir el constructor con alguno de los subcontratistas en la obra?

Pues, lo necesario, lo necesario, conforme va evolucionando la obra, lo necesario. Pues si el del aluminio tenía que coincidir con el constructor para hacer las ventanas, pues coincidían. Pero nada más, nada más, para hacer las “regatas” (rozas) el electricista si tenía que coincidir con el constructor porque estaba acabando otra cosa, pero no, no se montaron. Iba paso a paso, cuando se terminó el constructor, entró el electricista, cuando terminó el electricista entró el fontanero, ya teníamos eso pues entró el “tallista” (escayolista), el de las paredes..., el “yesaire” (yesero), no, no se montó nada..., el aire acondicionado, después ya entró el albañil, después del albañil ya el carpintero, pues conforme iba evolucionando la obra íbamos contratando.

Y durante el proceso de la obra, el momento en el que coincidió el contratista con el subcontratista, ¿hubo algún problema entre ellos o fue todo fluido?

No hubo ningún problema, fue todo fluido.

¿Las obras se fueron ajustando a los plazos esperados?

Sí, sí, sí.

Y ¿cómo realizabais el control de costes de las obras?

Pues nada, como las subcontratas eran por cuenta nuestra, pues, hablamos con el “tallista”, a ver presupuesto de hacernos esto, pues un presupuesto, contratamos a otro..., le preguntamos a otro “tallista”, y como máximo pedíamos tres presupuestos, de esos tres elegíamos, e incluso a veces dos, comparamos uno y otro, dos y el que mejor nos interesaba, tampoco veíamos..., de todas formas era una época que había mucha faena, entonces el “tallista”..., si pillabas a un “tallista” enseguida lo cogías porque tenían tanta faena que ellos también iban a lo que les interesaba, porque a lo mejor estaba haciendo fincas y no le interesaba pararse para hacerme la casa. Entonces era pillarlos, mira este tenía disponibilidad, pues que entre y que nos lo haga. El “tallista” yo recuerdo, en aquella época, que me dijo; mira si te buscas a otro tallista casi que a mí me haces un favor porque yo ahora tengo mucha faena, entonces, fue la contestación de un “tallista”. Yo digo, pues, lo malo es que a mí me gustaba como trabajaba, y me busqué otro, me busqué otro. Pero antes, vamos, el fontanero, a mí no me lo hizo ninguna empresa de fontanería que trabajaba para fincas ni nada, porque en aquel entonces tenían mucha faena. A mí me lo hizo un fontanero que igual te arregla una tubería, que lo llamas para que te arregle cosas

pequeñas, eso es lo que me hizo a mí, a mí me lo hizo un fontanero de casa, no contraté a empresas grandes ni nada, igual como al carpintero, pues el carpintero que igual lo contratas para hacerte un mueble que lo contratas para hacerme los armarios, las puertas y la cocina, y en aquel entonces sí, en aquel entonces tenían mucho trabajo y empresas grandes luego no querían pararse en una obra de una casa. Ellos estaban haciendo fincas y fincas y fincas, y el “tallista” tenía mucha faena, y me dijo pues mira si contratas otro, y no es que me pidiera poco, que tenía su precio, un “tallista” bueno y me dijo mira si contratas a otro me haces un favor...

Y en cuanto los pagos que le realizasteis tanto al constructor como a los subcontratistas, ¿tuvisteis algún problema con ellos?

No, no.

Se ajustaron a los presupuestos y se hacían los pagos normalmente, sin ningún tipo de problemas...

Sí, y al finalizar los trabajos, pues... cobraban.

Y durante la ejecución de la obra, hablando ahora del constructor, ¿os pasó algún tipo de cuestionario de satisfacción?

No, no.

¿Y cómo piensas tú que él sabía que vosotros estabais contentos con las obras?

Pues, durante todo el trayecto de toda la obra no tuvimos ningún problema. Nos ajustamos hablando, pues nos ajustamos a todo, mira yo pienso que esto sería mejor, pues él decía; mira yo creo que esto sería mejor, y enseguida si creía conveniente cedía a las órdenes que yo le daba, al igual que yo también. Entonces, claro, al no haber ningún problema, él sabe que estamos contentos, de hecho a los dos años queríamos hacernos un cerramiento en el patio de fuera, quería una cubierta y lo volví a contratar para que me hiciera una cubierta.

¿Tuvo algún detalle positivo con vosotros y extraordinario? ¿O se ajustó al proyecto y a su trabajo exclusivamente?

A su proyecto, a su trabajo y a su presupuesto...

Y por el contrario, ¿tuvisteis algún tipo de queja o discrepancia con el constructor?

No, no, ninguna queja, ninguna queja...

Y pasando ya..., después de finalizar las obras, con el uso de la vivienda, ¿habéis tenido algún problema con ella?

No, no, no hemos tenido ningún problema, no hemos tenido ningún problema....

¿Ningún problema de acabados..., ninguna grieta..., ningún desconchado..., no habéis tenido ningún tipo de problema con la vivienda?

Tenemos humedad, pero eso..., humedad, pero es una planta baja y puede ser que no sea..., no, no, no lo hemos llamado para nada, porque la humedad puede que sea también..., cosa de, la ser una planta baja de una casa, puede que sea de otro sitio, que no sea de la construcción...

¿Y no os habéis puesto en contacto con el constructor para preguntarle las causas?

No, no porque también es muy poco y no..., un caso grande no hemos tenido.

Y, una vez finalizadas las obras vamos a hablar de lo que es la vivienda, ¿puedes describirme lo que más y lo que menos te ha gustado de la vivienda? ¿Hay algún detalle que me puedas contar?

Lo que más me ha gustado de la vivienda es que la distribución que teníamos pensada en un primer momento y que contratamos en un primer momento me gusta, y eso ya es una ventaja. De que estés a gusto y de que no te arrepientas de hacerte la cocina más grande o más pequeña o el comedor o las habitaciones, eso ya es una ventaja. Desventajas, pues, de momento ninguna. Sí que es verdad que a los dos años le pedí otra obra más pequeña, que era lo de cubrirme la terraza. Puede ser que si eso lo hubiera pensado en un principio pues me lo hubiera hecho diferente, pero bueno, que tampoco me ha supuesto ningún trastorno.

¿Piensas que el constructor hubiera podido haber hecho mejor alguna otra cosa y no lo hizo?

Pues, eso no lo sé..., siempre se podrán mejorar las cosas, pero yo si lo puede hacer mejor no lo sé. Ha hecho lo que yo le dije que hiciera, si se podría hacer mejor, yo no tengo ningún problema...

Entonces, ¿podrías afirmar que el constructor ha ejecutado una vivienda de calidad?

Sí.

¿Estáis satisfechos con la vivienda?

Sí.

Y a la vivienda, vamos a darle una puntuación, del 1 al 10 ¿qué puntuación le pondrías?

Uy, pues para mí un 10 (ríe).

¿Un 10?

Sí (ríe).

¿Estás satisfecha con la vivienda?

Hombre nunca se pone un 10, pero, pero, sí. Es que es una vivienda que la he, que la he, tanto el constructor, como los que me han hecho lo otro, lo he contratado yo a mi gusto, y entonces está todo a mi gusto, distribución y todo.

Y ahora vamos a hablar sobre el servicio que os prestó el constructor, ¿se ajustó al servicio que vosotros esperabais?

Sí.

¿Me puedes contar que es lo que os ha gustado más os ha gustado menos sobre el servicio que os ha prestado el constructor?

Hombre, es que tampoco...

Me refiero a la relación, la forma de trabajo, a la forma de contratar con él, a los materiales, a los acabados, ¿puedes destacar lo que te gustase más o algo que no te haya gustado?

Pues, lo que son los materiales, pues de momento, eran buenos, todos, todos son buenos, sí que..., me puso el..., el aluminio y sí que me lo puso más flojo de lo que yo me esperaba, que después cuando lo volvimos a contratar le dije; ese aluminio no me lo pongáis, ponme uno más bueno aunque me cueste más. Sí que es verdad que las puertas..., porque me puse ventanas corredizas, y no cierran bien, hay algunas que no cierran bien, igual que las persianas no bajan bien. Eso sí que es verdad que se lo dije y la segunda vez que vino a la obra me lo hizo más bueno. Es la única queja que tuve yo de él..., del constructor. Después de los contratados..., todo bien. El carpintero, habían puertas que se abrían y cerraban solas. Las dejabas abiertas y ellas solas iban cerrándose, eso el carpintero. Le dije; oye esas puertas se cierran solas o se abren solas, no se quedan en el sitio cuando las dejas. Es que eso es culpa del constructor..., de los premarcos..., eso no es culpa de nosotros..., le digo; yo no sé de quién es culpa, pero el constructor ya ha terminado cuando entra el carpintero, y digo; o me lo arreglas de las bisagras o lo que sea o eso no está claro, y me lo arregló. Sí que, el aluminio, pues las puertas ya te digo que no cerraban bien y el aluminio un poco flojo. Las persianas mucho ruido para abrirlas y para cerrarlas, el aluminio me lo hizo flojo, pero el material de lo que son pilares y vigas, yo tampoco te puedo decir si son buenas, porque no soy técnica, pero de momento no hemos tenido ningún problema. Luego ya..., y poco más, poco más, eh, lo de azulejos y todo muy bien.

¿Y piensa que ha fallado en alguna cosa?

¿El constructor?

El constructor, ¿ha fallado en alguna cosa? En lo que se refiere al servicio que os ha dado...

No, ha respondido bien, en plazo y en calidad, en general, también, sí. Si tuviera que hacer otra obra le pediría presupuesto otra vez.

Esa era una de las preguntas que te iba a hacer, si habéis quedado satisfechos con el constructor y si realmente lo recomendaríais...

Sí. Lo recomendaría sí, siempre y claro como buen constructor. Ahora ya, si se pasa en presupuesto, si se pasa ya en eso ya no, pero bueno, sí. Como buen constructor, y vamos y confiar en él lo recomendaría porque es una persona de confianza, es una persona de confianza sí.

Y, ya para terminar, vamos a poner una valoración al servicio que os prestó el constructor, del 1 al 10 ¿qué puntuación le daríais?

Pues, un 8.

¿Un 8?

Sí, un 8.

Muy bien, podemos dar por finalizada la entrevista. Muchas gracias.

De nada.

ANOTACIONES FURA DE LA ENTREVISTA

La entrevistada transmite que su padre ha estado vinculado profesionalmente al sector de la construcción, en concreto como oficial de obras. Por ello conoce el funcionamiento de la profesión y prefirió la gestión personal de las obras.

Además, confiesa la inquietud de cambiar de población para acercarse a su familia, y poder compartir sus hijas con los abuelos.

DIARIO DEL ENTREVISTADOR

Entrevista nº: 5

Fecha: 13/04/2013

Lugar: Vivienda del entrevistado.

Duración: 21 minutos.

Descripción del entrevistado: Es de carácter extrovertido, con ideas muy claras, y muy concisa en las contestaciones. Responde muy rápidamente a cada una de las preguntas, sin expresar excesivos detalles de su experiencia.

Descripción del ambiente de la entrevista: Se realiza en el comedor de la vivienda de la entrevistada. En el momento de la entrevista se encuentra presente el marido de la entrevistada, pero se marcha a otra dependencia. No hay nadie más en la vivienda sin que se hayan producido ningún tipo de interrupciones. La entrevista se ha producido en un ambiente distendido.

Incidentes durante el transcurso de la entrevista: No se han producido interrupciones, ni incidentes.

LA ENTREVISTA

En estos momentos, ¿puedes describirme cómo es vuestra unidad familiar?

Pues una familia normal, con un miembro de una hija. Llevamos una vida normal, trabajando...

¿Me puedes decir si estás casada?

Estoy casada.

¿Y a qué os dedicáis cada uno de los miembros?

Yo tengo 44 años y mi marido tiene 45 y tenemos una hija de 14 años. Yo soy administrativa, oficial de primera, y mi marido es comercial.

¿Y ha variado mucho la unidad familiar respecto de cuando os construisteis la vivienda?

Un poquito, en el sentido de que, pues bueno, la familia está más unida porque yo me, al construirme la vivienda, fue el motivo de que nos viniéramos a vivir arriba de casa de mis padres. Entonces hicimos un arreglo de casa, y entonces estamos más unidas con mi familia, con la familia materna.

¿Cuándo construisteis la vivienda, que necesidades deseabais cubrir?

Pues, cubrir, de vivir, pues, en una unifamiliar, a solas, sin tener que pasar por la escalera de..., con ninguna comunidad, que, pues bueno, pues, estamos mucho más tranquilos porque, pues, de cera para dentro es mi casa y estamos contentos..., luego también por el gasto del ascensor que nos lo hemos quitado y..., nada, que de cera para dentro es mi casa, yo tengo mi intimidad.

¿Cuánto tiempo hace qué os construisteis la vivienda?

Pues, ahora hace cinco años.

Hace cinco años que ya estáis viviendo en la vivienda... ¿y se trata de vivienda habitual o segunda residencia?

Sí, no, no, habitual.

Estáis viviendo en ella me has dicho...

Sí.

Y, de una manera general, ¿puedes contarme cuales fueron los motivos básicos para construirla la vivienda?

Los motivos básicos es que al tener una sola hija, pues, queríamos que tato mi marido como yo trabajamos, trabajamos todo el día fuera de casa, pues que tuviera una unidad familiar, entonces al ponerse aquí mis padres con nosotros en la primera planta, en el primer piso y nosotros en el segundo, pues ellos están un poco más con mi hija maría y no tengo que contratar a nadie y esta educada por, bueno, por mis raíces.

¿Y me puedes hacer una breve descripción de cómo es la vivienda?

La vivienda ha sido, pues, se ha construido dos plantas, donde la que la primera plana se ha hecho una reforma y, luego, la segunda planta se ha hecho todo nuevo, que es realmente mi vivienda. Es un piso de 146 m² donde se ha hecho pues lo más simple posible y lo más cómodo para vivir. Hemos hecho una cocina comedor, un salón, un despacho pequeño, una habitación para mi hija, luego tenemos una habitación para nosotros, dos baños completos y un vestidor, el cual, pues bueno, tengo mucho donde tener que pasar el trapo para el polvo, o sea, todo muy sencillo. Es una casa sencilla, simple, pero sencilla y muy cómoda, que es lo que necesitábamos.

Ahora vamos a hablar de constructor. Antes del comienzo de las obras, ¿qué tipo de constructor piensas que se adaptaría mejor a la ejecución de las obras?

Hombre, siempre hemos pensado que mejor con alguien con quién tenemos confianza, porque siempre puedes tener algún problemilla y alguien también, pedir informes, un poco, de saber que trabajaba bien y que, y que, bueno, y que no nos pudiera dejar, a lo mejor, un poco tirados, porque estas cosas a veces esta gente te puede surgir algún problemilla bastante gordo, y bueno, estas cosas a veces hay gente que te puede surgir algún problemilla bastante gordo, y por eso fue una de las decisiones del constructor que elegimos. Pero, miramos varios, de los cuales, de los tres que miramos nos habían hablado muy bien, bueno y el motivo de elegir, pues es que ese también este era de la localidad, de Albal.

¿Me puedes contar cómo fue el proceso de elección del constructor?

Bueno, se pidieron tres presupuestos y estaban los tres más o menos igual y la elección como he comentado antes fue por, bueno, pues, porque lo vimos con más confianza por parte nuestra hacerlo con él, no por, tampoco a veces por el dinero, porque más o menos estaban todos iguales, era por confianza de que nos saliera bastante bien y vivía en la localidad.

¿Y fueron importantes los factores como por ejemplo el presupuesto, el plazo o la calidad de los trabajos?

La verdad es que eso nosotros no lo miramos mucho. Miramos que más o menos eran igual los presupuestos todos pero nos dio confianza porque había hecho una serie de trabajos a unos familiares míos. Ese fue el motivo.

Y, antes de empezar las obras, ¿qué tipo de servicios esperabas que te prestase el constructor? ¿Esperabas que te realizase una gestión integral de las obras, la gestión de los materiales y de subcontrataciones o lo queríais gestionar vosotros?

A ver yo lo contraté todo, pero luego yo he cambiado muchas cosas, lo cual el constructor no ha puesto ninguna pega. Hemos hecho cambios el cual, en un principio, él tenía que haber aportado todo, pero yo había cosas que miraba que a mí me interesaban más, pues por conocidos o por lo que sea, y yo he cambiado y él no me ha puesto ninguna pega, él me ha dicho; esto te lo quito, esto te lo pongo y nos hemos entendido bastante bien.

Cuando hablas de cambios, ¿te refieres tú a hacer algún tipo de subcontratación?

Sí, correcto, a parte.

A parte...

Por conocidos o por lo que sea, o porque quería.

¿Y se hizo alguna reunión previa para definir las pautas de funcionamiento?

No, iban surgiendo sobre la marcha. Iban surgiendo, el día a día, era el día a día. Él iba haciendo, todos los días nos reuníamos, pero era el día a día.

Y antes de la contratación, ¿conocías como estaba estructurada la empresa?

No.

¿Sabías quién formaba la empresa si tenía jefe de obra, si tenía técnicos en plantilla? ¿Sabías cuál era la estructura interna de la empresa?

La empresa era tipo..., más tipo familiar, entonces no había muchas estructuras como empresa, empresa, empresa. Era una familia, estaba compuesta por dos hermanos, que era la constructora, y luego llevaban oficiales y peones, pero realmente las dos personas que llevaban la constructora, que son los dos hermanos. Había uno que realizaba más este tipo de trabajos, pero no conocía, solo conocía realmente a los dueños de la constructora.

¿Y se hizo contrato de obras?

Sí.

¿Consideras importante que exista contrato de obras?

Sí, yo creo que sí. Porque puede haber un mínimo y un máximo, siempre.

Los motivos que consideras importantes, ¿por qué?

Porque del máximo no pasaría (ríe).

¿Cuándo te refieres al máximo te refieres al presupuesto?

Correcto.

Y el plazo de ejecución, ¿es también importante? ¿Es importante que estuviese reflejado en el contrato?

Nosotros no lo reflejamos, no le dimos mucha importancia, pero habrá gente que sí que considerará importante por si necesitará la vivienda enseguida o no. No fue nuestro caso. Nosotros íbamos sobre la marcha y además yo creo que la ejecutó bien.

En un plazo correcto...

Sí, sí.

Y durante el proceso de construcción de la vivienda, ¿vosotros estuvisteis muy implicados en cada uno de los pasos de construcción de la obra?

Todos los días veníamos, todos los días veníamos y íbamos hablando, el día a día, hablando de esto, hablando de lo otro. Él quería contratar alguna cosa, y yo quería contratar alguna más por lo que sea porque tenía otras ideas, pero bueno..., no me acuerdo exactamente de lo que has dicho...

Sí, que si estabais muy implicados en la construcción de la vivienda...

Había cosas que sí y había cosas que luego me he dado cuenta de que he herrado yo, porque él decía sí, sí y ya está porque a lo mejor tú lo querías quitar y había cosas que yo pues esto no lo quería así lo quería así, pero como son tantas cosas no podías estar encima de todo y se nos han pasado algunas cositas.

¿El constructor tomaba algún tipo de decisión sin consultarlo con vosotros?

No, él hablaba bastante conmigo, me preguntaba mucho. Yo siempre decía que el criterio de él. Que ahora muchas cosas pienso que no tendría que haber hecho así, tendría que haber estado más encima de mi obra.

Esa es una de las preguntas que te quería hacer, ¿se hicieron modificaciones sobre el proyecto inicial?

Algo sí, sí, cambios sí que se hicieron, modificaciones..., a ver, la parte de arriba se hizo un poco de "planche" (forjado) más y el vestido se amplió, era la mitad, se amplió porque se vio que era pequeño, luego la puerta de la cocina también se cambió, iba aquí y se puso allá, por la estructura de la cocina. Algunos cambios sí que ha habido.

¿Y quién hizo las modificaciones?

Yo.

Lo hiciste tú...

Sí, yo con él.

¿Y las modificaciones consideras que han sido positivas?

Bueno, en algunos casos sí y algunos casos no. En la habitación si porque si no, no cabía lo que yo quería y lo de la cocina pues creo que no lo tendríamos que haber modificado, porque lo de la puerta cruza por todo el salón y es un poco error, pero bueno, ya está ya está.

Y durante la ejecución de las obras ¿la relación con el constructor como era? ¿Puedes hacerme una valoración?

Pues fue muy cordial, nunca más..., muy cordial. Yo siempre me he llevado muy bien con él. Es una persona bastante coherente, te escucha bastante y la verdad es que él durante la obra nos hemos llevado muy bien.

¿Tenía algún representante de obra?

No.

¿Con quién hablabais?

Directamente con el constructor.

Directamente con el constructor...

¿Se realizaba algún tipo de reunión de obra?

No, era el día a día.

Y con los subcontratistas, ¿qué tipo de relación tuviste? ¿Puedes hacerme una valoración?

Pues, bueno, pues, algún tipo de relación tuve porque había cosas que estaban presupuestados con un precio y a lo mejor yo quería otra cosa. Entonces siempre se eso se volvía a recalcular lo que yo deseaba y entonces me pasaban otro presupuesto, entonces me pasaban otro presupuesto, entonces se quitaba el presupuesto inicial y se ponía lo que a mí me gustaba. Pues eso, pues el electricista también, que se cambiaron muchos, depende de cómo se estaba realizando la estructura de la casa..., se pusieron muchos punto más, unos cuarenta..., no sé muchos puntos de luz. Y nada más, lo demás todo continuó con él, con lo contratado.

¿Sí, pero la relación fue positiva? ¿Tuvisteis algún problema con alguno de ellos?

Con el electricista, con el electricista yo creo que la cosa no la hizo bien.

¿El electricista lo subcontratasteis vosotros?

No lo traía el, lo traía él, lo que pasa que yo subcontraté cosas para mejoras de la obra nueva y ahí yo creo que se portó mal, porque no le pedí presupuesto y me la "estacó" (abusó).

Y la relación que tenía el constructor con los subcontratistas, ¿cómo era?

Yo creo que muy buena, porque siempre trabajaba con ellos.

¿Y las obras se fueron ajustando con los plazos esperados?

Sí.

Y el control de costes de las obras, ¿cómo lo realizabais?

Pues, es que no sé exactamente esa pregunta...

Sí, el control de cada uno de los pagos que les ibais realizando, ¿más o menos como era?

Pues, yo le iba pagando, la verdad es que no me acuerdo mucho pero se hizo una iniciación d un 30% luego se iba, pues cada mes o por ahí se le iba dando un

porcentaje, y cuando terminó se le pagó todo, no se quedó nada, o sea, él terminó y se le pagó todo. Que fue un poco error mío pienso yo que haber dejado un dinero que se deja, pero yo no, yo lo quise todo, se lo pague todo.

Y durante la ejecución de las obras, ¿el constructor os paso algún tipo de cuestionario de satisfacción?

Creo que sí que lo paso, pero no me acuerdo ahora, pero, pienso que sí, que él se estaba haciendo entonces una evaluación o algo. Creo que sí.

¿Tuvo el constructor algún detalle positivo o extraordinario con vosotros? ¿O se ajustó a lo que era el proyecto y al presupuesto?

Sí, yo creo que se ajustó más al proyecto y al presupuesto.

¿Y tuvisteis algún tipo de queja o discrepancia con el constructor?

No, la verdad es que no, no hemos tenido nada, más ahora de..., yo tengo ahora discrepancias con él, por los defectos que me están surgiendo.

Esa es una de las preguntas que te iba a realizar ahora, si después de finalizar las obras con el uso de la vivienda habéis tenido algún problema con ella...

Sí, bastantes, sobre todo con la fachada que nos vendieron un "pladur" para exterior que no pasaba nada si se mojaba y se ha deshecho todo y tiene que venir a arreglarlo, estoy esperando pero no viene, es el único fallo que tiene.

Entonces la respuesta del constructor de momento...

Pues es que la constructora ha cerrado...

¿Ha cerrado?

Entonces, dice que como ha cerrado no puede trabajar, está en paro y no tiene nadie que me lo pueda arreglar. Ponerme en pleitos por un arreglo de tres o cuatro mil euros no vale la pena.

Pasamos ya a la finalización de las obras. Vamos a hablar sobre lo que es la vivienda. ¿Puedes describirme sobre la vivienda que es lo que más y lo que menos te ha gustado?

A ver, lo que más el vestidor. Me encanta. Lo que menos el salón. No nos es cómodo. Algo hay aquí que no, no cuajamos. Es lo único, lo demás todo muy bien. Los baños y todo muy bien.

¿Crees que el constructor hubiese podido haber hecho algo mejor que no hizo?

Si algunos detalles sí. Tenía que haber construido un poco como si fuera para él. No limitarse mucho, aconsejarme un poco, que no me aconsejó.

¿Puedes afirmar que el constructor ha ejecutado una vivienda de calidad?

Hombre, sí, yo creo que sí.

Y, ¿has quedado satisfecha con la vivienda?

En general sí, estoy contenta, en general sí.

Vamos a hacer una valoración a la vivienda. Del 1 al 10, ¿qué puntuación le darías?

Un siete y medio.

Un siete y medio...

Y ahora vamos a hablar del servicio que os ha prestado el constructor, ¿piensas que el constructor se ha ajustado al servicio que vosotros esperabais?

En algunas cosas sí y en otras no. A ver, no sé cómo explicarte, se ajustó a lo que yo realmente le había contratado, vale, e..., pero..., luego cuando ya ha hecho la obra luego te das cuenta que hay muchas cosas que ha errado y él me tendría que haber aconsejado un poco, un poco. Pero él también se ha limitado mucho a lo que yo le decía, y yo, claro, obras así no hago todos los días, pero bueno, en general no sé, no se contestarte.

Y, ¿me puedes contar que es lo que más te ha gustado del constructor, del servicio que os ha prestado el constructor, y lo que menos, como la relación, la forma de trabajo que tienen, el tema de las subcontrataciones...? ¿Hay alguna cosa que puedas destacar suya positiva y alguna negativa?

Pues, él es una pero que no te pone problemas, eso sí que es verdad, nunca te ha puesto problemas, si tú has querido subcontratar alguna cosa él se ha vuelto, se ha retirado y lo he hecho yo y él no me ha puesto ninguna pega. Luego me ha dicho tanto dinero te tengo que devolver, de esa cosa que yo he puesto, no sé, estoy hablando ahora del piso, el piso yo decidí que fuera de mármol, pues él me quito lo que él me había presupuestado y yo lo puse de mármol y el no puso ninguna pega. La escalera igual, ninguna pega, lo he comprado yo donde he querido, lo he hecho como yo he querido y él no ha puesto ninguna pega, me ha devuelto el dinero, son cinco mil euros que me devolvió y yo pues ya lo hice a mi manera. Las barandillas igual, me las hice yo, también me quito el dinero y no me ha puesto ningún problema, eso sí que lo ha tenido. Que no ha puesto problemas cuando le he dicho; esto lo voy a hacer yo así, no me ha dicho ni bien ni mal, que supongo yo que él, como subcontratista, se llevaría una comisión también de lo que tendría, pero a lo mejor me la quitaba cuando me lo daba, no lo sé, supongo que es su trabajo.

Y, ¿destacar una cosa negativa suya?

Pues, que era muy simplón (ríe), muy simplón. Hay detalles que creo que los podíamos haber mejorado, pero tampoco tiene toda la culpa él, yo lo tendría que haber visto.

Y, ya para ir terminando, ¿piensas que ha fallado en alguna cosa? ¿Hubieses cambiado algo?

Yo creo que ahora cambiaría algunas cositas, pero fallar, fallar, fallar a lo grande no, alguna cosita cambiaría.

Y, ¿puedes afirmar que el servicio que os ha ofrecido el constructor ha sido un servicio de calidad?

Sí, no ha estado mal.

Entonces, ¿habéis quedado satisfechos con el constructor?

Los problemas han venido luego, cuando he visto que hay defectos hechos que se ha caído, pues, lo que he dicho antes de la fachada, eso para mí que no venga a arreglármelo, cuando la fachada me costó su dinero, es lo que me está errando, pero por lo general lo otro bien, no estoy insatisfecha, estoy satisfecha, lo único lo de la fachada, que lo tendría que haber arreglado, pasa que él dice que no puede.

Siendo sincera, ¿lo recomendarías?

Sí, sí, pienso que habría gente que podría dar muchos más problemas que esta persona.

Y, finalmente, vamos a ponerle una nota, del 1 al 10, al constructor, ¿qué nota le pondrías?

Un 7, un notable bajo.

Pues nada, hemos finalizado la entrevista. Muchas gracias.

Muy bien. Gracias a ti.

ANOTACIONES FUERA DE LA ENTREVISTA

No hay información que destacar sobre detalles de conversaciones fuera de la entrevista.

DIARIO DEL ENTREVISTADOR

Entrevista nº: 6

Fecha: 16/04/2013

Lugar: Vivienda del entrevistado.

Duración: 30 minutos.

Descripción del entrevistado: Es de carácter amable y muy coherente en las respuestas. Responde con mucha claridad a las respuestas y transmite seguridad en las ideas que transmite.

Descripción del ambiente de la entrevista: Se realiza en el comedor de la vivienda del entrevistado. En el momento de la entrevista solo nos encontramos el entrevistador y el entrevistado en la vivienda. La entrevista se ha producido en un ambiente cordial y distendido.

Incidentes durante el transcurso de la entrevista: Se han producido un par de interrupciones por llamadas de teléfono. El entrevistado estaba esperando una llamada importante y se ha tenido que interrumpir momentáneamente la entrevista para que pudiese atenderlas. Por lo demás, ha sido una entrevista fluida sin más interrupciones.

LA ENTREVISTA

En estos momentos, ¿puedes describirme cómo es vuestra unidad familiar?

Pues normal, está formada por dos hijos que tengo con mi mujer y todo dentro de lo normal, mi mujer y yo trabajamos, mi hijo estudia, el mayor, y la pequeña pues también.

¿Y a que te dedicas tú y tu mujer? ¿A qué os dedicáis?

Soy, soy comercial dentro de la rama del mueble, y mi mujer es auxiliar administrativo, y trabaja para Consellería.

¿Ha variado la unidad familiar respecto de cuando os construisteis la casa?

No, seguimos siendo los, los, lo cuatro que la formábamos.

Cuando os construisteis la vivienda, ¿qué requisitos básicos necesitabais cubrir?

Te describo alguno en general, o simplemente, pues que yo vengo de vivir con unos padres con una casa unifamiliar y a raíz de que mi mujer siempre ha sido una ilusión para ella..., nuestras posibilidades se acercaban a poder adquirirla y, bueno pues, es mejor que vivir en una finca antes que..., bueno, al revés, preferimos vivir en una vivienda unifamiliar antes que vivir en un patio con más vecinos, para evitarnos una serie de problemas, y tenemos muchas más comodidades..., como es el patio, como es más habitaciones, más espacio, en general.

¿Cuánto tiempo hace que os construisteis la vivienda?

Pues, en estos momentos, hace cinco años y medio, aproximadamente, que empezamos a vivir en esta vivienda. Sobre cinco años y medio.

¿Y se trata de vivienda habitual o segunda residencia?

No. Vivienda habitual.

Y en la actualidad ¿estáis viviendo en ella?

Sí, seguimos.

¿De una manera general puedes contarme cuales fueron los motivos básicos para construirs la vivienda?

Bueno, pues, en esos momentos los ingresos del matrimonio eran más caudalosos que en estos momentos y decidimos que era una buena inversión para nosotros y nuestros hijos, y en un futuro siempre tendríamos ese dinero ahí puesto para ciertas necesidades y para el caso. Generalizando fue eso, pues, más una habitación familiar con más metros y, de buena manera, el trabajo nos iba incluso mejor que ahora y era una forma de vivir más cómodos y saber dónde poníamos el dinero que no se derrochaba en otras tonterías, que cuando te va medianamente bien pues sueles malgastar sin necesidades. Ahora tenemos una obligación de una hipoteca, que hoy pesa, pero entonces pesaba menos. Realmente eso básicamente, y la ilusión de mi mujer. Sobre todo la ilusión de mi mujer. La ilusión de mi mujer que ere tener una casa, ya que yo sí que había tenido la suerte de vivir en una unifamiliar con mis padres desde que nací y ella no, y entonces era algo como pendiente para ella, y a mí me ilusiono cuando me lo comentó, y teníamos la suerte de haber adquirido años antes lo que era el solar, por lo tanto fue..., era un buen momento tener el solar pagado y ya no deber el solar que era una parte cara de nuestra vivienda. Básicamente eso fue el motivo.

¿Y puedes hacerme una breve descripción de la vivienda? ¿Cómo es la vivienda?

Bueno, la vivienda está en tres plantas, está ubicada en el centro del pueblo y tenemos el recibidor en la puerta de entrada, en el recibidor que es bastante grande tenemos a la izquierda el despacho, que es lo que actualmente utilizo, que ya en su momento lo deje preparado, para que fuera mi habitación, para nuestra vejez. A continuación tenemos un baño completo. Abrimos dos puertas después entramos al comedor, un comedor bastante grande, con la escalera a la izquierda, con una galería para dar luz a las tres plantas, cocina y al fondo pues un patio con un "paellero", bastante importante aquí en la Comunidad Valenciana, que es lo que más nos gusta. Luego subimos la escalera y tenemos las tres habitaciones, vestidor, dos cuartos de baño completos con una terraza y una pasarela que nos permite acceder por mi habitación otra vez al patio de atrás, donde tenemos el "paellero" anteriormente mencionado, con un patio de unos 80 m² para disfrutar del sol y el aire. Y luego ya, en la parte superior, tenemos la buhardilla con unos 45 m² y una terraza exterior de unos 20 m aproximadamente. Y eso sería básicamente, con rapidez, la descripción de la casa.

¿Antes del comienzo de las obras, para la elección del constructor, que tipo de empresa constructora pensabas que se ajustaría mejor para la construir la vivienda?

Siempre pensé que el constructor, que tenía que buscar, tenía que ser un constructor pequeño, que es lo que encontré en su momento. Un constructor de cerca de casa, conocido, y del que ya hubiese visto algunas viviendas terminadas de dicho

constructor. Llamamos y esperamos bastante tiempo al que queríamos que lo hiciera ya que era un constructor pequeño, pero importante, que tenía tanto trabajo que había que hacer cola, eso ya me decía muchas cosas. Y, además, mi padre me aconsejó que sería una buena elección, junto al arquitecto y el aparejador que en su momento hable con ellos y dijeron que era una gran opción, eso fue básicamente el motivo de elegir al que elegimos. Es una empresa familiar de construcción.

Y que generara confianza, ¿no?

Sí, la confianza era total de hecho lo deje todo prácticamente en manos del constructor y del aparejador y del arquitecto y, pues, no, no nos fue mal, estuve bastante tranquilo.

¿Puedes hablarme de cómo fue el proceso de elecciones constructor?

¿El proceso de qué?

De elección.

Básicamente los que te he comentado anteriormente..., fui vi varias casas terminadas por él y el buen hablar de otras personas de la localidad, que todos me dijeron que era gente sana, gente fiable que no me iban a engañar y precios razonables.

¿Y buscasteis otros constructores y comprasteis?

No, directamente no, decidimos que iba a ser él y no no quisimos buscar a nadie más. No dejamos de pensar que debíamos de haberlo hecho, pero al final era el de confianza. Sí, pensamos en algún otro de la localidad que también medio conocíamos pero el que más confianza nos daba era el aconsejado por otras personas que habían pasado la experiencia con él, y entre ellos mis padres y el arquitecto y el aparejador que eran personas que conocían a este constructor, aunque no me dejé influir por nadie, es que fueron todos los que coincidían en que era la persona adecuada. Eso es lo que me hizo decidir y no buscamos.

Y, ¿consideras que el presupuesto, el plazo de ejecución o la calidad fueron factores importantes para elegirlo?

El precio me pareció..., en este caso, el precio fue bueno y los materiales todos fueron de primera calidad, ya que los materiales eran tipo de..., llegamos a un acuerdo de que yo elegiría los materiales y ellos pondrían la mano de obra, y como eran de confianza siempre confié que las horas que iban a dedicar a mi casa iban a ser las necesarias, siempre con los mejores materiales y sin prisas. En aquellos momentos consideré que eran los mejores.

Esa pregunta quería hacerte, ¿qué tipo de servicios esperabas que te prestase el constructor?

Realmente, a parte de la construcción de la vivienda yo quería que me dieran la tranquilidad de que si yo me iba a trabajar, igual que mi mujer, que estuvieran dentro de mi futura casa personas responsables que iban a elegir lo mejor y de la forma mejor, y luego esa confianza de vamos a hacer eso, me llamaban por teléfono, quieres estar delante para ver si aquí tabicamos, si lo hacemos más grande querer reducirlo. Bueno eso fue básicamente, confianza.

Y la gestión de las obras, entonces, ¿la realizabais vosotros o la realizaba el constructor? La gestión de las obras, la gestión de las subcontrataciones, ¿cómo lo organizasteis?

Son unos constructores que lo hacen básicamente ellos y luego ellos..., el alicatado, el escayolista, el "lucidor", que eran tres cosas por ejemplo que él no hacía, o el fontanero o el electricista, ellos me aconsejaban a personas de confianza que ellos solían llamar. Llamé a esas personas, me dieron presupuestos y me quede tan tranquilo y tan satisfecho de conocerlos, y de ver que coincidían también, constructor y ellos mismos con el constructor que me fie y, de hecho, creo que me hice la casa a mi gusto totalmente. Gracias a que me aconsejaron bien.

¿Hicisteis algún tipo de reunión para definir este tipo de gestión?

Entre el constructor y nosotros, sí.

¿Antes d empezar las obras?

Antes de empezar las obras estuvimos hablando de sus honorarios, sus honorarios me dijeron que es la forma que tienen de trabajar, en aquellos momentos, era por horas. Me dijeron que trabajaban 9 horas diarias y les pagaba 9 horas diarias. Ellos tenían carta blanca en la empresa que nos proporcionaba los materiales, que yo ya había ido a elegir, y ellos ya estaban en contacto e iban volvían se lo traían, a mí no me molestaban para nada, yo les pagaba cada mes, el mes trabajado, sus 9 horas diarias y los materiales de igual manera.

Y esta forma de funcionamiento ¿fue decisión tuya o decisión de ellos?

No. Ellos me expusieron que querían y estaban trabajando de esta manera y yo, como ya lo sabía de antemano, por lo dicho anteriormente, por otras personas que les habían construido la casa, y a mí, básicamente, me pareció bien. Y de hecho, luego comparando con otras familias, amigos míos, que han construido unifamiliares, mi casa tiene tan buenas calidades o mejores que los demás, y me ha costado menos dinero. Cosa curiosa y que algunas personas no llegan a querer creerlo. Pero este constructor son muy nobles a la hora de trabajar y a la hora de cobrar. Lo justo. Fue todo, bastante, lo justo.

Y antes de la contratación ¿sabíais cómo estaba estructurada la empresa? ¿Quién la formaba, quien era el gerente, el jefe de obra, nº de trabajadores, lo conocías?

Sí, sí, antes de contratarlos ya me informé y ya sabía que era padre e hijos. Entonces era un padre con sus tres hijos, por lo tanto, el padre era el que llevaba la voz mandante y los hijos, pues, cada uno tenía, uno llevaba unos temas y había uno de ellos, en concreto, que estaba cogiendo las riendas de la empresa que decidía ciertas cosas antes de consultarme.

¿Ellos trabajaban en la obra?

Sí, trabajaban los cuatro en la obra o estaban días, había cuatro en la obra o estaban, días había cuatro en mi casa y otros días había dos. Dos como mínimo todos los días, dos como mínimo. Habían trabajos que habían tres, habían cuatro, semanas, dependía de lo que tenían que hacer y ellos llevaban dos construcciones, dos

unifamiliares a la vez y una de ellas era la mía. Y no me fallaron ni un solo día en los 14 meses que duró la construcción.

Y antes del comienzo de las obras ¿se firmó algún tipo de contrato de obras?

No, no firmamos ningún tipo de contrato de obras con ellos.

Pero, ¿consideras importante que existe contrato de obras?

Hoy en día sí, en aquel momento no lo consideraba. En aquel momento consideraba que no era necesario. En aquellos momentos todo iba bien y todos tenían trabajo y todo el mundo pagaba bien etc. y actualmente, por la crisis económica que existe, sí que pediría un contrato de final de obra, de una serie de cosas que iría a preguntar cuáles serían las mejores, pero que en aquel momento no creí que sería necesario. Hoy a las mismas personas les exigiría más por el miedo que se haya creado, nada más o sea simplemente es por el miedo que se ha creado en esta sociedad que se ha creado actualmente.

Y, ¿se firmó algún otro documento como un presupuesto?

No, no había ningún tipo de presupuesto, solamente había un documento de lo que iba a costar sus honorarios por horas, no había nada más, con ellos.

Y ¿se terminó en el plazo de ejecución de las obras?

No, por escrito no. Se dijo que duraría sobre 9 o 10 meses, 11 quizás, entre 9 y 11 meses, pero luego hubo algunos cambios como la buhardilla y como hacer una pasarela de obra, que hice en el patio, y una serie de acabados que no pensamos y se alargó unos 14 meses aproximadamente o unos 15 máximo del final del todo de que ellos salieron de casa.

Y, ¿te pareció correcto el plazo de ejecución de las obras?

Bueno, me pareció, quizás, se me hizo largo porque 14 meses ahí al pie del cañón aunque te vas a trabajar y vuelves. Pero se me hizo un poquito largo pero no demasiado. Quizás yo pienso que con 14 meses se hubiese podido terminar o 13, pero realmente como hicieron trabajos bastante bastante bien hechos y como estuve cambiando veces como hacer las cosas que eran desde un principio, pues no. Si tuviera que decir entre el sí o el no diría que el sí, quede contento, entre el sí y el no. Como es el que paga hubieses sido algo menos, pues mejor, pues sí que les volvería a contratar.

Durante el proceso de construcción de la obra, ¿vosotros estuvisteis muy implicados en las obras?

Sí, yo sobre todo sí. Yo venía todos los días, todos los días al medio día y por la noche para ver cómo iban y hablar con ellos, como funcionaban, y a la hora de tabicar decían; mañana haremos estos tabiques, ven y te pondremos unos ladrillos para que veas lo grande que te va a quedar, más o menos, por si quieres correr los tabiques si quedan más hacia adentro o hacia fuera. Creo que me impliqué bastante, bastante. Además tuve que ir a elegir yo todos los materiales que entraron dentro de casa, por lo tanto creo que sí que me implique bastante.

¿El constructor llegó a tomar algún tipo de decisión sin consultarlo con vosotros?

No, no recuerdo que tomara la decisión sin preguntarnos. Creo no. Creo que de paso quedaba que iba a ser algo mínimamente diferente me llamaba por teléfono al móvil y me consultaba y yo me fiaba tanto que yo le decía que sí. Si era algo que tenía dudas por el tema de que mi mujer también tenía que tomar las decisiones yo le decía hacer otra cosa y a medio día cuando venga mi mujer ya lo comentamos. Pero básicamente siempre me ha llamado. Siempre.

¿Se llegó a hacer modificaciones o cambios importantes sobre el proyecto inicial?

Sí, como he comentado antes se hizo la buhardilla, que no iba la buhardilla, e iba un despacho al final de la casa arriba del "paellero", no hicimos el despacho pero sí terraza y pasarela e hicimos l buhardilla.

¿Esa modificación las hicisteis vosotros?

Esas modificaciones las hicimos nosotros, y la ampliación del proyecto y fue una decisión nuestra.

Durante la ejecución de las obras, ¿cómo fue la relación con el constructor?

¿Puedes hacerme una valoración?

¿Cómo fue la que?

La relación...

La relación, pero, ¿del trato?

Sí, del trato, si fue buena, mala, si fue meramente profesional, si llegó algún tipo de amistad cuando terminaron las obras, cómo fue la relación, en general.

La relación en general fue muy amistosa, muy amistosa, porque fue muy amistosa, quedamos con una amistad importante que aún seguimos. Por lo tanto, no tuve nunca ningún enfado de ningún tipo. O sea fue excelente.

Y durante la ejecución de las obras, ¿había algún representante de la empresa o alguna persona de contacto?

Bueno sí, como eran el padre o los hijos, y eran los que estaban trabajando en la obra, siempre había alguien responsable dentro de mi casa. Había siempre alguno de ellos, era una empresa como he comentado familiar.

¿Se realizaba algún tipo de reunión entre vosotros y la constructora?

¿Entre nosotros? Sí, nos reuníamos aquí en la obra cuando ellos tenían que hacer algo diferente me explicaban lo que iban a hacer. Siempre que iban a cambia de hacer algo me llamaban ahora vanos a hacer esto. E incluso desde que empezaron los cimientos, van a venir lo de los cimientos, va a venir el de la hormigonera, será de esta manera. Me lo facilitaron todo.

¿Había una buena comunicación entre vosotros?

Sí, sí, me sorprendió porque pensaba que eran cosas que había y punto, pero siempre, siempre me lo comentaban. Incluso con los planos encima de los tableros me decían si lo hiciéramos así pues te podría quedar mejor o más amplio o te entrara más luz.

Me dieron buenos consejos. Nos los aceptamos y otros queríamos que fuera de otra manera ya está y ellos los acataban sin ningún problema.

Y con los subcontratistas ¿qué tipo de relación tuvisteis? ¿Puedes hacerme también una pequeña valoración?

Los subcontratistas eran todos los que entraron a casa que no fueran ellos, ¿por ejemplo?

Sí.

Uh, quede con todos ellos, el constructor y ellos eran, tenían tan buena relación que me la transmitieron a mí y yo a ellos. Y como en aquellos momentos venían hacían su trabajo, les pagaba no había ningún problema. O sea que fue muy buena. Con todos he quedado bien. Con todos. Y a todos los volvería a llamar. No hay ni uno que pueda decir; este sería el único que quizás llamaría a otro, no fueron todos, que vamos, es que me salió muy bien.

Perfecto (ríe)

Y durante la ejecución de las obras, ¿el constructor os paso algún cuestionario de satisfacción?

No, en ningún momento era una empresa tan pequeña y familiar que no era necesario. No me lo pasaron pero no lo exigí ni me lo pidieron en ningún momento.

Y el constructor, ¿tuvo algún detalle positivo o extraordinario con vosotros? ¿O se ajustó a lo que re el proyecto?

No, bueno, el sí que tuvo el detalle que de cada cosa que le dije que quería cambiar en ningún momento rechazó, dijo su opinión de ese cambio que yo quería hacer, pero realmente no, no, vamos.

Y por lo contrario, ¿tuviste algún tipo de queja o discrepancia con él?

No llegamos a discutir. Bajo ninguna circunstancia pasó algo que tuviéramos que discutir, nunca llego a ocurrir. Incluso luego al acabar la cas vinieron dos veces a preguntar si todo iba bien, si estaba todo correcto, si había una canal del exterior que no era culpa de ellos y mía, que era culpa del vecino, que estaba manchando la fachada, un día vine y ya estaba arreglado que lo habían arreglado ellos, y yo dije; ¿y esto?, y luego me enteré que habían sido ellos.

Eso te quería preguntar, si luego de finalizar las obras, con el uso de la vivienda, ¿has tenido algún problema con ella?

Pues, lo que te acabo de comentar, algo que fue del exterior, no, sí tuve un problema, ahora recuerdo. El paellero, el chapado de donde se hace el fuego se hincho y cayo y vinieron..., y se estaba cayendo vamos y vinieron lo arreglaron y solo me cobraron el material. Que además un material que me dieron hasta la factura; esto sube el material. Estuvieron un día entero y no me lo cobraron.

Se responsabilizaron de...

Se responsabilizaron, si no hubiera quedado perfecto y había pasado algo más de un año.

¿Y te pusieron algún tipo de problemas antes de venir?

Ninguno, es más, tardaron días en venir a casa y solucionarlo. Pagaron ellos el material y luego me dieron a mí la factura.

Y ahora vamos a hablar de lo que es la vivienda. Una vez terminada la obra, ¿puedes describirme lo que más y lo que menos te gusta de ella?

Pues, lo que menos me gusta es que se oye todo. Está uno en la parte de los dormitorios y si es por la noche todo se oye. No me gusta, hace mucho ruido la caldera, no está en el sitio adecuado, la tendría que haber puesto más alejada de mi dormitorio y bueno realmente creo que me sobra la buhardilla, creo que la hice de más, pero realmente lo que más me gusta de ella es el patio que tengo. El "paellero", que he comentado, los 80 m de luz y sol. Quizás me guste, una cosa que me gusta poco de la casa que hoy día cambiaría sería que hice las paredes tan altas que me entra menos sol del que podría, pero también es cierto que ningún vecino me está viendo lo que yo haga en mi casa. En general es eso poco más o menos. Que es lo que más me gusta, otras cosas que me gustan de la casa es la escalera, que me he hecho una escalera ancha...

¿Y crees que el constructor hubiera podido haber hecho alguna casa que no hizo?

No se me ocurre que hubiese podido haber hecho alguna cosa mejor. Hizo lo que le pedí y lo hizo bien hecho. Está bien.

¿Y puedes afirmar que el constructor ha ejecutado una vivienda de calidad?

Sí, solo he visto una grieta en el patio en cinco años y medio, y es pequeña, y es normal que la casa se habrá asentado. Dentro de la casa no hay ni una sola grieta, no existen, solo una que hay en el patio.

¿Y por lo tanto has quedado satisfecho con la vivienda?

Sí, con la vivienda bastante, bastante, muy satisfecho.

Pues vamos a ponerle una puntuación a la vivienda, del 1 al 10, ¿qué puntuación del darías?

Un ocho y medio, porque todo es mejorable.

Y ahora vamos a hablar del servicio prestado por el constructor, ya para finalizar. El constructor, ¿se ajustó al servicio que vosotros esperabais?

Sí, sí, totalmente, o sea además son gente muy complaciente, o sea, sí, se puede decirte que totalmente, se ajustó a las necesidades.

¿Y puedes contarme que es lo que más y lo que menos se os gusto sobre el servicio prestado?

¿Del constructor?

Sí.

Bueno, pues, quizás lo que me ha gustado es que en todo momento me sentía informado de la evolución de la casa, sea telefónicamente, para comentármelo, para ver si lo hacían, si era mejor que yo viniese a verlo antes de tocarlo, eso sería lo mejor, siempre muy informado..., y pues quizás en algún rato la hora del almuerzo, a

lo mejor, se le alargaba, pero bueno, no, pienso que eso sería lo mejor es lo que puedo hablar de malo es que tengo poco que decir, es que malo no hay malo no existe en este caso.

¿Y el constructor piensas que ha fallado en algo? ¿Hubieses cambiado algo en la relación con el constructor?

No, no, ha sido buena, ha sido buena, en este caso creo que lo elegiría.

Entonces, ¿puedes decir que el servicio que os ha prestado ha sido un servicio de calidad?

Sí, de calidad bien aconsejado las personas subcontratadas, que han venido a esta casa, todas han sido llamadas, preguntadas por mí, pero por mediación de él y lo que está claro es que lo volvería a hacer igual con todo de ellos.

En resumen, ¿habéis quedado satisfechos con el constructor?

Sí, bastante, bastante.

Te iba a preguntar si lo recomendarías, pero ya me lo has comentado (ríe).

Cien por cien, cien por cien.

Y para finalizar, al constructor, ¿qué puntuación le darías del 1 al 10?

Digamos que un ocho y medio que también se puede superar a sí mismo, y no es que sea muy exigente, si no es que todos nos podemos superar un poquito más, y es verdad, pero no tengo duda que lo volviera a llamar. Un ocho y medio es una puntuación muy alta hoy en día para cualquiera.

Pues muy bien, podemos dar por finalizada la entrevista. Muchas gracias.

A ustedes.

ANOTACIONES FUERA DE LA ENTREVISTA

Destacar que, tanto la entrevistada como su marido tienen 49 años y sus hijos tienen 11 años el mayor y 9 años la pequeña, ya que, de forma accidental, se ha omitido en la entrevista.

DIARIO DEL ENTREVISTADOR

Entrevista nº: 7

Fecha: 18/04/2013

Lugar: Vivienda del entrevistado.

Duración: 17 minutos.

Descripción del entrevistado: Es de carácter agradable, pero responde de forma muy escueta las preguntas. En alguna ocasión, da la sensación de no saber exactamente lo que se le pregunta. De manera subjetiva, se puede decir que ha dado cierta sensación de encontrarse un poco incómoda por el hecho de ser entrevistada. Las respuestas han sido escuetas, con poca expresividad y muy poco desarrolladas. El entrevistador ha tenido que ir reafirmando todas las respuestas intentando sonsacar una mayor expresividad del entrevistado, aunque no lo ha conseguido. Este hecho ha generado que el entrevistador no se haya encontrado cómodo durante la entrevista.

Descripción del ambiente de la entrevista: Se realiza en el comedor de la vivienda del entrevistado. En el momento de la entrevista solo nos encontramos el entrevistador y la entrevistada en la vivienda. La entrevista se ha producido en un ambiente cordial y tranquilo.

Incidentes durante el transcurso de la entrevista: Ha sido una entrevista fluida sin interrupciones.

LA ENTREVISTA

En estos momentos, ¿puedes describirme cómo es vuestra unidad familiar?

Bueno..., pero es que no se a lo que te refieres...

Sí, de quien está formada, que años tenéis y a que os dedicáis...

Somos dos, dos chiquillas que tengo de 21 y 14 años, mi marido que está trabajando de mecánico y yo que soy ama de casa.

¿Y qué edades tenéis?

Yo tengo 49 y mi marido 47. Las chiquillas 21 y 14.

¿Y ha variado la unidad familiar respecto de cuando empezasteis a construirs la vivienda?

No, no.

¿Cuándo os construisteis la vivienda que requisitos básicos deseabais cubrir?

Pues es que habíamos pensado tener una habitación para cada uno y luego el garaje que sí que era importante para nosotros y una casa cómoda, una casa cómoda para poderla gastar toda.

¿Y cuánto tiempo hace que os construisteis la vivienda?

Un año hará ahora, un año.

¿Hace un año hace que estáis viviendo en ella?

No, llevamos seis, siete meses.

Siete meses hace que estáis viviendo en ella...

¿Y se trata de vivienda habitual o de segunda residencia?

De vivienda habitual.

¿Estáis viviendo en ella ahora?

Sí, sí.

Y, de una manera general, ¿puedes contarme cuales fueron los motivos básicos para construirla la vivienda?

Pues estábamos intentando pues invertir un poquito y vimos que la casa era una casa vieja y la tiramos al suelo y nada, pensamos en hacer una vivienda nueva.

Y, ¿por qué os decantasteis por una vivienda unifamiliar y no por otro tipo de vivienda?

Pues, porque nos hacía la ilusión eso de tener un garaje y, ya chalet no, porque en Santa Ana también vendían parcelas pero pensábamos mejor en el pueblo por la edad de mis hijas y por la comodidad del trabajo que está cerca.

¿Puedes hacerme una breve descripción de cómo es la vivienda?

Pues la vivienda es la planta baja todo un garaje, luego arriba es todo un salón un aseo una cocina con una terraza, arriba tres habitaciones con dos aseos y arriba el estudio y el lavadero.

Antes del comienzo de las obras, ¿qué tipo de empresa pensabais que se ajustaría mejor para ejecutar las obras? Me refiero, si buscabais una empresa pequeña familiar, una empresa mediana con jefe de obra o una gran empresa con técnicos en plantilla...

No, pensábamos una empresa familiar, familiar. Pedimos dos presupuestos, por tampoco liarnos demasiado y luego el que más nos gusto es el que nos lo hizo.

¿Y puedes hablarme de cómo fue el proceso de elección del constructor?

Pues nosotros le dijimos más o menos las características de los materiales y de ahí, pues, se iba un poquito y el que nos lo hizo lo conocíamos un poco más y confiábamos un poco más en ellos y ya está.

Me has comentado que buscasteis otros presupuestos...

Sí, otro más.

Otro más...

Para comparar un poquito y tener una idea.

Entonces los motivos para su elección, ¿me puedes contar cuales fueron? Si era por la estructura empresarial, si era porque eran recomendados, si por que los conocías...

Porque ya habíamos visto algunas obras que habían hecho y entonces sabíamos que trabajaban bien y entonces los elegimos.

¿Fueron factores importantes el presupuesto, el plazo de ejecución o la calidad de los trabajos?

El presupuesto se iba poquito, porque como las calidades eran iguales, se iba poquito. Lo único es que este chico habíamos visto varias obras que habían hecho y nos gustaron y por eso fue la elección.

Y el plazo de ejecución, ¿fue importante?

El plazo se fue un poquito, pero bueno, se atrasó un poquito pero no mucho, no demasiado.

Antes de empezar las obras, ¿qué tipo de servicio esperabas que os prestase el constructor? ¿Esperabas que os realizase una gestión integral de todas las obras, la gestión de los materiales, la gestión de las subcontrataciones? ¿Qué esperabais?

No te entiendo mucho.

Si esperabais que os realizase la gestión de toda la obra...

No, la gestión la llevó los arquitectos y nosotros buscamos los albañiles.

Y el tema de las subcontrataciones, ¿lo queríais buscar vosotros o la empresa contratista?

Nosotros lo buscamos, nosotros.

¿Hubo algún tipo de reunión inicial para definir el funcionamiento de toda la obra?

Sí, quedamos con ellos nos explicaron más o menos lo que iba y luego, pues, ya depende de lo que nos saliéramos del presupuesto nos subiera más, por supuesto.

¿Y se definieron todos los parámetros de funcionamiento?

Sí.

Antes de la contratación, ¿sabíais como estaba estructurada la empresa? ¿De quién estaba formada?

Es que era una empresa familiar. Eran un padre y sus dos hijos, entonces era una empresa familiar.

Entonces, ¿sí que la conocías?

Sí, sí.

Para la ejecución de la obras, ¿se firmó algún tipo de contrato?

Sí, se firmó un contrato de la obra que tenía que terminar en la ésta..., el presupuesto, se firmó claro.

¿Y consideras importante el contrato de las obras?

Sí que es importante, claro.

Y en el contrato de obras, ¿se incluía el presupuesto y el plazo de ejecución de las obras?

Sí, en el éste iba todo, sí, el presupuesto iba todo.

Estaba todo definido...

Menos los permisos de cortar la calle y eso, iba todo.

Durante el proceso de ejecución de la vivienda, ¿vosotros estuvisteis muy implicados en cada uno de los pasos de la obra?

Sí, veníamos todos los días a ver y estábamos controlando un poquito, sí.

¿El constructor tomo algún tipo de decisión sin consultarlo con vosotros?

No, todo lo consultaba.

¿Se hicieron modificaciones sobre el proyecto inicial?

Sí, se hicieron unos cambios, sí, sí que se hicieron algunos cambios.

¿Y quién los hizo y por qué motivo?

Porque una vez que ves cómo están quedando las cosas y pues dices mira esto a lo mejor así quedaría mejor y tal y hablamos con el arquitecto y tal y lo rectificamos algunas cosas.

¿Entonces fueron decisión vuestra?

Sí, algunas cosas.

Durante la ejecución de las obras, ¿cómo fue la relación con el constructor puedes hacerme una pequeña valoración?

Pues bien, la verdad es que, hemos tenido ningún problema fueron gente que vamos le decíamos esto y enseguida rectificaba, lo hacían y no hemos tenido ningún problema, luego los materiales yo elegía los que me gustaban y si subían más del presupuesto pues yo le daba la diferencia y ya está. No hemos tenido ningún problema.

¿Y qué relación tenéis actualmente con ellos?

Bien, muy bien.

Y cuando estabais realizando las obras, ¿había algún representante de la empresa?

Es que, los representantes eran ellos, son ellos como es familiar trabajan ellos y ellos lo hacen todo, que no es que sea una empresa grande que este el jefe, ellos eran los trabajadores y ellos eran los que los controlaban todo.

¿Y se realizaban reuniones periódicas?

Sí, venía el arquitecto, veía cómo funcionaba y se hacía todo como ellos decían.

Pero, ¿había algún tipo de reuniones donde estuviereis presentes y se definían?

No, aquí en la obra. En la obra.

En la misma obra...

Sí.

Y con los subcontratistas, ¿qué tipo de relación tuvisteis?

Subcontratistas son los mismos, ¿no? de la...

Me imagino que por ejemplo el electricista, el fontanero...

Es que eso lo llevaban ellos, entonces bien, ellos son los que decía esto tiene que ir así, tiene que ir allá y no hemos tenido ningún problema. Ellos trajeron el electricista, electricidad todo eso lo llevaba el, entonces el albañil es el que controlaba todo eso.

Y la relación que tuvisteis con ellos, ¿fue buena?

Bien, bien, sí, sí.

¿No tuvisteis problemas con ninguno de ellos?

No, no, incluso han venido a colgarme las lámparas el electricista, o sea, que muy bien.

Y, ¿cómo consideras tú que era la relación que había entre constructor y subcontratistas?

Buena, la verdad es que bien, trabajan..., los llamaba y en seguida venía y la verdad es que bien. Tampoco hemos pillado las fechas de mucha faena, entonces a lo mejor también hemos tenido... mejor, pero bien...

¿Y las obras se fueron ajustando a los plazos establecidos?

Se atrasó un poquito porque, claro al ser nada más tres, que han hecho la cimentación y todo, se atrasó un poquito, pero vamos unos cinco meses se atrasaron de la fecha que ellos me dijeron...

¿Y cómo realizabais el control de costes de las obras?

¿A qué te refieres? No sé.

¿Cómo controlabais vosotros el coste de las obras?

Ah, con la certificación, con la certificación.

¿Y hubo algún problema con los pagos?

No, hombre, con la escalera porque me lo puso por horas y se disparó un poquito y le dije que no, que eso me lo sacara por presupuesto, porque por horas se disparó, pero lo demás lo que estaba certificado se pagaba y ya está. Los materiales si los ponía yo ya me los descontaba de lo que me había pasado del presupuesto y ya está.

Y durante la construcción de las obras, ¿el constructor paso algún tipo de cuestionario de satisfacción?

No.

Ninguno... ¿Y tuvo algún detalle positivo y extraordinario con vosotros?

Ninguno, no. El acabo su faena yo le pague lo que le tocaba y ya está.

Se justo al proyecto... ¿Y tuviste algún tipo de queja con ellos?

No hemos tenido ninguna queja, la verdad, porque hay un problema ahora que llovió entro un poquito de agua y han venido y me lo han solucionado, no hemos tenido ningún problema de momento, que hayamos tenido aún.

Esa es una de las preguntas que te quería hacer, si después con el uso de la vivienda, ¿habéis tenido algún problema con ella?

Pues, entro agua por que hicimos las claraboyas esta de ahí de la terraza y al llover con aire entro, se conoce que no habían rejuntado bien la junta y entró un poquito de agua, pero, vamos, enseguida vinieron y lo han solucionado. Y a veces me llaman para ver si me ha entrado agua o se ha hecho alguna grieta y tal y de momento va todo bien.

¿Entonces la respuesta que han tenido ellos ha sido buena?

Sí, sí.

Y ahora vamos a hablar sobre lo que es la vivienda. Una vez terminada la obra puedes describirme, ¿qué es lo que más y lo que menos te gusta de la vivienda?

Pues, la verdad es que, como la hemos hecho y hemos estado así pendientes, me ha quedado cómoda, bastante cómoda la casa y me gustan mucho los baños que no han quedado escalones, ni nada, en la ducha, la habitación que está el armario empotrado, me gusta, la veo cómoda.

¿Y hay algún detalle que no te gusta?

Pues, a lo mejor las paredes que no se han quedado lisas, lisas, porque no están maestreadas, de esas que llaman, pues a veces a lo mejor cuando le da la luz que ves así un poquito..., es lo que a lo mejor no me gusta, pero por lo demás estoy muy contenta.

¿Y crees que el constructor hubiera podido haber hecho algo mejor que no hizo?

Sí, la escalera la hubiera podido haber hecho mejor.

¿Y por qué piensas que no la ha acabado de hacer bien?

Pues porque la escalera iba, a principio de una manera, porque iba de mármol, entonces no se veía y luego claro al ir de yeso, pues tenía que ir perfecta y hay bastantes fallos, por lo demás...

¿Puedes afirmar que el constructor ha realizado una vivienda de calidad?

Sí.

¿Y has quedado satisfecha con la vivienda?

Sí, sí, bastante.

Vamos a ponerle una nota a la vivienda, del 1 al 10, ¿qué nota le pondrías?

Pues un 9 (nueve), bastante bien es que como la hemos hecho a nuestro gusto hemos quedado bastante satisfechos.

Y ahora vamos a hablar del servicio que os ha prestado el constructor, ¿el constructor se ajustó al servicio que vosotros esperabais?

El constructor sí, lo único es que, claro, el tema de papeles permisos de Ayuntamiento tenía que ir yo, me encargaba, pero bueno, lo que es la construcción sí que he quedado satisfecha.

Y, ¿puedes contarme que es lo que más y lo que menos os ha gustado sobre el servicio prestado por el constructor, me refiero a la forma de trabajo, los subcontratistas, los materiales? ¿Puedes destacar lo que más te ha gustado y lo que menos te ha gustado del servicio?

Hombre me ha gustado es que ellos iban los tres hermanos..., dos hermanos..., y la verdad es que han hecho todo, la cimentación y todo, entonces estaban bastante pendientes y ha estado todo bastante controlado por ellos.

¿Y algún detalle que no te haya gustado?

Pues, el detalle que no me ha gustado la escalera, porque al ir de una manera y luego ir de otra pues ha quedado un poco torcida, pero bueno, es lo que...

Sí un detalle constructivo te refieres...

Sí.

¿En qué piensas que han fallado o que hubieras cambiado del servicio que han prestado?

Del servicio, pues a lo mejor, pues ellos tampoco me ofrecían oye ven aquí o te acompañaban tenías que ir tú, entonces pues claro ahí sí que me he tenido que mover yo, ellos han estado construyendo y ya esa. La empresa te busca materiales, te lleva a otros sitios y se mueven contigo y ellos no, ellos han estado trabajando y ya está, la que me he moví he sido yo.

Entonces, ¿puedes afirmar que el servicio que os han ofrecido ha sido un servicio de calidad?

El servicio ha sido de calidad, porque la vivienda ha estado de calidad. Lo único es que no tienes las comodidades de que a lo mejor ellos tengan una empresa y tengan una exposición y te enseñen y te digan, ellos se han limitado a trabajar y ya está.

Y en resumen, ¿habéis quedado satisfechos con el constructor?

Sí.

Y siendo sincera, ¿lo recomendarías?

Sí.

Y, finalmente, al constructor, del 1 al 10, ¿qué puntuación le darías?

Pues, bastante bien, también, porque lo que es la obra está bastante bien acabada y se ve un obra buena. Pues un 9 también, sí estoy contenta, la verdad es que estoy contenta.

Pues muy bien. Podemos dar por finalizada la entrevista. Muchas gracias.

A ti.

ANOTACIONES FUERA DE LA ENTREVISTA

No hay información que destacar sobre detalles de conversaciones fuera de la entrevista.

DIARIO DEL ENTREVISTADOR

Entrevista nº: 8

Fecha: 22/04/2013

Lugar: Vivienda del entrevistado.

Duración: 32 minutos.

Descripción del entrevistado: Es de aspecto juvenil y de carácter extrovertido. Responde con sinceridad a las respuestas.

Descripción del ambiente de la entrevista: Se realiza en el comedor de la vivienda del entrevistado. En el momento de la entrevista nos encontramos el entrevistador y el entrevistado solos en la vivienda. La entrevista se ha producido en un ambiente cordial y distendido.

Incidentes durante el transcurso de la entrevista: Ha sido una entrevista fluida sin interrupciones.

LA ENTREVISTA

En estos momentos, ¿puedes describirme cómo es vuestra unidad familiar?

No sé, ¿a qué te refieres exactamente?

Sí, quién forma vuestra familia, a qué os dedicáis y que edades tenéis...

Pues, en estos momentos, estoy yo solo. Me separé hace unos..., dos años..., Trabajo de comercial y tengo 37 años.

¿Ha variado la unidad familiar respecto de cuando te construiste la vivienda?

Pues..., sí. Entonces vivía en pareja y la casa la hicimos entre los dos. Entonces, a los dos, nos hacía mucha ilusión hacernos una casa y nos pusimos en ello.

¿Cuándo os construisteis la vivienda que requisitos básicos deseabais cubrir?

Requisitos..., pues..., lo que verdaderamente queríamos era vivir solos en una casa. No queríamos compartir vivienda con otros vecinos. Antes de construirnos la casa, estábamos viviendo en un piso y no, no nos gustaba el hecho de hacer reuniones para reparar esto, aquello, y además siempre había algún vecino que ponía problemas a todo. Otro factor que fue importante fue el hecho de construirnos una casa a nuestro gusto. Hacer la distribución a nuestro gusto..., decorarla como nosotros queríamos..., y la piscinita, tener una la piscinita en la terraza trasera nos hacía mucha ilusión.

¿Y cuánto tiempo hace que os construisteis la vivienda?

Pues..., cinco años. Cinco años creo, más o menos, hace que vivimos en ella.

¿Se trata de vivienda habitual o de segunda residencia?

Sí, vivienda habitual, vivienda habitual.

¿Estáis viviendo en ella ahora?

Sí, yo. En estos momentos estoy viviendo yo solo. Como te he dicho antes, nos separamos y la casa me la quedé yo. Le di la parte correspondiente a ella y me la quedé yo.

Y, de una manera general, ¿puedes contarme cuales fueron los motivos básicos para construirla la vivienda?

¿Motivos básicos? Pues, realmente lo que te comentaba antes..., pues..., no queríamos vivir en comunidad, por los inconvenientes que ello conlleva..., ruidos, reuniones, etc... Y, sobre todo, por la ilusión que nos hacía construirnos una casa. Hacémosla a nuestro gusto..., decorarla..., etc. Es importante destacar que en aquellos momentos nosotros, los dos, estábamos ganando bastante dinero. Los dos nos dedicábamos a la unificación de créditos bancarios y la verdad es que ganábamos mucho dinero. El hecho de ganar bastante dinero nos motivó bastante para hacernos la casa. Pensamos que no tendríamos problemas para hacer frente al pago de la vivienda. Teníamos un dinero ahorrado y nos echamos al ruedo. Tengo que confesar que ahora, la verdad, es que me está costando pagar la letra, al estar yo solo.

¿Me puedes describir cómo es la vivienda?

Pues..., la vivienda es un planta baja..., planta primera..., y buhardilla. En la planta baja, entras a un recibidor..., y luego entras a un salón comedor grande. En el salón comedor hay una chimenea y un ascensor que sube al resto de plantas. Luego entramos a una cocina inmensa, con una isla en el centro y con una zona para comer. Por la cocina se sale a una terraza, que no es muy grande porque pusimos una pequeña piscina, la joya de la casa. Eso en la planta baja. En la planta primera..., teníamos dos habitaciones dobles y un aseo y luego una habitación principal con un baño y un vestidor. Y la tercera planta era la buhardilla que daba acceso a una terraza. Y..., ya está.

Antes del comienzo de las obras, ¿qué tipo de empresa pensabais que se ajustaría mejor para ejecutar las obras? ¿Buscabais una empresa pequeña familiar, una empresa mediana con jefe de obra o una empresa grande con técnicos en plantilla?

Pues..., no nos lo planteamos. Lo único que buscábamos era una empresa de confianza, con la que no tuviésemos problemas y se encargase de todo, ya que nosotros no tenemos ni idea de obra. Queríamos que se encargase de realizar toda la obra y nosotros únicamente encargarnos de elegir los chapados, los suelos, los colores para la pintura y poco más.

¿Y cómo fue el proceso de elección del constructor?

Pues..., el constructor..., yo conocía a un chico que hacía un tiempo se había montado una constructora, junto con un socio, y le pedimos presupuesto. Como ya te he dicho lo que buscábamos era alguien de confianza y yo a ese chico lo conocía bastante. La verdad es que no sabía cómo trabajaban, pero con el socio que se había juntado parecía que entendía bastante de obra. Pues..., me pasaron presupuesto y como vimos, en aquel momento, que encajaba con el capital que podíamos acceder, con lo que teníamos ahorrado y lo que nos dejaba el banco, pues..., nos pareció un poco caro pero confiamos en ellos y los contratamos.

Entonces, ¿buscasteis otros constructores y los comparasteis?

No, la verdad es que no. Confiábamos en ellos.

Entonces, ¿puedes contarme, básicamente, cuáles fueron los motivos para su elección?

Sí, como ya te he dicho los motivos, principalmente la confianza de conocerlos.

¿Fueron factores importantes el presupuesto, el plazo de ejecución o la calidad de los trabajos?

Hombre, el presupuesto era un factor importante, pero como no llegamos a comparar tampoco te puedo decir si eran más caros o baratos que otros. Sé que el presupuesto era elevado, pero la verdad es que la casa, era una casa importante la que nos íbamos a hacer y pensamos que lo valía. Y..., lo otro ¿qué era?

Sí, el plazo de ejecución y la calidad de los trabajos....

Pues, el plazo de ejecución, teníamos ilusión y la verdad es que nos apetecía ponernos pronto a vivir en la casa, pues..., era importante, pero tampoco lo hablamos directamente con ellos. Nos dijeron que costaría más o menos un año y no le dimos más importancia, aunque luego se alargó casi el doble...

Antes de empezar las obras, ¿qué tipo de servicio esperabas que os prestase el constructor? ¿Esperabas que os realizase una gestión integral de todas las obras, la gestión de los materiales, la gestión de las subcontrataciones?

Sí, sí, queríamos que el constructor se encargase de todo. Ya te he dicho que yo no tengo ni idea de obra..., y lo que queríamos es que se encargasen de todo. Fíjate que llegamos a buscar a un decorador porque mi pareja y yo teníamos gustos diferentes, para la decoración de la casa, y para no discutir lo dejamos en manos de un decorador. Nosotros lo único que queríamos era que primero nos preguntasen para ver si los pasos que iban a dar nos iba a gustar y nada más.

¿Hubo algún tipo de reunión inicial para definir el funcionamiento de toda la obra?

Sí, claro. Cuando quedamos en su despacho para que nos hiciesen el presupuesto ya hablamos estas cosas y ellos nos dijeron que se ocuparían de todo, sin ningún problema. Que ellos estaban acostumbrados a trabajar de esa manera y que no tendríamos ningún problema. Aunque luego las cosas terminaron de otra manera.

Antes de la contratación, ¿sabíais como estaba estructurada la empresa? ¿De quién estaba formada?

Pues la verdad es que no. Conocíamos a mi amigo, que luego nos presentó a su socio, que era el que de verdad, se suponía, que entendía de obra, aunque luego lo pongo en duda, pero bueno, vamos..., la empresa no sabía quién la formaba. Supuse que ellos, al ser oficiales de obra, estarían en la obra gestionándola y comprobando los trabajos de sus trabajadores, no sé. Los trabajadores estarían cualificados, ¿no? Yo confío en los profesionales... Aunque después las cosas fueron diferentes, pero bueno...

Para la ejecución de la obras, ¿se firmó algún tipo de contrato?

Pues como eran conocidos nos violentaba, un poco, el pedirles que nos hiciesen un contrato, pero ellos mismos nos lo ofrecieron, así que sí, firmamos un contrato.

¿Y consideras importante el contrato de las obras?

Sí, sí, te aseguro que sí. Si tienes algún problema es el único documento válido para poder reclamar. Aunque te digo que no es tan importante el contrato en sí, si no lo que pone en el contrato, ya que nosotros lo leímos por encima, confiando en los constructores, y luego tenía unas cláusulas que yo te digo que eran abusivas, seguro. Nos tenían atados durante toda la obra sin poder renunciar a ellos. Si en algún momento hubiésemos querido cambiar de constructor nos no hubiésemos podido o nos hubiese costado dinero. Nos confiamos demasiado, demasiado.

Y en el contrato de obras, ¿se incluía el presupuesto y el plazo de ejecución de las obras?

Sí, estaba incluido todo. Aunque, con el plazo que pusieron, se curaron en salud, porque pusieron 24 meses, ya ves, 24 meses. En 24 meses podían haber hecho el Escorial. Y nosotros, confiados, no le dimos importancia.

Durante el proceso de ejecución de la vivienda, ¿vosotros estuvisteis muy implicados en cada uno de los pasos de la construcción de la obra?

Yo creo que sí. Íbamos cuando podíamos, cada 2 ó 3 días e íbamos viendo cómo iban las obras. A veces, pasaban varios días y no íbamos, porque por nuestro trabajo viajábamos bastante, pero en cuanto volvíamos nos pasábamos por las obras para ver cómo iba.

¿El constructor tomo algún tipo de decisión sin consultarlo con vosotros?

Pues, la verdad es que nos consultaba todo bastante, pero luego sí que tomó algunas decisiones importantes sin consultarnos a nosotros. Pues, por ejemplo, el azulejo de la cocina y las griferías las puso sin darnos a elegir otras, porque decía que tenía que ir evolucionando las obras y no estábamos en Valencia. Otra cosa, el color del monocapa de la parte trasera de la vivienda, pusieron el color que ellos eligieron sin consultarnos a nosotros, porque decía que necesitaba que las obras avanzaran y no podía para que nosotros nos decidiéramos.

¿Y cómo os hizo sentir esas decisiones?

Pues, imagínate. Nos cabreamos con ellos, aunque luego se nos pasó pronto. Ellos intentaron compensarlo teniendo algún detalle con otra cosa, como el remate de la chimenea que lo pusieron de madera, pero bueno, no nos gustó esa actitud, ya que son detalles con los que luego tienes que convivir siempre y quieres que esté a tu gusto.

¿Se hicieron modificaciones sobre el proyecto inicial?

Sí, bueno..., modificaciones no, pequeños cambios de mover algún tabique..., distribución de los baños..., pero bueno cambios importantes no.

¿Y quién los hizo y por qué motivos se hicieron?

Ellos nos comentaron que las habitaciones podían quedar más desahogadas desplazando algún tabique y, nada, nos pareció bien y se movieron. La distribución de los baños la decidimos nosotros porque nos pareció que estaría mejor así. Lo consultamos todo con el arquitecto y el aparejador y les pareció bien, y los cambiamos sin ningún problema.

Durante la ejecución de las obras, ¿cómo fue la relación con el constructor?

¿Puedes hacerme una pequeña valoración?

Pues, al principio bien. Como ya te digo, el constructor era amigo nuestro y había confianza, pero luego las cosas empezaron a cambiar. Cuando comenzaron con la estructura, los arquitectos nos dijeron que se habían producido muchos errores de construcción y ahí empezó, poco a poco, a ir mal. Luego el chico que yo conocía se separó del socio y se fue de la obra, y se quedó el otro socio. No sé los motivos, pero la obra empezaba a ir mal. La obra se iba retrasando, íbamos a la obra y siempre estaba igual, no avanzaba. Además los arquitectos nos llamaron para reunirnos y nos comentaron que habían muchos errores de construcción, llovió y entró mucha agua en la casa de al lado, un montón de problemas. Además los costes de las obras se iban disparando, siempre aparecían cosas que decía que no estaban en el presupuesto..., mal, muy mal. Pues como puedes entender, la relación se deterioró mucho..., mucho, mucho. Y lo peor es que nuestro amigo nos dejó tirados...

¿Y qué relación tenéis actualmente con ellos?

Cero, ninguna. Desde que terminamos la obra, ninguna.

Y cuando estabais realizando las obras, ¿había algún representante o persona de contacto de la empresa?

Sí, la persona de contacto era el socio de mi amigo. Aunque nunca estaba en la obra. Él decía que estaba llevando varias obras a la vez y que teníamos que avisarle cuando quisiéramos hablar alguna cosa de la obra.

Entonces en la obra, ¿no había ningún representante de la empresa?

Bueno, estaban los trabajadores, que había un oficial, pero no había ningún responsable. El oficial, que era extranjero, no hablaba casi español, y no nos entendíamos muy bien con él. Además cuando quedábamos con el constructor, siempre llegaba tarde, y lo que queríamos ver lo veíamos todo corriendo y por encima. Cambió mucho desde el comienzo de las obras, conforme iba evolucionando, de bien a peor.

¿Se realizaban reuniones periódicas?

Sí, bueno, en un principio las reuniones eran en la obra y todo se hablaba allí. Después, cuando empezaron a haber problemas, ya se hacían reuniones con el arquitecto y el constructor, nosotros también íbamos a algunas pero no a todas. Pero las reuniones con el constructor, todas eran en la obra. Nosotros nos reuníamos más con los arquitectos en su despacho, pero con el constructor todas en la obra.

Y, ¿qué tipo de relación tuvisteis con los subcontratistas?

Pues la verdad es que poca, ya que como se encargaron ellos de traer a toda la gente necesaria para realizar las obras, no sé quién era de la empresa y quién era subcontratado. Además, te digo, que la gente que tenía en la obra, no sé si es que todos eran maestros de obra o qué..., pero igual te estaban haciendo los cimientos..., que luego te ponían la escayola..., que luego estaban pintando. No sé, un poco sorprendente, ¿no?

Y la relación que tuvisteis con ellos, ¿fue buena?

Bueno, ya te digo, nosotros la relación con los trabajadores, realmente fue poca, ya que cuando íbamos a la obra no hablábamos con ellos. La relación ni buena, ni mala. Poca relación, poca relación.

¿No tuvisteis problemas con ninguno de ellos?

No, no. Cuando teníamos algún problema hablábamos con el constructor. Bueno, sí, tuvimos problemas con el carpintero, que nos puso la puerta de la entrada, otra que no era la que habíamos elegido en un principio, y luego nos puso muchos problemas para cambiarla. Pero al final la cambió. Supongo que el constructor hablaría con él.

¿Y cómo consideras que era la relación entre constructor y subcontratistas?

No lo sé, porque ya te digo, no llegué a saber quién trabajaba para la empresa y quién era subcontratado.

¿Y las obras se fueron ajustando a los plazos establecidos?

No, como ya te he dicho, en un principio parecía que todo iba bien, pero luego empezaron a haber problemas de obra y poco a poco se iba retrasando. De hecho había semanas que los trabajadores desaparecían de la obra y no había nadie trabajando aquí. Y sobre todo, al final, cuando surgieron todos los problemas de malos acabados, no venía a arreglarlos y la obra estuvo varios meses parada. La obra duró más o menos dos años, en cuanto los arquitectos nos dijeron que la duración normal para ese tipo de obras solía ser de un año más o menos.

¿Y cómo so sentisteis?

Mal, fatal. Nos sentimos defraudados. Nos sentíamos atados, porque, ¿qué íbamos a hacer? ¿Ir a juicio? Pues no..., ya que nos quedaba poco, nuestra intención era terminar cuanto antes. Pero mal, muy mal.

Y el control de costes de las obras, ¿cómo lo realizabais?

El control de costes..., pues le dimos, al empezar las obras un veinte por cien del presupuesto y luego según iban evolucionando las obras le íbamos pagando según..., según..., certificaciones. Pero, fue un error darle ese veinte por cien inicial, porque fueron muy astutos, en cada certificación nos descontaban un veinte por cien, a cuenta de los que le habíamos adelantado en el inicio de las obras, de manera que siempre eran ellos los que nos debían dinero a nosotros, de manera que cuando se complicaron las cosas no pudimos echarlos. Fueron muy astutos, muy astutos...

¿Y hubo algún problema con los pagos?

Claro, nos pusieron un montón de costes que decían que no estaban incluidos en el presupuesto inicial. Nosotros lo llevamos a los arquitectos y ellos nos ayudaron bastante en comprobar cada uno de los pagos. Pero además, al final de las obras suspendimos las certificaciones hasta que no repasaran los defectos de acabados, que habían un montón. Hasta que no dieron por buenos los acabados los arquitectos, no les pagamos todo. Yo creo que por eso no venían a terminar las obras, pero ellos ya sabían que hasta que no lo terminasen todo bien no iban a cobrar...

Y durante la construcción de las obras, ¿el constructor paso algún tipo de cuestionario de satisfacción?

¿De satisfacción? No, no. No creo que estuviesen interesados en pasarnos ningún cuestionario.

¿Tuvo algún detalle positivo y extraordinario con vosotros?

Pues cuando veía que metía la pata en alguna cosa intentaba compensarnos con algún detalle, pero, no, porque yo creo que luego nos lo cobraba por algún otro sitio. Recuerdo que lo de la chimenea, que puso el remate de madera, pero, no, poca cosa.

Y ya me has dicho que sí que tuvisteis alguna queja con ellos, en su momento, ¿cómo se lo hicisteis saber?

Hablando. Lo llamábamos y hablándolo. Aunque a veces era difícil contactar con él, porque lo llamabas y no te contestaba, o te daba largas, etc., ya sabes cuando las cosas no van bien mucha gente intenta eludir sus responsabilidades...

Y después, con el uso de la vivienda, ¿has tenido algún problema con ella?

Problemas, en realidad, no. Alguna cosa, pero de poca importancia. Es que los problemas que tuvimos fueron sobre todo de malos acabados y cosas por terminar. Entonces son defectos de terminación pero no de grietas, ni humedades, ni nada se eso.

Y ahora vamos a hablar sobre lo que es la vivienda. Una vez terminada la obra puedes describirme, ¿qué es lo que más y lo que menos te gusta de la vivienda?

Hombre, lo que más es que la vivienda la hicimos a nuestro gusto y con la distribución que nosotros queríamos. Además, la satisfacción de vivir sin vecinos para mí es muy importante, muy importante. Eso es lo que más. Y lo que menos, pues, ya te he dicho, la experiencia de construirnos la casa no fue muy satisfactoria, por todos los problemas que tuvimos, y sobre todo los acabados, que hay muchos detalles mal acabados, pero bueno, es lo que hay.

¿Y crees que el constructor hubiera podido haber hecho algo mejor que no hizo?

Un montón de cosas, como por ejemplo, el enlucido de las paredes está lleno de bultos, que cuando le da la luz se ven un montón, el chapado de la cocina está lleno de "puntas" (cejas), no lo colocaron bien, las puertas no cierran bien y algunas se abren y cierran solas, y algunas cosas más que no quiero recordar.

¿Y cuáles piensa fueron los motivos para que no lo acabase bien?

Sinceramente, yo creo que no estaba preparado para hacer las obras que hizo. O es que llevaba demasiadas obras a la vez, no podía con todo y contrató a gente no capacitada..., no lo sé. Pero pienso que él debería de haber estado encima de las obras y no lo estuvo.

¿Puedes afirmar que el constructor ha realizado una vivienda de calidad?

¿De calidad? No. La vivienda está bien, pero tiene muchos defectos de acabado y tú entras y notas que no está bien acabada, aunque no te fijes en los detalles, lo notas. Por lo tanto no creo que sea una vivienda de calidad.

¿Y has quedado satisfecha con la vivienda?

Hombre, la vivienda, aunque tenga defectos de acabado, en general, está bien. Yo creo que la vivienda está bien. La distribución me gusta mucho y tiene muchas comodidades, el ascensor, la piscina, la buhardilla, yo creo que está bien. Quitando los defectos de acabado, puedo decir que sí que estoy satisfecho.

Vamos a ponerle una nota a la vivienda, del 1 al 10, ¿qué nota le pondrías?

A la vivienda..., un 8. Un 8, sí.

Y ahora vamos a hablar del servicio que os ha prestado el constructor, ¿el constructor se ajustó al servicio que vosotros esperabais?

Hombre, el servicio, en general, era el que nosotros queríamos, lo único es que ha fallado en otras cosas como son el plazo de duración de las obras, los malos acabados, que ya te he dicho y todos los extras que nos ha cobrado de más, que nosotros sí que le pedimos alguno, pero yo creo que nos cobró cosas de más.

Y, ¿puedes contarme que es lo que más y lo que menos os ha gustado sobre el servicio prestado por el constructor, me refiero a la forma de trabajo, los subcontratistas, los materiales?

Lo que más, poca cosa, porque nosotros no queríamos enterarnos de nada y al final tuvimos una lucha con el constructor. Y lo que menos, pues ya te lo he contado.

¿Y algún detalle que no te haya gustado?

¿Detalle? Pues todo en general, me refiero a que si hubiese ido con otra actitud, nosotros nos amoldábamos a lo que nos decía y le íbamos pagando cuando nos decía. Yo creo que si hubiese cumplido con su trabajo, todo hubiese ido bien y no hubiésemos tenido ningún problema.

¿En qué piensas que han fallado o que hubieras cambiado del servicio que han prestado?

Del servicio..., pues que no ha cumplido con sus obligaciones como constructor y además que es un poco chapuzas, o la gente que lleva.

Entonces, ¿puedes afirmar que el servicio que os han ofrecido ha sido un servicio de calidad?

No, de servicio de calidad, nada. Nada.

Y en resumen, ¿habéis quedado satisfechos con el constructor?

No, en absoluto.

Y siendo sincero, ¿lo recomendarías?

No. No quiero darle a pasar a nadie lo que nosotros pasamos durante la construcción de la casa.

Y, para finalizar, del 1 al 10, ¿qué puntuación le darías al constructor?

Suspendido. Un cuatro. No le pongo menos porque al final la casa la tengo terminada y puedo vivir en ella, pero el proceso ha sido un infierno y no puedo darle un aprobado. Sí, un cuatro.

Pues muy bien. Podemos dar por finalizada la entrevista. Muchas gracias.

Muchas gracias a ti.

ANOTACIONES FURA DE LA ENTREVISTA

No hay información que destacar sobre detalles de conversaciones fuera de la entrevista.

DIARIO DEL ENTREVISTADOR

Entrevista nº: 9

Fecha: 22/04/2013

Lugar: Vivienda de la entrevistada.

Duración: 28 minutos.

Descripción de la entrevistada: Es de carácter agradable y atenta. Responde con sinceridad las preguntas.

Descripción del ambiente de la entrevista: Se realiza en el comedor de la vivienda de la entrevistada. En el momento de la entrevista solo nos encontramos el entrevistador y la entrevistada en la vivienda. La entrevista se ha producido en un ambiente cordial y distendido.

Incidentes durante el transcurso de la entrevista: Ha sido una entrevista fluida sin interrupciones.

LA ENTREVISTA

En estos momentos, ¿puedes describirme cómo es vuestra unidad familiar?

Pues..., en la actualidad, estoy separada y tengo una hija de 28 años, que está emancipada.

Y, ¿a qué os dedicáis y que edades tenéis?

Tengo 56 años y yo ahora estoy en paro. Mi hija tiene 28 años y trabaja en una tienda de muebles.

¿Puedes contarme si ha variado la unidad familiar respecto de cuando te construiste la vivienda?

Pues..., no, no. La verdad es que cuando empecé a construirme la casa la única diferencia es que mi hija todavía vivía conmigo. Pero por lo demás todo igual..., sí, todo igual.

Cuando os construisteis la vivienda, ¿qué requisitos básicos deseabais cubrir?

Pues, como ya te he dicho, estoy separada y el piso en el que vivía antes era de mi marido. Yo tenía una casa pequeña de mis padres y pensé en ponerme a vivir en ella, pero estaba muy vieja y, o la reformaba, o la tiraba y me la hacía nueva. Como, la verdad es que, la casa estaba muy vieja y llena de humedades, me recomendaron que la tirara y me la hiciera nueva. También me planteé comprarme un piso, pero me apetecía ponerme a vivir en la casita de mis padres, así que pedí presupuesto para hacerme la casa y lo comparé con el valor de un piso nuevo, y al final me compensaba más hacerme la casita que comprarme un piso, así que no me lo pensé más y me hice la casa.

¿Cuánto tiempo hace que te construisteis la vivienda?

Pues..., tengo muy mala memoria, pero creo que hace..., unos cinco años. Sí, hace unos cinco años que me construí la casa y uno tres años y medio que vivo en ella.

¿Se trata de vivienda habitual o de segunda residencia?

Sí, sí, vivienda habitual.

¿Estás viviendo en ella?

Sí. Yo sola. Aunque tengo una habitación para mi hija, aunque no esté viviendo ahora conmigo.

De una manera general, ¿puedes contarme cuales fueron los motivos básicos para construirte la vivienda?

Pues..., lo que te comentaba antes..., ya tenía la casa vieja de mis padres y me apetecía vivir en ella. La tiré al sueño y me construí una nueva. Todo ello porque me separé de mi marido y necesitaba un sitio para vivir. Y entre un piso y la casa pues me decidí por la casa.

¿Me puedes describir cómo es la vivienda?

¿La casa? Pues, la casa es muy pequeñita. Está formada por una planta baja y una primera planta. La planta baja, según entras, está formada por un salón comedor..., una cocina abierta al salón y un pequeño aseo. También tiene un pequeño patio de luces. Subes la escalera y en la planta primera hay dos habitaciones pequeñas y un aseo completo, donde también tengo el lavador. Y luego arriba está la terraza.

Antes del comienzo de las obras, ¿qué tipo de empresa pensabas que se ajustaría mejor para ejecutar las obras? ¿Buscabas una empresa pequeña familiar, una empresa mediana con jefe de obra o una empresa grande con técnicos en plantilla?

Una empresa pequeña, sí. Para hacer la casa que me quería hacer yo, una empresa pequeña. Yo lo que buscaba era un obrero de confianza, que supiese que me iba a hacer una buena obra. Lo que llamamos un obrero de toda la vida, vamos...

¿Cómo fue el proceso de elección del constructor?

El constructor..., me recomendaron un obrero de confianza, pero fui a hablar con él y ya se había jubilado. Pero su hijo estaba haciendo obras también. Como me habían recomendado a este obrero y su hijo había cogido las riendas de la empresa, pues confié en él y le pedí presupuesto. Como el presupuesto me pareció bien, al final lo contraté a él, aunque luego me arrepentí...

Y, ¿buscasteis otros constructores y los comparasteis?

Sí. Busqué otro constructor, que también me habían hablado bien de él, y también le pedí presupuesto, pero la verdad es que se iba mucho uno del otro y, en esos momentos yo también tenía el presupuesto bajito, por lo que al final me decidí por el primero.

Entonces, ¿cuáles fueron los motivos básicos para su elección?

Pues, como te he dicho uno de los motivos básicos fue el presupuesto, que el primero se ajustaba mejor a mi situación, y también la confianza, ya que los dos que me pasaron precio eran recomendados por amigos...

¿Fueron factores importantes el presupuesto, el plazo de ejecución o la calidad de los trabajos?

Sí, el presupuesto para mí era muy importante, muy importante. Y lo otro, pues al plazo de ejecución yo al principio no le di importancia, yo creía que me iba a hacer la casa en poco tiempo, ya que era una casita pequeña, aunque luego tardó mucho en terminarla, por lo que ahora te digo que sí que es importante. Y lo otro ¿qué era?

La calidad de los trabajos....

¿La calidad? Claro que es importante, ya que este constructor trabaja bastante mal. La calidad de los trabajos es muy baja, muy malos acabados, muy malos. Te puedo decir muchos detalles que ha acabado mal como el piso del baño que está inclinado, el recibidor que está también inclinado, los armarios y cajones de la cocina no abren bien, las puertas no abren ni cierran bien..., un montón de cosas.

Antes de empezar las obras, ¿qué tipo de servicio esperabas que os prestase el constructor? ¿Esperabas que os realizase una gestión integral de todas las obras, la gestión de los materiales, la gestión de las subcontrataciones?

La gestión de obras es que te lo haga todo, ¿no? Pues sí yo lo que quería es que me lo hicieran todo. Yo no sé de obras y recientemente separada, sin un marido en casa, pues yo lo que quería es que me lo hicieran todo. Además yo no conozco electricistas, ni carpinteros, ni fontaneros para que viniesen a hacerme los trabajos, ni tampoco quería empezar a buscar presupuestos y todo eso, para compararlos.

¿Hubo algún tipo de reunión inicial para definir el funcionamiento de toda la obra?

Sí, al principio. Cuando le pedí presupuesto ya hablamos de como quería que se realizasen las obras, y él le pareció bien. Después cuando le dije que lo había elegido y que podía empezar las obras también lo hablamos y había quedado todo claro, sí.

Antes de la contratación, ¿sabíais como estaba estructurada la empresa? ¿De quién estaba formada?

¿La empresa? No, la verdad es que no. Yo al único que conocía es al chico que me iba a hacer las obras. Yo pensé que él tenía sus hombres en plantilla y no me preocupó quién formaba la empresa. Yo confío en los profesionales, ¿no?

Para la ejecución de la obras, ¿se firmó contrato de obras?

Sí, sí, se firmó un contrato. Aunque luego el contrato, como hemos visto luego con el abogado, era para cubrirse él las espaldas. Porque al final hemos acabado en juicio, ya que quería cobrar cosas que no estaban hechas, también yo quería que me arreglase las cosas mal acabadas y no me las quería arreglar. Él decía que eso ya estaba bien y que no tenía nada que arreglar. Un lío, un lío.

¿Y consideras importante el contrato de las obras?

Claro, claro. Pero el error que yo tuve es no haber ido a un abogado a revisarlo. Yo me confié y mira, no sé si hubiese sido mejor que no hubiese habido contrato.

En el contrato de obras, ¿se incluía el presupuesto y el plazo de ejecución de las obras?

El presupuesto sí, pero el plazo de ejecución no.

Durante el proceso de ejecución de la vivienda, ¿estuviste muy implicada en cada uno de los pasos de la construcción de la obra?

¿Muy implicada? Pues yo creo que sí. Aunque yo lo único que hacía era ver cómo iba la obra y decirle cómo quería los azulejos, la escalera que se modificó un poquito, y pagarle, sobre todo pagarle, que para eso sí que estaba listo, sí. Pero bueno, no sé si eso es estar implicada.

¿El constructor tomó algún tipo de decisión sin consultarlo con vosotros?

Sí, sí, claro. Él llevaba la obra de una manera que igual estaba trabajando una semana que no aparecía en quince días. Igual estaba que no estaba. Yo creo que cuando no estaba en otras obras que llevaba, venía a esta obra, la utilizaba de comodín, de manera que cuando tenía que tomar alguna decisión en la que tenía que participar yo, como le venían las prisas pues no contaba conmigo y las hacía a su antojo. También hay que decir que para elegir los azulejos de la cocina y el baño, sí, esos los elegí yo. Y para modificar la escalera también me lo dijo, pero otros detalles no él iba a su marcha.

¿Y cómo te hizo sentir esas decisiones?

Mal, muy mal. Porque es mi casa y soy yo la que tengo que vivir en ella, además soy la que pago, y yo pienso que se tendría que haber organizado mejor para poder tener tiempo de consultarme, ¿no?

¿Se hicieron modificaciones o cambios sobre el proyecto inicial?

No, modificaciones no. Lo único lo de la escalera, pero modificaciones de proyecto no.

Durante la ejecución de las obras, ¿cómo fue la relación con el constructor?

¿Puedes hacerme una pequeña valoración?

Al principio bien. Él es un chico muy convincente. Parecía que iba a comerse el mundo, pero luego era un liante. Siempre dando largas e incluso contando mentiras, de hecho tenía la costumbre de echarle las culpas a otras personas como al arquitecto y al aparejador, a los técnicos del ayuntamiento, a los obreros de la obra de al lado, que entonces también estaban obrando... todos tenían la culpa menos él.

¿Y qué relación tenéis actualmente con ellos?

La única..., la del juzgado. Estamos todavía en juicio y no tenemos ningún tipo de relación. Ninguna. Incluso a veces me cruzo con su padre, que vive cerca de mi casa, y parece que está ofendido porque he denunciado a su hijo, y me gira la cara, en cuanto yo me he portado siempre de una manera muy noble con ellos.

Y cuando estabas realizando las obras, ¿había algún representante o persona de contacto de la empresa?

A veces sí, a veces no. El chico éste no solía estar siempre en la obra, dejaba a los trabajadores allí trabajando y él desaparecía. Entonces, yo cuando iba a la obra, a

veces sí que estaba y a veces no. Cuando yo iba, y no estaba, le llamaba por teléfono y en seguida aparecía, eso sí que o tenía, pero era raro llegar y encontrarlo en la obra.

¿Se realizaban reuniones periódicas?

Yo sí que sé que con los arquitectos sí que se realizaban reuniones en la obra, pero conmigo no, porque yo solía ir bastante a la obra y allí lo hablábamos todo. Pero reuniones en su despacho no, no habían.

¿Qué tipo de relación tuviste con los subcontratistas?

No te sé decir, porque yo creo que lo hacía todo él. Yo no sé quién trabajaba para él y quién no. Supongo que el electricista y el fontanero serían subcontratista, no sé. Pero bueno yo con el resto de la gente que trabajó en la obra, bien, no tuve ningún tipo de problema.

¿Y cómo consideras que era la relación entre constructor y subcontratistas?

No lo sé, supongo que bien. Como te digo, no sé quién era subcontratista y quién no.

¿Y las obras se fueron ajustando a los plazos establecidos?

No, se retrasó bastante. Como ya te he dicho antes, ellos igual estaban trabajando una semana que luego desaparecían quince días de la obra. Pero sobre todo al final, cuando empezaron a surgir los problemas de acabados, es cuando ya se paralizó la obra. Incluso me amenazó en no poder entrar en la obra hasta que no le pagara. Él decía que la obra era suya y que no podía entrar en mi casa hasta que no le liquidara lo que le debía, ¿tú te crees? Fue entonces cuando ya me puse en manos de un abogado y le denunciemos.

¿Y cómo te hizo sentir?

Decepcionada, muy decepcionada. Yo había puesto mucha confianza en este chico y me defraudó bastante.

Y el control de costes de las obras, ¿cómo lo realizabais?

¿Te refieres a los pagos? Pues..., yo le iba dando dinero según se iban realizando las obras. Él me presentaba las facturas y yo le iba pagando. Siempre había alguna cosa que discutir, porque siempre metía cosas que decía que no estaban incluidas en el presupuesto, pero al final yo le pagaba. Algunas cosas las quitaba y otras me convencía y no las quitaba.

Antes me has comentado que hubo algún problema con los pagos, ¿puedes contarme cómo?

Sí, como te he dicho, pues cuando llegó el final de las obras, había una serie de cosas mal acabadas, que quería que me arreglase y él dijo que ya estaba todo terminado. Y yo le dije que no le iba a pagar hasta que no lo arreglase. Además también me dijo que las cantidades que yo le iba pagando decía que no coincidían con las de la facturación y que le debía una cantidad de dinero que ya le había pagado, ¿tú te crees? De manera que todo empezó a ponerse serio y lo puse en manos de abogados.

Durante la construcción de las obras, ¿el constructor paso algún tipo de cuestionario de satisfacción?

No, no me pasó nada.

¿Tuvo algún detalle positivo y extraordinario con vosotros?

Pues no. Él me quería hacer creer que me lo estaba regalando todo, pero nada. No tuvo ningún detalle.

Me has comentado que sí que tuviste quejas, ¿cómo se lo hiciste saber?

Pues yo, al principio, hablando con él. Yo le comenté varias veces todo lo que yo veía que no estaba bien y él, al principio, me decía que me lo iba a arreglar, pero no me lo arreglaba. Y al final, cuando ya me dijo que le debía un dinero que ya le había pagado, pues lo puse en manos de mi abogado.

Y con el uso de la vivienda, ¿has tenido algún problema con ella?

Sí, claro. El desagüe del baño de arriba, estaba embozado y tuve que llamar para que lo desembozasen. Lo tuve que pagar yo. Y el resto de cosas mal acabadas, que están pendientes de la resolución del juzgado. Que ya veremos cómo quedamos...

Ahora vamos a hablar sobre lo que es la vivienda. Una vez terminada la obra puedes describirme, ¿qué es lo que más y lo que menos te gusta de la vivienda?

Lo que más me gusta de la vivienda es que es pequeñita y que la distribución la he decidido yo con los arquitectos. Lo que menos es todo el proceso de construcción que he vivido, y lo que me queda por vivir, con lo del juzgado.

¿Crees que el constructor hubiera podido haber hecho algo mejor que no hizo?

Claro. Todo lo que hizo mal y luego no ha querido arreglar. Los suelos del baño..., el recibidor de la entrada..., las puertas..., las ventanas de la calle que no cierran... Un montón de cosas.

¿Cuáles, piensas, que fueron los motivos para que no lo acabase bien?

No lo sé. Pues, que no controló la obra, o que me pasó el presupuesto demasiado bajo y luego se pilló los dedos. No lo sé, la verdad es que no lo sé.

¿Puedes afirmar que el constructor ha realizado una vivienda de calidad?

No de calidad, no. Si hubiese arreglado todo lo que estaba mal, puede que sí, pero de la manera que está no.

¿Has quedado satisfecha con la vivienda?

Como te he dicho, a falta de arreglar todo lo que tiene que arreglar, puede que sí, porque yo, casi que me he acostumbrado y ya vivo a gusto.

Vamos a ponerle una nota a la vivienda, del 1 al 10, ¿qué nota le pondrías?

Ahora, un 7. Y cuando me lo arregle seguro que sube a un 9 (ríe).

Y ahora vamos a hablar del servicio prestado por el constructor, ¿el constructor se ajustó al servicio que esperabas?

Pues..., es que como al final todo ha ido mal, no te puedo ser realista. Si te refieres a la gestión de las obras, él sí que la realizó, porque yo no he tenido que llamar a nadie, pero como las obras no han quedado bien acabadas y he tenido problemas con los pagos..., pues, al final no, no he quedado contenta. No sé si te he contestado...

Y, ¿puedes contarme qué es lo que más y lo que menos te ha gustado sobre el servicio prestado por el constructor? ¿Cómo puede ser la relación con el constructor, la forma de trabajo, los subcontratistas, los materiales?

Te vuelvo a decir..., no puedo ser objetiva y en estos momentos no puedo decir nada bueno del constructor. En todo caso te diría que el presupuesto, pero como al final tampoco lo ha cumplido, pues nada.

¿En qué piensas que ha fallado o que hubieras cambiado del servicio que han prestado?

¿En qué ha fallado? Pues..., en no acabar bien las obras, en no haber hecho un seguimiento de los trabajadores que tenía, en no haber estado al pie del cañón todos los días, y en querer abusar económicamente de su cliente. Eso sí que no tiene nombre.

Entonces, ¿puedes afirmar que el servicio que os han ofrecido ha sido un servicio de calidad?

No, ni pensarlo. Ese chico no sabe qué es la calidad.

Y en resumen, ¿habéis quedado satisfechos con el constructor?

No.

Y siendo sincero, ¿lo recomendarías?

¿Recomendarlo? Ni pensarlo. No puedo recomendar a alguien que sé que no va a cumplir. Yo no les deseo a los demás lo que no quiero para mí. No, no puedo recomendarlo.

Vamos a ponerle nota, y del 1 al 10, ¿qué puntuación le darías?

¿Al constructor? Un cero. Ni un punto. Lo siento, ni un punto.

Pues muy bien. Podemos dar por finalizada la entrevista. Muchas gracias.

A ti.

ANOTACIONES FUERA DE LA ENTREVISTA

No hay información que destacar sobre detalles de conversaciones fuera de la entrevista.

DIARIO DEL ENTREVISTADOR

Entrevista nº: 10

Fecha: 30/04/2013

Lugar: Vivienda de la entrevistada.

Duración: 29 minutos.

Descripción de la entrevistada: Es de personalidad extrovertida y risueña. Tiene las ideas muy claras. Responde con rapidez y sinceridad las preguntas, de manera bastante escueta.

Descripción del ambiente de la entrevista: Se realiza en el comedor de la vivienda de la entrevistada. En el momento de la entrevista solo nos encontramos el entrevistador y la entrevistada en la vivienda. La entrevista se ha producido en un ambiente distendido.

Incidentes durante el transcurso de la entrevista: Ha sido una entrevista fluida sin interrupciones.

LA ENTREVISTA

En estos momentos, ¿puedes describirme cómo es vuestra unidad familiar?

Eh..., somos tres miembros, yo soy la madre, el padre, y un niño de 5 años.

Y, ¿a qué os dedicáis?

Eh..., mi marido es músico, ¿vale?, y tiene un estudio de grabación, yo soy ilustradora, y ya está...

¿Ha variado la unidad familiar respecto de cuando os construisteis la vivienda?

Sí, bueno, la..., la vivienda la construimos cuando éramos solo nosotros dos, y ahora pues está el niño.

¿Cuánto tiempo hace que os construisteis la vivienda?

Eh..., cinco años y medio...

¿Hace cinco años y medio que estáis viviendo en ella?

Sí, hace cinco años y medio que estamos viviendo en ella, pero empezamos pues un año o dos años antes, el proceso.

¿Y cuándo os construisteis la vivienda qué requisitos básicos necesitabais cubrir? ¿Necesitabais, por ejemplo, garaje, despacho, alguna zona de estudios, teníais personas dependientes en la unidad familiar?

Pues una vivienda estándar, tres habitaciones, salón, cocina, decidimos dos baños, que no fueran suite, porque queríamos dos plantas, entonces..., y luego necesitábamos un estudio, para el estudio de grabación de mi marido, pero, eso lo queríamos, pero lo decidimos posteriormente cuando estábamos construyéndola.

¿Y se trata de una vivienda habitual o de segunda residencia?

Habitual.

¿Estáis viviendo en ella?

Sí, sí, sí.

Y de una manera general, ¿puedes contarme cuales fueron los motivos básicos para construirs la vivienda?

Eh..., sí, resulta que nosotros vivimos, bueno la vivienda está construida en Alberic, pero nosotros vivíamos en Alfafar. Era la época de la burbuja inmobiliaria y tal, y estuvimos mirando pisos y había pisos carísimos, que al final eran un segundo, una finca, un edificio con mucha gente, con muchas viviendas, y por el mismo precio, pues nos hemos construido una vivienda en una parcela de 2000 m², vivimos solos, si queremos ampliar ampliamos, si queremos reducir reducimos, si queremos tener piscina, pues tenemos y pensamos que era mucho mejor...

Os da más flexibilidad que vivir en un edificio de viviendas, ¿no?

Hombre, por supuesto, es mucho más flexible y, además, es que tú decides todo.

Y, ¿puedes hacerme una breve descripción de cómo es la vivienda?

Sí, la vivienda son dos..., es una vivienda unifamiliar aislada con dos plantas. Es tipo cubo, vale, y bueno, la planta baja tenemos, nada más entras, tienes salón comedor, no tiene hall, una cocina abierta, lavadero y un aseo, con ducha. Luego subes las escaleras y hay tres habitaciones y un baño.

Y me has comentado que también tienes un estudio, ¿no?

Sí, y luego, fuera tenemos una edificación auxiliar, que realmente es un estudio de 7 por 3 y ahí está el estudio de grabación.

Antes del comienzo de las obras, ¿qué tipo de empresa constructora pensabas que se ajustaría mejor para ejecutar las obras? ¿Pensabais en una empresa pequeña y familiar, una empresa mediana con jefe de obra o una gran empresa con técnicos en plantilla? ¿Qué tipo de empresa se ajustaba más al tipo de obra que vosotros...?

A ver, ahí, también hay que decir que mi padre era aparejador, al ser mi padre aparejador optábamos por una familiar, pero si en la familia no hubiera habido un técnico, supongo que hubiéramos optado por alguien con técnico.

¿Buscabais que dentro de la empresa constructora hubiera un técnico?

No, o sea, no, porque en la familia teníamos un técnico que nos pudiera asesorar.

Ya, sí, sí, te había entendido al revés. Sí, una empresa familiar y el apoyo técnico lo tenáis ya en tu padre...

Sí, exacto.

Y ¿puedes hablarme de cómo fue el proceso de elección del constructor?

Sí, bueno, una vez teníamos el proyecto que nos hizo la arquitecta, eh..., enviábamos los planos y los presupuestos. Lo enviamos a tres constructoras o cuatro, a cuatro constructoras y nos pasaron los presupuestos. Y escogimos al más barato.

¿Y cómo conocíais a los constructores?

Los constructores, eh..., uno nos lo recomendó el arquitecto, el otro lo recomendó una amiga aparejadora, y el que cogimos era, que tenía una valla...

¿Publicitaria?

Publicitaria y llamamos y nos pareció bien. Que al final resultó que era una pequeña empresa familiar sin técnicos.

¿Puedes decirme cuáles fueron los motivos básicos para elegir a ese y no a los otros?

Sí, que era barato.

El precio, el precio fue el factor más importante...

Sí, porque realmente nosotros tampoco lo conocíamos mucho. Las referencias que teníamos tampoco eran unas "superreferencias" y la gente del pueblo que les preguntábamos por éstos, tampoco nos hablaban mal. Entonces al final decidimos por el más barato porque para eso teníamos un arquitecto, y un arquitecto técnico que nos controlaran la obra que se hiciera bien.

Y, además del presupuesto, el plazo de ejecución y la calidad de los trabajos, ¿eran factores también importantes?

Sí que es importante. La obra cuando nosotros queríamos, porque, bueno, estábamos de alquiler y entonces queríamos empezar cuanto antes. Y, además, como cuando tú pides..., o sea, tú haces la casa, haces el proyecto, tú compras el terreno, entonces ya estás pagando hipoteca del terreno, ¿vale? Luego conforme vas haciendo el proyecto el dinero te lo van dando según vas certificando, entonces cuanto antes empiezas antes..., te gastas menos dinero y es más fácil.

Antes de empezar las obras, ¿qué tipo de servicio esperabas que te prestase el constructor? ¿Esperabas que te realizase una gestión integral de todas las obras, la gestión de los materiales, la gestión de las subcontrataciones o queríais realizarlo vosotros?

No, que lo hiciera todo el constructor.

¿Puedes decirme si hubo algún tipo de reunión inicial con él para definir estos parámetros?

Es que, cuando nosotros le pasamos el presupuesto, nos sentamos con él le explicamos, un poco, como era la casa y que nos presupuestara todas las partidas que estuvieran ahí. Si él lo presupuestaba se supone que lo hacía todo él.

Sí, pero, ¿el tipo de gestión también hablasteis que vosotros queríais ese tipo de gestión de las obras? ¿Se lo indicasteis a él y él lo aceptó?

No, se daba por sobreentendido. Si él es el que lo compra y yo se lo pago, se supone que lo hace él.

Muy bien. Y antes de la contratación, ¿tú conocías como estaba estructurada la empresa? ¿De quién estaba formada?

Sí.

¿Y lo conocías porque lo hablaste con el constructor o porque llegaste a conocer la empresa?

No, porque cuando fuimos allí, les dijimos que aceptábamos el presupuesto, y tal. Como era una empresa pequeña sabías que era el padre y los dos hijos. Luego, ya, cuatro o cinco trabajadores y lo demás subcontratas.

Para la ejecución de la obras, ¿se firmó algún tipo de contrato?

Sí, sí que hicimos un contrato.

¿Y consideras importante el contrato de las obras?

Sí, es muy importante.

¿Por qué lo consideras importante?

Eh... ¿por qué? Porque fijas un principio y un final. Puedes fijar penalizaciones y si tienes un contrato y pasa algo siempre puedes mira yo tengo un contrato firmado con esta persona, o sea, a nivel de juicios, a nivel de querellas o cualquier cosa. Y además, bueno, realmente a ellos también les viene bien porque si tienen un contrato, me hacen una obra y luego no les pago..., o sea es un poco entre los dos, que sí que te fías pero él lo tiene que tener cogido y yo también lo tengo que tener cogido todo.

¿Y venía incluido un plazo de ejecución de las obras en el contrato?

Sí, pero no había penalización, pero sí que había un plazo.

Y presupuesto, por lo que me has comentado, también había presupuesto...

Sí, lo que pasa es que ahí, yo quería que me presupuestaran todas las partidas, pero nadie quiere presupuestar partida por partida, entonces lo teníamos presupuestado por capítulos y eso a mí no me gusta.

¿Pero aceptaste?

Sí, porque no encontraba a nadie que lo hiciera por partidas.

Ya. Y durante el proceso de ejecución de la vivienda, ¿estuvisteis muy implicados en cada uno de los pasos de la construcción de la obra?

Sí.

¿Y qué tipo de implicación teníais?

Cada vez que había una visita de obra, veníamos a hacerla visita de obra, por ejemplo. Veníamos con el arquitecto y el arquitecto técnico a hacer la visita de obra. Entonces las decisiones son mucho más rápidas, porque hay decisiones que las toman los arquitectos o los arquitectos técnicos, pero hay decisiones que nosotros sí que tenemos que darlas. Entonces veníamos y en esos momentos lo hablábamos todo y se decidía. Entonces era muy rápido para el mejor funcionamiento y para que no se olviden las cosas que se suelen olvidar.

¿Habían establecidas unas reuniones?

No, no, no, era cuando...

¿De qué manera se hacían ese tipo de reuniones?

Por mail, por mail se decían y se venía a obra.

Sí, pero, ¿con que periodicidad?

Depende de la..., de la..., supongo que no es lo mismo cuando estás en estructura o tal, que a nosotros, por ejemplo ahí no veníamos tanto, que cuando estás en acabados que ahí se venía más.

Entonces os reuníais cuando lo requería la obra, ¿no?

Sí, un poco según el ritmo de la obra.

¿El constructor tomó algún tipo de decisiones sin consultarlo con vosotros?

Sí.

¿Puedes recordar algún caso? (Ríe)

Sí, (ríe), las..., las..., los interruptores, los mecanismos de la luz, cogió y puso lo que le dio la gana.

Sin consultarlo con vosotros...

Sin consultarlo. Dijo que era el que estaba presupuestado, pero lo que estaba presupuestado era una calidad media, no, no, nada más. Calidad media y color blanco, y él puso lo que le salió de las narices.

Y ese tipo de decisiones ¿cómo os hizo sentir? (ríe)

(Ríe) Pues al final nos lo tragamos porque tampoco nos desagradaba tanto, pero no está bien porque eso lo tengo que decidir yo porque lo pago yo. Por lo menos me tiene que dar a elegir entre dos o tres y más algo que es acabado, sabes, que se ve mucho. Y más cosas. Sí, por ejemplo, en el presupuesto teníamos un tipo de grosor de vidrio, que pasa que ese grosor de vidrio estaba en el límite del aluminio si era mejor o peor, y él lo puso más por debajo, entonces el aluminio, las carpinterías nos la puso por debajo del nivel que tocaba. Y también nos enfadamos, bastante.

No os hizo sentir bien...

De hecho tuvimos muchas broncas con el constructor y con el de la carpintería..., sí, sí. Y de hecho nos entraron a robar por culpa de esa carpintería de esa calidad tan mala y al final nos la cambiaron.

¿Se hicieron modificaciones o cambios sobre el proyecto inicial? Me refiero a modificaciones importantes.

No, ni importantes ni no importantes, no se modificó nada.

Durante la ejecución de las obras, ¿cómo fue la relación con el constructor?

Buena, sí.

Fue buena..., y cuando terminó, ¿también siguió siendo buena?

Sí, a pesar de las cosas y extrañamente sigue siendo buena. Sí.

Y durante la ejecución de las obras, ¿había algún representante del constructor en la obra o persona de contacto?

Sí, el jefe de obra, el que hacía de jefe de obra. Siempre llevaba él la obra y era el que siempre que íbamos a hablar, queríamos algo o algo, le llamábamos a él.

¿Que era el mismo constructor?

Era el hijo del constructor.

¿Y qué relación tuvisteis con los subcontratistas? ¿Puedes hacer también una valoración?

Sí, subcontratistas tuvimos la electricidad, la carpintería, luego el que hizo el fratasado del suelo, la verdad que los subcontratistas mal.

No tuvisteis una buena experiencia con los subcontratistas...

No, no.

¿Pero en general o con alguien en particular?

En general. Con casi todos mal.

¿Y los contratasteis vosotros o fueron contratados por el constructor?

Sí.

Y la relación que tenía el constructor con los subcontratistas, ¿puedes describirme cómo era?

Buena, buena, buena.

¿Era buena?

Sí. Entre ellos se tapan.

Y a pesar de no estar muy contenta con los subcontratistas, ¿se lo hicisteis saber?

Por supuesto. Sí.

¿Y cómo actuaba él?

(Ríe) Pues el intentaba mediar entre unos y otros. Bueno, por ejemplo, la carpintería tiene que ser pues a lo mejor de un grosor de 30 y nos la pusieron pues..., no sé, por ejemplo, la puerta del comedor, pues era una puerta que tenía que aguantar un vidrio de tres más tres, doce seis, entonces no podía ser una carpintería convencional, tenía que ser una carpintería elevable. Porque además eran dos hojas muy grandes de casi dos metros cada hoja, entonces ellos dijeron; que tal si las dividimos y tal, y dijimos; vale, pero queremos que funcione bien y que siga teniendo el mismo espesor de vidrio, porque es un vidrio por seguridad. Y lo dividieron, pusieron un vidrio de mierda (ríe) porque al final no se podía cerrar porque pesaba mucho, a parte aunque no era el mismo vidrio además pesaba micho, bueno al final tal, entonces le dijimos que lo tenían que cambiar. Entonces vino el de la carpintería metálica, lo echamos de casa (ríe), el hombre como no podía salir de la parcela iba todo loco pegando vueltas, iba todo enfurruñado, todo enfadado (ríe), y nada, pero al final nos lo cambiaron. Y con la luz igual, la electricidad hizo mal la instalación, las conexiones, y tal, no son buenas conexiones, porque luego un amigo nuestro vino y nos lo revisó y no son buenas conexiones...

¿Pero el constructor al final se responsabilizaba de los trabajos de los subcontratistas?

De algunas cosas se han responsabilizado y de otras cosas no. Lo que sí que es eso es que de muchas cosas sí que se han responsabilizado, pero no de todo de lo que de tendrían que haber responsabilizado. Pero, por ejemplo, aun ahora tenemos una gotera y todos los años sigue saliendo la misma gotera y el constructor sigue viviendo a intentar arreglarla, que no la arregla, pero el hombre viene.

Pasando a otro tema, ¿las obras se fueron ajustando a los plazos esperados?

Sí.

Y el control de los costes de las obras, más o menos, ¿cómo lo realizabas?

Cuando había..., creo que hicimos cuatro certificaciones, cuando había un 25 ó 30% se llamaba al banco que era el que tenía el préstamo hipotecario, traía un tasador, tasaba el certificado y se le daba el dinero. Como no nos movíamos del presupuesto, como no se hicieron certificaciones, era muy rápido y muy fácil.

Y durante la ejecución de las obras, ¿el constructor de las obras os pasó algún cuestionario de satisfacción?

No, que va... ¿Un qué? (ríe)

Cuestionario de satisfacción.

¿Y el constructor tuvo algún detalle positivo con vosotros? ¿Qué se saliese de sus obligaciones?

Sí, pero realmente es porque él estaba ganando por otros sitios, pero sí que es verdad que nosotros no teníamos presupuestados los sanitarios del baño superior..., a ver cómo era, y, era eso, no los teníamos presupuestado y nosotros los compramos y los colocaron gratis.

Y por lo contrario ¿tuvisteis algún tipo de discrepancia con el constructor?

¿De dinero?

No de dinero no, en general.

Hombre claro, bastantes cosas.

Y la pregunta es ¿cómo se lo hicisteis saber?

Lo llamamos, quedamos y se lo explicamos.

¿A través de una reunión?

Sí.

Y después de finalizar las obras, con el uso de la vivienda, ¿habéis tenido algún problema con ella?

Sí. La gotera, como te he dicho antes, que aún no se arreglado ni se arreglará, y resulta, bueno, que tuvimos, estaba la carpintería esta que nos la cambiaron y luego arriba teníamos otra carpintería que..., bueno, que al final nos la habían puesto a hueso porque estaba en el proyecto, pero no la habían puesto bien porque se veía a través de la junta y entonces les dijimos que nos pusieran una carpintería tal cual convencional, porque queríamos el vidrio cuatro doce cuatro o seis doce cuatro, seis

doce cuatro. Vinieron nos lo volvieron a poner, nos volvieron a poner el vidrio que no tocaba, volvieron a venir, lo volvieron a poner otro vidrio que no tocaba y al final nos cansamos y tenemos el vidrio que no toca. Porque de donde no hay no puedes sacar.

Entonces, ¿el constructor ha respondido cuando lo habéis llamado?

Sí, pero hace lo que le da la gana. A veces lo hace y a veces no, según le convenga, supongo.

¿Y piensas que es por un tema económico o un tema de falta de capacitación para saber lo que tiene que hacer?

Es económico.

Tema económico...

Y ahora vamos a hablar sobre lo que es la vivienda en sí. Una vez terminada la obra, ¿puedes describirme que es lo que más y lo que menos te gusta de la vivienda?

Me gusta todo.

¿Te gusta todo, te refieres al diseño, a la distribución?

Sí, me gusta el diseño..., la distribución..., pienso que está muy bien pensada..., no sé, es que...

¿Y hay algún detalle que no te guste?

No. Hombre, más grande, más grande, con más dinero sí, pero con el dinero que había y tal, bien, perfecto.

¿Y piensas que el constructor hubiera podido haber hecho algo mejor que no ha hecho?

Sí. Podría haber colocado la carpintería que tocaba..., podría haber puesto los mecanismos y hacer la electricidad mejor..., hacer mejor el fratasado del pavimento...

¿Y por qué piensas que no lo hizo?

Por dinero, por economía.

Tema económico...

Y, seguimos hablando sobre la vivienda. ¿Puedes afirmar que el constructor ha construido una vivienda de calidad?

Eh..., algunas cosas sí y otras no. La carpintería no. Algunas. Hay tras ventanas que no son buenas. Las otras sí. Y tienen fallos de..., de constructor, de pequeña constructora.

¿Eliminando esos pequeños fallos el resto de la vivienda piensas que es de calidad?

Sí, no, si yo la vivienda pienso que es de calidad, lo que pasa es que hay cosas que deberían de ser de calidad y no lo son, pero es porque él no las ha querido poner, porque proyectada estaba de calidad.

Si las hubiese cambiado o las hubiese puesto desde un inicio, ¿consideras que la vivienda hubiera sido de calidad?

Sí, sí, sí, sobre todo son, más que nada es la..., las tres ventanas éstas, pero sí la vivienda es de calidad.

Entonces, de manera general, ¿con la vivienda has quedado satisfecho?

Sí (ríe).

Y, vamos a ponerle una puntuación. Del 1 al 10, ¿qué puntuación le pondrías?

A ver, es que no se puede poner una puntuación. Una cosa es la vivienda como proyecto, como idea que sí que pienso que es un 10 y otra cosa es la vivienda cómo debería haber quedado y cómo ha quedado, que ahí no es un 10. Porque sí que tiene muchos fallos a nivel de ejecución que no los ha hecho bien. Son dos cosas diferentes.

Sí, pero yo me refiero a la vivienda acabada, la que tienes, en la que vives.

Sí, pero es que como proyecto es un 10 pero como ejecución no es un 10, ¿sabes?

Vale, pues vamos a pasar a lo que es el servicio prestado por el constructor. ¿El constructor se ajustó al servicio que vosotros esperabais?

Sí. Sí, pero luego ha hecho fallos, pero lo que es más o menos, sí.

¿Lo que es el servicio en general es el que vosotros esperabais de él?

Bueno, no, no. No, porque tenía que haber solucionado los problemas que no se han solucionado. Entonces, no.

¿Me puedes contar lo que más y lo que menos os ha gustado del servicio prestado?

Que si había un presupuesto, con unas mediciones y unas calidades, que las haya cambiado. Y luego aunque hemos insistido mucho y tal no habido forma de que se cambiaran. Porque ellos ya saben que ahí ya te tienes que meter en juicios, y tal, y por cuatro cosas no te metes, entonces ellos juegan a eso, saben dónde...

Y en qué..., me has contestado antes la pregunta, ¿en qué piensas que han fallado o que hubieses cambiado en cuanto al servicio prestado por el constructor?

En ser más inflexible. Ser más inflexible, yo.

Y entonces, ¿puedes afirmar que el servicio que os ha prestado el constructor ha sido un servicio de calidad?

No.

En resumen, ¿habéis quedado satisfechos con el constructor?

No. Sí y no. En algunas cosas sí y en otras no. Porque durante el proceso, realmente, ha sido un proceso fácil, ha sido dentro de los plazos, no se ha movido ni un céntimo el presupuesto y, como todo, no han habido muchas modificaciones, pero siempre a lo mejor cuando estás haciendo algo, pues dices, pues mira aquí ponemos medio metro más de pared, aquí le quitamos..., entonces siempre todos hemos sido conscientes de que un poco de aquí un poco de allí. Entonces no hemos movido el presupuesto y ha ido todo muy rodado, pero al final, en ciertos tipos de acabados, que

yo supongo que viene, sobre todo las carpinterías y fratasado del suelo, viene por un mal presupuestado de él, porque eran cosas que se salían un poco de lo normal, ahí él no ha querido mover ficha, cuando ha sido error de él de no presupuestarlo bien. Entonces, que pasa, que no quería que le costara más dinero de lo que él había presupuestado y claro él no había presupuestado las calidades que realmente eran porque o lo había entendido porque es una empresa pequeña o porque no hay más. Pero yo no lo tengo por qué pagar. Se supone que él lo ha presupuestado, y además no lo había presupuestado bajito, lo que pasa es que como a él se le escapó de las manos le salía el doble o el triple de caro de lo que le hubiera costado si lo hubiera sabido hacer.

Y, siendo sincera, ¿lo recomendarías?

Lo he recomendado (ríe). Sí es que es muy barato y aunque a lo mejor la carpintería y el fratasado no estén tan bien es que se iban 10 millones de los otros. Entonces, por eso al final no me parece un buen servicio pero es que en comparación con el precio de los otros se iba bastante.

Y, ya para finalizar, al constructor, del 1 al 10, ¿qué puntuación le darías?

Un cuatro y medio.

¿Lo suspendes?

Sí, un cuatro y medio o un cinco, según el día (ríe). Es que no lo sé, es que no lo sé...

Si lo has recomendado...

Sí, es que es muy barato.

Llegas a..., pero ¿lo suspendes luego?

Sí. Es que soy muy exigente. Pero bueno, espera, lo suspendo, pero comparado con otros constructores, a los otros constructores también los suspendo. ¿Vale? Es que todos los constructores los suspendo.

Pues nada. Podemos dar por finalizada la entrevista. Muchas gracias.

A ti.

ANOTACIONES FURA DE LA ENTREVISTA

Destacar que, tanto la entrevistada como su marido tienen 37 años y su hijo tiene 5 años, ya que, de forma accidental, se ha omitido en la entrevista.

DIARIO DEL ENTREVISTADOR

Entrevista nº: 11

Fecha: 03/05/2013

Lugar: Vivienda del entrevistado.

Duración: 36 minutos.

Descripción del entrevistado: Se trata de una persona de carácter abierto. Tiene poca facilidad de palabra y le cuesta mucho expresarse. Hay que destacar que se trata de un hombre valenciano parlante y utiliza algunas expresiones y palabras en valenciano. Dichas expresiones o palabras quedan traducidas en la transcripción mediante paréntesis detrás de cada una de las palabras a traducir.

Descripción del ambiente de la entrevista: Se realiza en el comedor de la vivienda del entrevistado. En el momento de la entrevista nos encontramos el entrevistador y la entrevistada solos en la vivienda. Aunque durante el proceso de la entrevista entra el hijo menor junto a su pareja, aunque éstos permanecen en otra estancia de la vivienda, sin influir en la entrevista. La entrevista se ha producido en un ambiente cordial y distendido. Hay que destacar que ha sido una entrevista relativamente incómoda para el entrevistador, ya que por la poca facilidad de palabra del entrevistado y que parecía costarle entender alguna de las preguntas, el entrevistador tenía que ir dándole apoyo para poder ir generando sus respuestas.

Incidentes durante el transcurso de la entrevista: La entrevista ha sido interrumpida, en varias ocasiones, por el hijo del entrevistado, por su entrada y salida de la casa. Aunque este hecho no ha influido en el ritmo de la entrevista.

LA ENTREVISTA

En estos momentos, ¿puedes describirme quién forma tu familia, a qué os dedicáis y que edades tenéis?

Bueno, edades..., yo tengo 62 años, mi mujer 61 y mis hijos ya son mayores. Porque, el motivo de hacerme la casa..., pues ya es, ya hace 25 años. La casa está hecha de hace, terminada seis o siete años, pero el motivo, el..., la idea de hacerme la casa pues ya va hace 20 o 25 años.

Sí, pero, ¿a qué os dedicáis vosotros?

A, de oficio, yo "estic jubilat" (estoy jubilado), estoy jubilado ya.

¿Y tu mujer?

Mi mujer ha sido siempre ama de casa, no ha trabajado.

¿Y tus hijos viven ahora en la casa?

Sí. El pequeño sí. Y el mayor pues no, el mayor se ha independizado, se ha casado y vive ya, vive ya en su domicilio particular, ya. El pequeño vive con nosotros, que es el Julio. Y, como te decía antes, pues la idea de la casa es de ya 25 años. Tenía dos, había dos, un patio de dos casas de la familia y una se la quedó mi hermano y la otra me la quedó yo y la hemos rehabilitado. La idea ha sido esa rehabilitarla.

¿Me has comentado que hace seis años que os construisteis la vivienda?

Se terminó..., no te lo puedo decir, tendría que mirarlo, tendría que mirarlo bien.

Aproximadamente.

Siete..., siete..., seis o siete años seguro que estamos viviendo aquí.

Y la duración de las obras ¿cuánto tiempo duró aproximadamente las obras?

Total..., pues, año y medio, calculo yo. Año y medio aproximadamente. Año y medio.

¿Y se trata de vivienda habitual?

Sí, sí. Por supuesto.

¿Estáis viviendo en ella, en estos momentos?

Sí, sí, por supuesto, por supuesto y muy..., y muy a gusto.

Y la familia que en estos momentos vivís en ella, en estos momentos, ¿ha variado mucho de la de los miembros que erais cuando empezasteis a hacer la casa?

No, tengo dos hijos. El mayor, como te dicho antes, se ha independizado. Y el pequeño está con nosotros, que es el Julio. Está con nosotros y no sé qué le queda todavía.

Y me has comentado antes que los motivos para realizarte la vivienda, ¿era porque teníais una casa vieja antigua y la derribasteis para haceros....?

Sí, sí, sí, la derribamos y la rehabilitamos, sí. Que es ésta que estamos ahora, sí. Y estamos viviendo muy a gusto.

¿Que era una vivienda familiar? ¿Era de la familia, de vuestros padres?

Sí. Como te he dicho antes era una casa familiar de nuestros padres. Éramos tres hermanos y después los tres hermanos hicimos la casa que estamos ahora. Esa casa el hermano pequeño falleció y entonces, claro, se quedó, mi hermano mayor se quedó la casa de mis padres y yo me quede la casa que hicimos los tres hermanos. Esta casa, "exacte" (exacto), esta casa la hicimos los tres hermanos. Mi hermano, en paz descansa, el pequeño, falleció y entonces quedamos dos hermanos y una casa para cada hermano. Eran casa viejas, casas, no sé, igual tendrían setenta u ochenta años y las rehabilitamos. Mi hermano se hizo su casa a su manera y yo, pues, a mi manera, la rehabilitamos.

¿Puedes hacerme una breve descripción de la casa en la que vives? Una descripción general, ¿cómo es? La distribución, el número de plantas...

Sí, la casa, la vivienda, tiene un patio..., un patio anterior a la vivienda, que tendrá..., a ver..., no me acuerdo en estos momentos, pero tendrá..., cuatro por cuatro..., es que no lo sé, bueno un patio, un patio anterior a la vivienda y luego una vivienda que se compone de un comedor, un aseo, una habitación y una cocina. Y la parte de atrás un corral, "que diguem açí en valencia" (que decimos aquí en valencia). Y al final un fregadero una navada, una "navá" (pórtico) que se dice, una palabra antigua, una navada, que se compone de un fregadero, una barbacoa, un paellero y una habitación trastero. Y una navada anterior de corral, digamos. Sí.

¿Y tiene una planta o tiene más?

Dos.

¿Dos plantas?

Sí. Arriba hay habitaciones. Esto se hizo con la idea de para los chavales, pero los chavales, ya tienen 25 ó 30 años como he dicho anteriormente y claro, pues arriba se han quedado habitaciones. Los chicos hacen su marcha. El mayor se ha casado, como he dicho antes también, y el pequeño está viviendo arriba, en la planta de arriba.

Muy bien. Y para la elección del constructor, antes del comienzo de las obras, ¿qué tipo de empresa constructora piensas que se ajustaría mejor para la ejecución de las obras? ¿Buscabas una empresa familiar, una empresa mediana con jefe de obra o buscabas una gran empresa con técnicos en plantilla?

Una empresa familiar. Una empresa pequeña. Y me puse en tres, la primera tenía mucho trabajo, la segunda persona también, la segunda constructora también, la tercera es la que e hizo la obra. En tres.

¿Y puedes describirme cuales fueron los motivos para elegir a esa tercera empresa de la que hablas?

Los motivos, no, simplemente eran del pueblo conocidos, y ya está elegí pues la tercera, la que me aceptó hacer mi casa.

¿Pero te lo recomendó alguien o ya lo conocías, era por confianza?

No, no, ya lo conocía de tiempo, era del pueblo. Las tres personas que me puse en contacto con ellas eran del pueblo y tenía confianza.

¿Fueron factores importantes, por ejemplo, el presupuesto o el plazo de ejecución de las obras? ¿Influyeron en la decisión de elegirlo a él?

No, no, me presentó un presupuesto, me pareció bien y tiramos pal ante, y ya está. Sí.

¿Y antes de empezar las obras que tipo de servicio esperabas que te prestase el constructor? ¿Esperabas que te realizase una gestión de toda la obra? ¿Esperabas que te gestionase también el aporte de materiales, la gestión de las subcontrataciones o todo eso lo queríais hacer vosotros? ¿Qué tipo de gestión esperabas del constructor?

Pues, eh..., tipo de gestión..., sí, que lo suministrara él todo, o sea que lo hiciese..., que lo gestionara él todo.

Vosotros no queríais encargáros de nada, ni de estar comprando materiales, ni de estar subcontratando a otros profesionales...

No, que, que, que, en realidad fue así. Sí, él encargó de todo.

Que lo hiciese todo era lo que vosotros esperabais...

Sí, material, traía material. Me pidió presupuesto de todo y yo acepté y ya está, de todo. Sí, fue así, sí.

¿Y hubo algún tipo de reunión con él para definir estas pautas de funcionamiento o ya lo esperabas tú que fuese de esa manera? ¿Antes de iniciar las obras os reunisteis con él y definisteis cómo iba a ser el proceso de ejecución de las obras?

Sí, más o menos sí, sí, ya se habló y se comentó la manera de que se había hablado la terminación de las obras, sí.

¿Antes de la contratación sabías cómo estaba estructurada la empresa constructora? ¿Quién la formaba?

No, no lo conocía.

¿Qué lo conociste después con la ejecución de las obras?

Sí, muy bien, sí.

El número de trabajadores, si tenía jefes de obra y demás lo conociste a posteriori.

Sí. Pero el número de trabajadores era muy pocos, eh, eran....

¿Y cómo te parecía la infraestructura que tenía el constructor? ¿Te pareció suficiente para ejecutar las obras o te pareció un poco pobre?

No, suficiente. Sí.

¿Te pareció suficiente?

Sí.

¿Y cómo trabajaba, tenía a todos los profesionales en plantilla o hacía subcontrataciones?

Pienso que hacía, ya no lo sé, eso no lo sé, pero pienso que hacía, no, subcontrataciones no, no, no, no. Es que él era una empresa constructora pequeña. Era él y otra persona. La persona esa, pues..., pues..., era él y otra persona. "No hi havien mes" (no había más).

¿Y luego los electricistas, escayolistas, eh, el tema de la carpintería y demás sí que lo subcontrataba?

No, no, eso fue por cuenta mía. Lo que no es obra, lo que es carpintería, lo que es..., que más, carpintería, electricista, eso, fontanería, eso fue por cuenta mía. Vinieron me hicieron los presupuestos, me pareció bien y lo acepté.

¿Y eso ya lo negociaste con el constructor antes de empezar las obras? ¿El constructor antes de empezar las obras ya sabía que esas partidas las ibas a contratar tú?

Exacto, muy bien, sí, sí, ya lo sabía.

¿Y le pareció bien? ¿Estaba conforme con esa forma de trabajar?

Sí, sí, sí.

¿Y para la ejecución de las obras se firmó algún tipo de contrato?

Sí, sí. Hace ya tiempo pero sí, claro, se firmaría, pienso que sí.

¿Y piensas que es importante que exista un contrato de obras?

Sí, claro, por supuesto, sí, por supuesto.

¿Y por qué motivos piensas que es importante?

Hombre, porque luego a la hora de..., de que no se hagan las cosas como tienen que ser como ahí está el contrato pues para que se ejecute conforme dice el contrato. Yo pienso que sí.

Y en el contrato, ¿recuerdas si había un plazo de ejecución establecido? ¿Un plazo máximo de ejecución?

No recuerdo, no. No recuerdo.

Y el presupuesto... ¿existía presupuesto dentro del contrato de obras?

Sí.

¿Un presupuesto definido?

Sí, sí, había un presupuesto definido, sí.

Durante el proceso de ejecución de la vivienda ¿estuvisteis muy implicados dentro de cada uno de los pasos de construcción de la vivienda?

Muy implicados no, pero sí que estaba pendiente de la obra, como iba, claro. Creo que era mi obligación también, ¿no? Sí. Pues...

¿Cómo revisabais vosotros la ejecución de las obras? ¿Qué solíais hacer?

Por lo menos, una vez a la semana echaba un vistazo y si había alguna cosa que no era correcta, pues, lo comentaba con él y si no me aclaraba con él pues iba al arquitecto y se lo comentaba al arquitecto. Y el arquitecto, si no inmediatamente al día siguiente, se presentaba aquí y le explicaba al constructor cómo tenía que ser, y ya está, sí. Así es.

¿El constructor tomo algún tipo de decisión sin consultarlo con vosotros?

Sí, sí, sí, sí.

¿Recuerdas algún caso?

Sí. Pues alguno. Tres o cuatro, sí. Entonces como te he dicho anteriormente yo se lo comenté, esto no es así, míratelo bien. Y él parecía que no..., que no..., parecía que no me entendía y yo otra vez al técnico, al arquitecto se lo comentaba y al día siguiente o al rato estaba allí y se lo comentaba al..., al constructor, "es aixina, sí, tres o quatre voltes vingué" (es así, sí, tres o cuatro veces vino).

Y ese tipo de decisiones que tomaba sin consultar con vosotros, cuando las tomaba, ¿cómo os hacía sentir? ¿Qué pensabais sobre el constructor? ¿Por qué pensáis que tomaba ese tipo de decisiones sin consultarlo con vosotros?

Pues, no sé, por su conveniencia, por su..., para no, pienso yo, para no..., para no trabajar más de lo que estaba en el presupuesto, en el contrato. Pienso que, por qué otra cosa no..., porque yo se lo explicaba y no me quería entender, y enseguida yo me iba al arquitecto, se lo comentaba, y el arquitecto es el que se lo transmitía. Pienso que, no sé por qué, se hacía un poco el remolón o es que no quería, o trataba de esquivar lo que estaba en contrato.

¿Se hicieron modificaciones o cambios sobre el proyecto inicial?

No, no.

Las obras se ajustan al proyecto...

Sí, sí.

¿Y durante la ejecución de las obras cómo era la relación con el constructor?

¿Puedes hacerme una valoración?

Pues bien, la valoración...

Sí, ¿cómo era la relación con él? Si era buena, mala, regular...

Al principio bien, luego se fue un poquito terseando las cosas y mal, mal porque no quería entenderme tampoco. No quería, esa es la palabra, no quería entenderme. Pero a última hora mal, muy mal. Porque se fue de la obra y estuvo tres o cuatro meses sin venir, dejó defectos, muchos defectos en la obra y yo contraté a otro. Y entonces, cuando se enteró que había otro es cuando vino y me denunció. La obra la abandonó, la obra la abandonó, el constructor abandonó la obra. Porque había cosas que por lo que fuera él no llegaba, el no, tenía que haber subcontratado y no lo hizo. Lo quiso hacer él y él no estaba preparado para hacer el trabajo ese y lo dejó fatal. Dejó lo que es el piso, lo que es el piso de ladrillos, de, de, de... ¿com se diu açò? (¿cómo se dice esto?) **(El pavimento)** El pavimento, lo dejó fatal. Se fue, estuvo dos o tres meses, tres meses seguro, o más. Yo, pues, al..., yo lo hice mal, porque lo hice mal, porque tenía que haber..., tenía que haber..., después a toro pasado te das cuenta que has hecho las cosas mal, pero tenía que haber cogido otra..., denunciarlo. En vez de denunciarme él a mí, denunciarlo yo a él, ¿sabes? Y yo opté por ponerme en contacto con otro constructor para que lo arreglase y lo terminase y eso es lo que hice mal yo, yo.

¿En la obra existía algún tipo de representante? ¿Con quién tenías tu contacto?

No, ningún tipo de..., yo..., con los técnicos.

No, pero con la empresa constructora ¿con quién hablabas? Cuándo tenías que hablar con la empresa constructora, ¿con quién hablabas?

Ah, con el constructor..., con el que me puse en un principio en contacto con él.

Él estaba a pie de obra y tú podías hablar con él con facilidad...

Sí, perfectamente, sí, sí. Había veces que me entendía y había veces que no me entendía (ríe). Cuando él no le convenía pues no me entendía y era cuando yo me iba al técnico, al arquitecto.

¿Y se habían establecido algún tipo de reuniones periódicas? ¿O cómo hacíais las reuniones de obra?

No..., no..., no recuerdo, reuniones..., no. Sobre la marcha. Cuando yo venía aquí, una vez a la semana, o dos o tres..., no recuerdo ahora. Yo me pasaba por aquí y si hacía falta..., no, me pasaba por aquí y veía lo que estaba hecho y lo que no estaba hecho. Las reuniones eran esas. Un par de veces a la semana nos halábamos. Entonces eso es las reuniones...

Y qué tipo de relación tuviste con los subcontratistas, ¿cómo fue? ¿Fue buena? ¿Fue mala?

Sí, los subcontratistas es el electricista..., el fontanero..., ¿y quién más? Y ya está. Muy bien, perfectamente, muy bien.

Me has comentado antes que los contratasteis vosotros, ¿no?

Sí, nosotros.

¿Y la relación con ellos fue buena?

Sí, muy buena, muy buena. Todavía hoy vienen por aquí a ver algo. Si se estropea, el fontanero que si hay que..., pues que..., que por cierto si se embozó allá hace cosa de un año la tubería vinieron ellos y lo solucionaron. Y el electricista también, cuando hay algo de electricidad, también, viene y estoy contacto con él, me estoy acordando.

¿Y qué relación piensas que tuvo el constructor con ellos? ¿Tuvo buena relación o mala?

Pues no lo sé, eso ya no lo sé.

No lo sabes...

La relación entre electricista y fontanero no lo sé.

¿Las obras se fueron ajustando a los plazos esperados?

Sí. Más o menos sí, sí.

¿Y el control de costes de las obras, puedes contarme más o menos cómo lo realizabais?

Pues..., vamos a ver, pues sobre..., sobre plazos no. De cada tres o cuatro semanas le daba un tanto, sí. Por ejemplo, un 10% de cada..., "a vore" (a ver), sí.

¿Te iba pidiendo cantidades a cuenta y tú le ibas pagando?

Sí, sí, sí, más o menos sí. Es que cuando hace tanto tiempo... fue por etapas, fue por etapas, ahora no recuerdo, pero yo sé que le pagué en cinco o seis veces, o siete, ahora mismo no me acuerdo.

¿Según se iba ejecutando la obra tú le ibas pagando?

Sí, exacto, según iba avanzando la obra iba adelantándole una cantidad.

¿Y hubo algún problema con la forma de pagar la vivienda? ¿Con el control de los costes hubo algún problema?

No, no, fue lo que en un principio se ajustó. No, entonces, no, problema no. El problema lo tuvimos en la terminación, en las terminaciones, ahí tuvimos el problema, sí.

¿Durante la ejecución de las obras, el constructor os pasó algún cuestionario de satisfacción?

No, "la veritat" (la verdad), no.

¿Y tuvo algún detalle positivo con vosotros?

Detalle positivo...

¿Recuerdas si tuvo algún detalle positivo y extraordinario? Algo que no estuviera dentro del presupuesto y luego sí que hizo.

No, no, no.

Y, por lo contrario, tuvisteis algún tipo de queja y discrepancia con él.

Sí, sí.

¿Y cómo se lo hicisteis saber?

De palabra. No hacía falta decirlo, porque él también lo sabía. Lo del pavimento estaba fatal, puesto. Y eso no lo tendría que haber dicho yo, él mismo tendría que haber puesto bien de un principio, lo tendría que haber puesto, porque según tengo entendido es un pavimento especial que se tiene que rejuntar bien, bien. Es un material también especial y él, pues, se ve que no tenía experiencia en eso. Y ahí puso la pata y fue avanzando, avanzando, avanzando, no supo ponerlo, fue avanzando y lo dejó fatal y de ahí vino pues lo que vino.... Pues abandonó la obra y abandonó la obra y a los tres o cuatro meses me puse en contacto con otro constructor y vino y terminó el tema del pavimento.

Y cuando le dijiste que no estabas conforme con los detalles de acabado, como por ejemplo lo del pavimento, ¿él cómo reaccionó?

¿Él cómo reaccionó? Pues decía que estaba bien, que si había algún ladrillo que arreglar... era todo, pero claro había algún ladrillo que incluso tropezabas con él, con la punta del zapato. Y eso decía que lo arreglaría, y yo no, lo que quería era que lo arreglase todo. Es que estaba fatal. Y él, pues, se sintió un poco..., y abandonó la obra. Estuvo tres meses o cuatro meses sin aparecer y yo como no tenía ganas de verlo tampoco pues lo dejé, no le llamé, para qué, él sabía lo que había. Yo no le llamé para nada. Ven y arréglalo, no, ¿que él no sabe que lo tiene que arreglar?

Y una vez finalizada la obra, con el uso de la vivienda, ¿has tenido algún problema con ella?

No, pero, la grieta que hay. Hay alguna grieta y entonces pues..., me dijeron que eso no tiene ninguna importancia, ¿no? Y me dijeron de, de, que tenía que llamar al pintor o algún especialista que las grietas esas las repasase y ya está, que no había ningún problema.

Y me has comentado antes que al final te denunció el constructor, y entonces la relación con él me imagino que se terminó, ¿y entonces ahora cuando te ha salido algún tipo de problema cómo lo has solucionado? ¿A quién has llamado?

Fatal, fatal, fatal, claro. Pues..., a ver..., a un constructor de..., que es constructor, claro, de..., de Sueca. Que tenía buena relación por un vecino que tengo allí en el apartamento de Cullera, que me dio buena información y me puso en contacto con él y la verdad es que me ha puesto un piso de catego..., muy bien. Ahora tengo el pavimento, el pavimento ahora lo tengo muy bien, sí.

Te ha solucionado los problemas...

Sí, me ha solucionado los problemas, las, las..., sí.

Y ahora vamos a hablar sobre la vivienda en sí. Una vez terminada la obra, ¿puedes describirme que es lo que más y lo que menos te gusta de la vivienda? Lo que más, lo que más y lo que menos.

Ah, lo que más. Lo que más es donde la planta baja que es la que más habito y arriba pues tengo cuatro habitaciones que no..., pues, que no las utilizo. Lo que más me gusta de la vivienda es claro el comedor, lo que más habitamos.

¿Estás contento con...?

Sí, sí, sí. Y el patio, el patio, pues, es patio y parking de coche. Tenemos tres coches en casa y el patio pues sirve de eso, de patio y de cochera, que llamamos, sí.

Y sobre, hablando sobre la vivienda, ¿crees que el constructor hubiese podido haber hecho algo mejor que no hizo? A parte de los detalles que me has comentado de, de, por ejemplo el pavimento y demás, ¿dejó de hacer algo que hubiese podido haber hecho mejor?

Pues es que pienso..., es que nos ajustamos, también, a lo que..., al presupuesto que tenía también. Entonces pienso que no. Está todo bien correcto, sí.

¿Puedes afirmar que el constructor ha ejecutado una vivienda de calidad? (Repite)

Pues sí. ¿Cómo? ¿Perdón? No, el constructor de calidad no. De calidad no. No, porque le ha faltado, eh..., vamos a ver, si él no sabía que hubiese subcontratado a otras personas que tuviesen más especializadas. Ya está, eso es, sí.

¿Y has quedado satisfecho con la vivienda?

Lo que es la vivienda en sí, me ha costado muchísimo, de, de..., ya no de, de, en pesetas o en euros, si no, de estar encima de ello, quitando el constructor que a última hora hizo cosas que no tendría que haber hecho, sí, ha quedado satisfactoriamente bien la vivienda.

Y a la vivienda, vamos a darle una puntuación, del 1 al 10, ¿qué puntuación le darías?

Pues un 8, ¿no? Un 8, sí, un 8, yo no la cambio.

Y ahora vamos a hablar del servicio que os prestó el constructor, ¿el constructor se ajustó al servicio que vosotros esperabais?

No, no, no por lo que ya he resumido.

Me puedes contar ¿qué es lo que más y o que menos os ha gustado sobre el servicio que os ha prestado el constructor?

¿Lo que más me ha gustado?

Me refiero, la relación con él, su forma de trabajo, los materiales que aportaba, los acabados si eran buenos, si eran malos, ¿Qué era lo que más te gustó del constructor? ¿Hubo alguna cosa que te gustase de él?

La verdad es que no, no tengo...

¿Y la relación con él por ejemplo?

La relación no ha sido buena. La relación no ha sido buena, porque cuando, cuando yo le comentaba algo que no estaba dentro de su conveniencia, pues a lo mejor me esquivaba y no sabía lo que decía y no me comprendía y era cuando yo iba a los técnicos, al, al, al arquitecto y al aparejador.

¿Piensas que estaba capacitado para realizar las obras que hizo?

Pues no. Después de decir lo que he comentado, no, no (ríe)

Y entonces, ¿el servicio que os ofreció puedes decir que era de calidad?

No, no, no era de ninguna calidad.

Y entonces, ¿habéis quedado satisfechos con el constructor?

No, no.

Y ahora, con sinceridad, ¿lo recomendarías a alguien?

No, a nadie. Ni quiero saber nada tampoco. No, a nadie, ¿sobre el constructor? No.

Para finalizar ya, la última pregunta, al constructor del 1 al 10, ¿qué puntuación le darías?

Pues cero, porque se portó muy mal. Pero, porque después de hacer el pavimento un desastre y algunas cositas más anteriormente que yo le comentaba y no me comprendía y cuando iba yo a buscar al arquitecto, se fue y estuvo tres, como he dicho anteriormente, tres o cuatro o cinco meses, yo no sabía nada, y yo tampoco quería ponerme en contacto con él y es cuando yo tuve que llamar a otro para que me lo terminase. Fatal, no, tuve muy mala experiencia con el constructor. Me denunció, me denunció y yo gané el juicio en el juzgado de Catarroja luego él apeló y el segundo juicio me lo arrebató todo, no sé porque, las cosas de la justicia.

Pues muy bien, pues podemos dar por finalizada la entrevista. Muchas gracias.

Pues ya está (ríe).

ANOTACIONES FURA DE LA ENTREVISTA

Destacar que cuando empezó con la construcción de la vivienda era empresario en el sector del mueble.

DIARIO DEL ENTREVISTADOR

Entrevista nº: 12

Fecha: 07/05/2013

Lugar: Vivienda del entrevistado.

Duración: 36 minutos.

Descripción del entrevistado: Se trata de una persona de carácter abierto, con facilidad de palabra.

Descripción del ambiente de la entrevista: Se realiza en el despacho del entrevistado. En el momento de la entrevista nos encontramos envueltos dentro del ambiente del despacho, por lo que se escuchan sonidos propios de un despacho en plena actividad. Al tratarse de una persona conocedora del sector la entrevista ha sido fluida y cómoda para el entrevistador

Incidentes durante el transcurso de la entrevista: La entrevista no ha sido interrumpida en ninguna ocasión, a pesar de encontramos acompañados de personal propio del despacho, el cual no ha influido en la entrevista.

LA ENTREVISTA

En estos momentos, ¿puedes describirme cómo está? ¿Cómo es vuestra unidad familiar?

Pues, somos mi mujer, una hija pequeña de 2 años y yo. Somos tres personas.

¿Y a que os dedicáis?

Yo soy arquitecto técnico, mi mujer tiene una parada de venta de pollería en un mercado, de Catarroja, y mi hija, pues tiene dos años todavía y va a la guardería.

¿Y vosotros que edades tenéis?

Yo tengo 44, mi mujer 39.

¿Y ha variado la unidad familiar respecto de cuando os construisteis la vivienda?

Sí, todavía no había nacido mi hija, éramos solo nosotros dos.

Cuando os construisteis la vivienda, ¿qué necesidades básicas pensabais cubrir?

Respecto a la vivienda, pues, una vivienda habitual, la residencia habitual, eh..., que tuviese lo que tiene, tres habitaciones, porque teníamos idea de tener familia, aunque no fuese numerosa, en principio. No teníamos idea de tener más hijos, en principio, y tener una vivienda unifamiliar aislada con jardín y poder disfrutar de todo lo que es el espacio que requería.

¿Teníais necesidad de despacho, garaje, zona de estudios?

Sí, dentro de las habitaciones una la hemos dedicado a despacho, para poder trabajar en su momento las necesidades que surgiesen, eh..., el garaje pues dentro de lo que es la vivienda hay espacio suficiente para que entren un par de vehículos y a partir de

ahí, pues, lo que es la vivienda nos gustaba que tuviese espacios amplios, comedor amplio, las habitaciones normales, pero lo que son los espacios de vida cotidiana, como comedor, cocina, que estuviésemos amplios, que no estuviésemos apretados.

¿Cuánto tiempo hace que os construisteis la vivienda?

Eh, 5 años. En el 2008.

¿Cinco años que empezasteis a construirla?

No, no, no, no. La vivienda empezó a construirse en 2007 y se terminó en 2008. Hace cinco años que se terminó.

¿Y se trata de vivienda habitual o segunda residencia?

Sí, vivienda habitual.

¿Estáis viviendo en ella ahora?

Sí.

De una manera general, ¿puedes contarme cuales fueron los motivos básicos para construirsos ese tipo de vivienda?

Pues, el tener, en un principio, mayor calidad de vida, disponer de mayor espacio, zona ajardinada, una piscina. Porque nosotros ya disponíamos de otra vivienda habitual, en este caso en Albal, que ya nos cubría las necesidades normales, pero, pues, siendo una época en la que nos decidimos construirla, pues, las expectativas económicas lo permitían y decidimos hacerla por una mayor calidad de vida en cuanto a espacio, disponibilidad de zonas ajardinadas propias y tener una mayor comodidad en ese aspecto.

¿Puedes hacerme una breve descripción de cómo es la vivienda?

La vivienda es una unifamiliar aislada, eh..., una parcela de casi 1000 m2, dispone de una piscina, la vivienda está estructurada en dos plantas, en la planta baja dispone del salón comedor, la cocina la cual dispone de zona de lavadero, zona de alacena, un aseo y un trastero. Y luego en la planta superior se dispone de tres habitaciones y dos baños, y el comedor tiene una doble altura, sobre la cual digamos que la zona común de la planta superior vuelca sobre lo que es el salón comedor.

Ahora vamos a hablar sobre el constructor. Antes del comienzo de las obras, ¿qué tipo de empresa constructora pensabas que se ajustaría mejor para la ejecución de las obras?

En un principio pensé en un contratista general. Contratar directamente al contratista general para que se encargase de todo. Pero, también viendo la posibilidad, debido a mi profesión, estimé el hacer una contrata, digamos por, eh..., por capítulos o por industriales especializados, siendo, ya digamos, lo que es las partes de albañilería ya contratada como contratista general de albañilería pero las instalaciones, carpinterías, movimientos de tierras, los contraté directamente yo.

¿Puedes hacerme una breve descripción de cómo fue el proceso de elección del constructor?

El proceso de elección del constructor, eh..., lo elegí a través de constructores que, debido a mi profesión, ya conocía y en función de..., tuve en cuenta varias cosas que

era, a parte de la relación calidad precio que nos podían suministrar, también la disponibilidad en ese momento de que nos pudieran hacer una vivienda unifamiliar, ya que en aquellos momentos en el año 2007 había tal cantidad de trabajo para los constructores que muchos de ellos preferían dedicarse a construir edificios que no viviendas unifamiliares. Y entonces, dentro de ello pues tuve que buscar a alguien que se adecuase a mi confianza, a saber su calidad porque era conocida y que estuviese dispuesto a construir viviendas unifamiliares, que no todo el mundo tenía la disponibilidad. Se hicieron varios, eh..., se presentaron también varios presupuestos y al final pues elegí al que creía que más relación calidad precio me podía ofrecer.

Entonces buscaste entre diversos constructores y comparaste...

Sí, comparé entre dos o tres. Tres.

¿Y cuáles fueron los motivos básicos para elegir a éste?

Pues como te he comentado, los motivos básicos fueron la relación calidad precio, porque no era el más barato, no era el más barato en general. Había algunas partidas que sí eran más económicas, pero yo tenía conocimientos de otros que tenía a lo mejor algunas partidas más económicas, pero sabiendo digamos la fiabilidad de otro constructor en cuanto a formalidad, en cuanto a servicio y en cuanto a calidad de ejecución, y viendo la proporción de precios, pues me decanté por él.

Antes de empezar las obras ¿qué tipo de servicio esperabas que te prestase el constructor? ¿Esperabas una gestión integral, la gestión de los materiales, de las subcontrataciones o querías realizarlo tú?

La gestión de los materiales, muchos de ellos los gestioné yo, pero lo que eran materiales, digamos, básicos de obras, se gestionó a través del mismo constructor. Como tal pues esperaba que se hiciese esa gestión, entonces la hizo correctamente, no tuve ningún problema, pero, como ya he dicho anteriormente al ser un constructor que digamos hacía la parte más general de la albañilería hizo digamos de encargado de obra. Es decir, otros industriales, por ejemplo electricista, fontanero y tal, él hacía, digamos, un poco, la coordinación, ya que yo no podía estar a pie de obra, de encargarse pues de atenderles, de recibirles, de dejarle a lo mejor yo a lo mejor alguna nota; pues, oye cuando llegue cualquier industrial pues diles que esto está así o asa, si yo no podía estar físicamente en el momento en el que llegasen. Esa es la esperanza que yo tenía suya y la cual la cumplió a la perfección.

¿Hubo algún tipo de reunión para definirlo?

Sí, cuando estuvimos hablando y ya definitivamente, antes incluso de presentar el presupuesto, yo ya le avisé de las necesidades que tenía. O sea, yo quería que fuese el constructor general de albañilería, pero que fuese además mi encargado dentro de la obra. Él puso un encargado dentro de la obra, a la cual cuando yo iba a la obra lo hablaba todo con él, o si era algo más importante ya lo hablaba con el gerente de la constructora, pero muchísimas cosas las hable con el encargado que me facilitó a pie de obra.

¿Y él, en un principio, lo aceptó sin ningún problema?

Sí, él tuvo en cuenta las necesidades que la pedía y sobre ello, pues, aplicó los precios que al final me facilitó.

¿Y antes del inicio de las obras sabías cómo tenía estructurada la empresa?

¿Por quién la tenía formada?

Sí, como ya he dicho antes, yo a este constructor ya lo conocía, debido a mi profesión, igual que conocía a los otros a los que les solicité presupuesto, sabía cómo la tenía organizada, sabía que disponía de la persona que yo en un principio solicitaba para que estuviese a pie de obra a modo de encargado, que no solo era encargado, él era un oficial que estaba a pie de obra, también hacía las tareas de encargado, entonces sí que sabía que la tenía bien estructurada para hacer una vivienda unifamiliar de estas características.

Y ahora vamos a hablar del contrato de obras, ¿para la ejecución de las obras se firmó algún tipo de contrato de obras?

Sí, se firmó un contrato en el que venían estipuladas las obligaciones del contratista, en este caso tuyas. Eh..., también venían estipuladas las formas de pago y venían estipulados con un anexo, eh, todos los precios referentes de las partidas en un principio contratadas. Aunque, luego, hubo alguna partida que no estaba de inicio indicada, pues, en unas reuniones pues se acordaron pues los precios de las partidas que se tuvieron que realizar, así como los precios de mano de obra de administración para todas aquellas partidas que se estimó el realizarlas de la forma de cobro de esta manera.

Y dentro del contrato de obras, ¿estaba también indicado el plazo de ejecución?

Sí, se indicó un plazo de ejecución, el cual era un plazo de ejecución, que tampoco era un plazo apretado, porque siendo una vivienda auto-promotor, para mí mismo, y conociéndole, también es correcto indicar un plazo de ejecución sin ir a la fecha apretada total, o sea, pusimos una fecha que fuera lógica, que en esas fechas..., y siempre que fuese debido a su responsabilidades pues que no se pasase de esa fecha para terminar la obra.

¿Consideras importante que exista contrato de obras?

Imprescindible. Considero imprescindible que exista contrato de obras y cuanto más definido mejor.

¿Y por qué?

Para evitar posibles, después el día de mañana, frente a cualquier discrepancia, malos entendidos, precios que no estén establecidos, para facilitar la máxima claridad a la hora de saber quién tiene la responsabilidad, en cada caso, de ejecutar las cosas en cada caso de que manera en que tiempo y que precios se debe de pagar y la forma de pago.

Durante la ejecución de las obras ¿estuviste muy implicado en la construcción?

Estuve bastante implicado porque, como ya he dicho, muchas contratadas las contraté directamente yo mismo. Y debido a mi profesión, pues, sí que me impliqué bastante, pero ya te digo era porque muchas contratadas no las aportó el contratista principal,

como pueden ser electricidad, pues carpinterías, y siendo una vivienda particular, eh..., el pienso que el promotor al ser auto-promotor, tiene mucho que decir a la hora de elegir las calidades y características de muchas cosas que puedan surgir dentro de la vivienda, que aunque en el proyecto está todo bastante definido, siempre hay cosas como pueden ser incluso las manivelas de una puerta de paso que, tal vez, el proyecto no venga definido y tiene que definir directamente el cliente. Entonces ahí sí que estuve bastante implicado.

¿Y el constructor llegó a tomar algún tipo de decisión sin consultarlo con vosotros?

En principio no recuerdo que tomase ninguna decisión sin consultar. Nos veíamos prácticamente casi todos los días. Si no con el gerente sí con el encargado que teníamos a pie de obra y todo lo definíamos directamente hablándolo tranquilamente. No tomó, que yo recuerde el caso ninguna decisión sin consultarla. También estaba todo bastante bien definido, el proyecto estaba muy claro y no..., en principio no recuerdo que tomase nada. Y si alguna tomó no sería muy importante porque, ya te digo, no la recuerdo (ríe).

¿Se hicieron modificaciones o cambios sobre el proyecto inicial?

Se hizo..., se hicieron pocos cambios sobre el proyecto inicial, porque a nivel de carpinterías sí que se cambió alguna carpintería en cuanto a lo mejor a sistemas de apertura, o mano derecha o mano izquierda la apertura, pero lo que es el conjunto de la construcción en sí, se hicieron pocos cambios. La cubierta se hizo tal cual, las fachadas igual. Luego sí que a nivel de lo que es la construcción del edificio se habilitó también la parcela, ahí no estaba tan bien definido a nivel de proyecto, y ahí sí que ya se hicieron un poquito las cosas pues tal vez como las pensábamos nosotros, asesorados también por el arquitecto. Pues, a lo mejor un pavimento si se colocaba con hormigón impreso, si colocábamos pavimento de grava, si colocábamos pavimento de césped, pero lo que es a nivel de la edificación. Se cambió, al principio de obra, una zona de un muro de sostenimiento de tierras para poder aprovechar un espacio, a nivel de cimentación, porque la pendiente de la parcela lo permitía. El arquitecto hizo las modificaciones necesarias, a nivel de estructura, y nada más.

**Durante la ejecución de las obras ¿cómo fue la relación con el constructor?
¿Puedes hacerme una valoración?**

Fue en principio estoy muy contento con él, ya lo conocía, no me lleve sorpresas. Era una persona que ya habíamos trabajado juntos, debido a mi profesión, y el servicio que yo obtuve fue el que solicite en todo momento. Y, de hecho, la obra se empezó en junio de 2007 y yo la vivienda estaba terminada en marzo del 2008. O sea, fue relativamente rápido. Bien es cierto que siendo digamos el mismo auto-promotor tienes las ideas claras, también avanzas mucho. El proyecto está claro, el constructor también avanza mucho. Las cosas si se hablan todos los días, o casi todos los días, no suelen haber problemas. No hubo problemas de falta de suministros, la gente que tuvo que aportar correcta, y en principio no hubo desfases de precios, las cosas que no se pudieron hacer por mediciones y se tuvieron que hacer por administración, porque no se podían medir o cualquier cosa, se aceptaron perfectamente, los partes

de hora de firmaban todas las semanas y no tuve ningún tipo de queja en este aspecto.

Me has comentado antes que sí que existía un representante del constructor en la obra, una persona de contacto ¿no? Y también me has dicho que estuviste bastante implicado en la ejecución de la obras, pero, ¿se establecieron reuniones periódicas con el constructor?

No llegue a establecer reuniones periódicas de una vez por semana..., una vez... No, la marcha de la obra hoy por hoy el tener la persona de contacto de confianza ahí toda los días te permitía el, el tener las reuniones en el momento en el que nos veíamos ahí todos los días. Cuando en algunas cosas, ya digamos más a nivel de pagos o de entrar algunos subcontratistas como puede ser dentro de la albañilería, está subcontratado el enlucido de yeso y como puede ser el alicatado pues a lo mejor tenía que aportar empresas subcontratista pues si ya a nivel de gerencia nos reuníamos oye pues vamos a ver esto está ya para entrar, pues yo creo que dentro de unos días esto podrá ser, pues nada más. No fue necesario hacer reuniones periódicas porque yo ya de un inicio solicite tener una persona de confianza y eso me evitaba el tener que estar esperando la reunión periódica.

Y con los subcontratistas, me has comentado antes que muchas de las subcontrataciones las hiciste tú, ¿cómo fue la relación con ellos?

Pues con algunos mejor que con otros, aunque la ventaja mía particular es el trabajar en esta profesión conoces a..., igual que conoces al constructor, conocía a todos los subcontratistas con los que contraté, eh... En su momento pues hice lo mismo, solicite varios presupuestos e hicimos contrato con cada una de las subcontratas que realicé y en general bastante bien. La ejecución rápida de la obra así lo indica. No tuve mayor problema de que alguien me pusiese más problemas, en cuanto a que no podía llegar a venir o no podía traer la gente, la gente necesaria en ese momento. Puede ser que alguna cosa tuviese alguna discrepancia, de tal día, pues oye, hemos quedado al final pues un contratista no apareciese ese día porque se le había ido el santo al cielo pues no vino, pero en general tuve bastante buena relación con todos.

¿Y cómo fue la relación del contratista principal con los subcontratistas?

Desde un principio, eso lo dejamos bastante claro, él con os subcontratistas no tenía relación directa. Los subcontratistas iban y hacían su trabajo contratados por mí. No obstante sí que tenía, y así estaba expresado en contrato y lo habíamos dejado bastante claro, él les tenía que facilitar pues todos los días el acceso a la obra, y facilitarle la facilidad en cuanto a enseñarles donde estaban los servicios generales de la obra, luz, agua, él no llegaba allí y llegaba un subcontratista y yo me busco la vida, si no él tenía la obligación de atenderle de alguna manera. Y si en un momento dado hacía falta por ejemplo que su gente hiciese el favor de descargar algún tipo de material de algún subcontratista, como puede ser alguna barandilla de acero o algún "palet" que necesitasen ayuda, tenía que atenderles. Fue correcta porque desde un principio estaba indicado y se indicaba a hacer lo que ya se había acordado, no tuvieron problemas.

Y, en cuanto al plazo de ejecución de la obra, antes me has dicho que se ejecutó dentro de los plazos esperados, ¿no?

Sí, de hecho bastante de sobra, porque pusimos un plazo de ejecución de 14 meses y la obra se terminó, si no recuerdo mal, en 8. Ya digo que el plazo de ejecución lo pusimos eh..., coherente, algo largo, pero tampoco desmesurado. Y al final, pues, la verdad que sobró tiempo. Tampoco lo pusimos, en fin ala no puedes hacer la vivienda en dos años, esto es exagerado, pero tampoco la pusimos para que la tuviese echa en 8 meses, que al final se terminó, muy contento en ese aspecto.

En cuanto al control de costes, ¿cómo lo realizabais?

El control de costes, eh..., todos los meses practicábamos una certificación de la obra realmente ejecutada. Nosotros teníamos las mediciones de proyecto, pero nosotros contratamos por partidas y por la obra realmente ejecutada. Entonces todos los meses lo que hacíamos era hacer una certificación con las mediciones de la obra que se había ejecutado ese mes. Ya sea por medición o por partes de obra de trabajos hechos por administración. Una vez acordado y realizada esa certificación el contratista emitía una factura la cual se le abonaba a los días de haberse realizado.

¿Y tuviste algún tipo de problemas tanto con el contratista con algún subcontratista?

En principio no, porque la persona que realizaba las mediciones era yo mismo, en compañía de la persona que destacaba el contratista o cualquier subcontratista. Los precios estaban en el contrato, se mide lo que aparece en la medición se multiplica por su precio y este es el importe total que sale. En ese aspecto no tuve ningún tipo de problemas. Son cosas que se, que se pueden medir, los partes de hora, como he indicado antes, se firmaban todas las semanas, los cinco días de la semana todos los trabajos que se habían realizado por administración, por lo tanto, en ese aspecto no, no hubieron discrepancias de, de mediciones en un principio... Sí que hubo una vez una factura, pero creo que fue más un error de administración de la propia oficina del contratista que equivoco un precio, eh..., Yo las facturas, por supuesto, cuando me llegaban las revisaba, me di cuenta de que el precio era erróneo, además el precio estaba bien claro en el contrato, llamé por teléfono; oye mira que este precio no te has dado cuenta, ah pues nada, se modificó la factura y nada más.

¿Durante la ejecución de las obras, el constructor os pasó algún cuestionario de satisfacción?

No, no, no llegó el caso. Pero la buena relación entre ellos y nosotros, creo que él estaba bastante tranquilo también, la forma de pago correcta, mediciones correctas, trabajo correcto, las cosas claras y definidas. No nos pasó ningún tipo de cuestionario, pero entiendo yo que también quedo contento, de hecho la amistad continua.

¿Y tuvo algún detalle positivo y extraordinario con vosotros?

Yo en aquel momento, tal y como estaban los trabajos, de tanto trabajo que había, ya el gran detalle positivo fue el cumplimiento de su labor. Para mí eso fue más que suficiente. Porque estaba cansado de ver en muchísimos casos, de compañeros o de trabajos en otros sitios que había muchísima informalidad por parte de muchos contratistas. Que a la hora de firmar el contrato todo muy bonito pero luego a la hora de hacer la obra; pues hoy no puedo ir, mañana no tengo más que dos personas en

cuanto tengo que poner siete. Y eso pues al final, los plazos se alargan, se crisan los nervios y en este caso, para mí, eso fue suficiente detalle. A partir de ahí no hubo más detalles.

¿Y por lo contrario tuviste algún tipo de queja o discrepancia con el constructor?

No, en principio, no. Tan solo hubo un, sí que es verdad que hubo un error. Un día en la colocación de un pavimento, que después de haberse explicado, pues, era un pavimento a junta trabada, hicieron la junta al revés. Se tuvo que demoler y volver a ejecutar. Cuando lo vio, se asumió el error y nada más.

¿Y cómo se lo transmitiste?

Pues, le llamé por teléfono, o sea, primero lo vi con el encargado que estaba en obra, no obstante yo le llamé por teléfono al gerente, le hice venir cuando pudiese y las personas que estaban en el tajo las cambiamos de localización, estaba en este caso en la planta superior, las pusimos a trabajar en otra zona hasta que llegó este señor al día siguiente, más que nada para que lo viese. Era una cosa bastante evidente, se equivocaron a la hora de repartir la junta y se tuvo que levantar pocos metros, eh..., lo que, lo que una mañana. O sea que, se levantó ese material, él abonó ese material..., porque ese material lo aportaba yo, él abonó el material que yo aporté y por supuesto los metros esos no se midieron dos veces.

¿Y su reacción fue positiva o negativa?

Su reacción en ese momento fue de..., se lamentó del error, pero un error pues todo el mundo lo puede tener. No sé después cómo actuaría con sus trabajadores porque no lo sé, pero en esos momentos pues es un error de lamentar un error propio que asumes por responsabilidad, aunque no ha sido tuyo, pero nada, se asumió y nada más. Yo en su momento, pues, te sabe mal porque pierdes una mañana de trabajo, tienes que pedir más material. Es un inconveniente, todos los errores son un inconveniente, tienes que demoler. Pero es un error que no te puedes permitir, pero era evidente que la junta era diferente a la del tajo que llevábamos. No sé qué les pasó que no se dieron cuenta (ríe) que ese día arrancaron con la junta al revés.

Después, con la finalización de las obras, con el uso de la vivienda, ¿has tenido algún problema con ella?

No, pero el uso de la vivienda en un principio no he tenido ningún tipo de problema. El mantenimiento es el habitual, ahora tiene ya cinco años. La vivienda tiene la fachada realizada con mortero y después con revestimiento de pintura pétreo, la pintura después de 5 años pues ya está viendo algún desconchoncito, por su tiempo, la intemperie, pues es normal y se tendrá que repasar. Pero no es error achacable al constructor, ni mucho menos, es al tiempo igual que alguna barandilla metálica pues se ha podido pelar alguna esquinita, pero al principio no ha tenido que volver el constructor.

Y ahora vamos a hablar sobre la vivienda en sí. Una vez terminada la obra, ¿puedes describirme que es lo que más y lo que menos te gusta de la vivienda?

Lo que más me gusta es el espacio del cual dispongo de ella. Un espacio muy cómodo, muy amplio, y más ahora que ya tenemos una niña pequeña, pues estás muy cómodo,

tienes tus espacios. Lo que menos me guata de ella, pues que es una vivienda grande y las viviendas grandes necesitas mucho tiempo para tenerlas acondicionadas, son muchos metros de limpieza y, entonces claro, las viviendas grandes tienen eso. Pues que tienes que dedicarle mucho más tiempo que en una vivienda más pequeña. En cuanto otra cosa que notas que también te va pesando es que debido a la ubicación en donde está, está a unos 25 km de mi lugar habitual de trabajo y de mi mujer, pues el día a día de ir y volver, pues te das dando cuenta de que es un poquito ya pesado. También vas con la incomodidad ya de la niña, pues, que la tienes que llevar a la guardería y tiene sus horarios y eso ya te da... Pero en cuanto lo que es la construcción contento porque lo que buscábamos sí que lo hemos conseguido, tenemos una vivienda que es amplia, de zona verde, de piscina. Pero eso requiere un esfuerzo que una vivienda normal de un piso de 90 metros, pues no lo requiere. En ese aspecto tienes dos opciones; o te lo haces tú o buscas a personas que te lo puedan hacer y tú poderles pagar lo que te puedan hacer. Conforme están hoy por hoy las cosas, pues tienes que hacértelo tú, porque la economía tal y como está la crisis.... Y eso es una cosa a tener en cuenta, hacerte una vivienda grande necesitas también luego de disponer de economía para poder mantenerla y tu tener tu calidad de vida.

Y sobre la vivienda, ¿crees que el constructor hubiese podido haber hecho algo mejor que no hizo?

Todo se puede mejorar, ¿no? Pero es como aquel, si tú tienes un proyecto que está definido, tienes unas solicitudes del promotor, de lo que quiere, el constructor se limita a hacer lo que está marcado. Y si algo lo quiere mejorar te lo puede decir y algunas cosas pues a lo mejor pues sí, cuando a lo mejor estuvimos a lo mejor en el replanteo, pues mira; si mueves a lo mejor este tabique cinco centímetros para acá puedes evitarte a lo mejor, este rinconcito. Siempre te asesoran en el día a día, los constructores generalmente si son buena gente te suelen asesorar. Pero a partir de ahí, pues hombre, también dijeron; hombre la fachada la puedes hacer de piedra aplacada, dije; sí, pero es que económicamente no me viene bien, prefiero dejarla de este material porque no..., claro me gustaría hacerla con cara vista y tal. Ellos te lo dicen; pues hombre es mejor colocar esto y no de aquello, hombre sí pero es que al final la economía tienes que jugar para que al final todo pueda caber.

¿Puedes afirmar que el constructor ha ejecutado una vivienda de calidad?

Yo creo que sí. Sí, sí porque si no, no estaría contento. Y dentro de mi profesión es construir las viviendas de calidad. Y no ha sido el caso de casa de herrero cuchillo de palo. Es una vivienda de calidad.

¿Entonces has quedado satisfecho con la vivienda?

Sí, he quedado satisfecho.

Y a la vivienda, vamos a darle una nota a la vivienda, del 1 al 10, ¿qué puntuación le darías?

Yo para mí, siendo para mí, por lo menos le pondría un 8, porque todo se puede mejorar. Puede tener materiales de mayor calidad. También podría haber cambiado la distribución. Pero esos son cosas que a lo mejor el día que estás viviendo dices, hombre, pues a lo mejor podría haber hecho el baño un poquito más grande, o no hacía falta haber hecho en baño tan grande, o la mampara de vidrio transparente,

después de ducharte todos los días, con la cal de agua que hay en la provincia de Valencia, pues tienes que tener en cuenta que si no la tienes limpia todos los días pues a lo mejor en vez de poner una mampara de vidrio transparente puedes poner otro tipo de mampara. Todas esas cosas las puedes ir viendo con el día a día. No lo sabes hasta que no lo ves o lo sufres tú mismo. Pero, en cuanto a decoración o en cuanto a espacio, para mis necesidades, por lo menos un 8, porque todo se puede mejorar.

Y ahora vamos a hablar del servicio que os prestó el constructor, ¿el constructor se ajustó al servicio que vosotros esperabais?

En principio, sí, no tuvimos queja. Él aportó a este señor que actuó de encargado, que aparte eso era un oficial de primera, él hacía su trabajo y además hacía de encargado. Los plazos los cumplió de sobra, la calidad de los trabajos los hizo bien y ningún industrial que yo contraté tuvo quejas en cuanto al servicio que solicitó de ayudas en un momento dado para la descarga de material, o cualquier cosa. Por lo tanto, en este caso sí quedé contento.

Me puedes contar ¿qué es lo que más y o que menos te ha gustado sobre el servicio que os ha prestado el constructor?

Lo que más el servicio, lo que menos el precio, porque en aquellos días los precios eran bastante más elevados que hoy, pero habiendo lo que había. Y ya de antemano he dicho, al principio de la entrevista, que no era el más barato, pero he preferido pagar un poco más, garantizándome un buen servicio y quedando contento. A veces el contratar algo más barato de inicio, llegas al final de la obra y notas que te ha resultado caro porque la falta de servicio también genera que tu como auto-promotor hasta que no tienes el final de obra, si te has sacado un crédito auto-promotor, estás pagando intereses de carencia hasta el final de obra. Si vas alargando el tiempo del final de obra tú no puedes amortizar capital, con lo cual, estás perdiendo tiempo y te está costando dinero. Yo preferí ganar tiempo, ganar servicio y pagar un poco más. A fecha de hoy ves los precios que corren hoy cinco años después y dices; jolines, pues ha resultado cara, a fecha de hoy, entonces pues era lo habitual.

¿Hubieses cambiado alguna cosa del servicio que te prestó el constructor?

En principio, no. Tal vez, a lo mejor, incluso haberle dejado haber aportado más materiales, porque el aportó los materiales más básicos de obra, ladrillos, en general. También podía haberle dicho que aportase azulejos, que aportase mármoles, más que nada porque a mí me hubiese descargado más de trabajo. Pero siendo una vivienda particular para auto-promotor creo que vale la pena sufrir ese quebradero de cabeza, porque al final pueden llegar malos entendidos y tú cuando eliges un material lo eliges tú, solicitas que te lo sirvan a obra y él se limita a colocarlo. Mientras que él se lo tiene que traer y no acaba de entender lo que tú le has pedido y cuando llega a obra no es lo que tú realmente quieres él, tal vez lo haya hecho con la máxima voluntad y no ha conseguido que tú estés contento y eso ya crea mal ambiente. Entonces, podría haber hecho más y haberme descargado de trabajo, pero a lo mejor hubiese corrido el riesgo de algunas cosas no hubiesen quedado como nos hubiese gustado. Entonces no sé si lo hubiese cambiado, por lo demás he quedado contento.

¿Entonces puedes decirme si el servicio que os presto el constructor ha sido un servicio de calidad?

Sí, lo puedo afirmar.

¿Y habéis quedado satisfechos con el constructor?

Hemos quedado satisfechos, mantenemos la amistad a fecha de hoy, aunque nos vemos poco, pero sí, en principio satisfechos. Ya te digo que no hizo el 100% de la obra, pero de las partes que les correspondieron y, sobre todo, el tener la satisfacción que los demás industriales no les pusieron ningún pero a cuando le solicitaron ningún tipo de ayuda y les atendió, para mí ya era más que suficiente.

Y ahora, siendo sincero, ¿lo recomendarías?

Sí, en este caso sí. De hecho lo he hecho, ya lo he recomendado alguna vez y he hecho algún edificio y alguna obra, aparte de lo que lo he recomendado porque él también ha sido aceptado por los promotores de las otras obras. Pero yo en mi caso sí, que no a todo el mundo recomendaría, pero en este caso sí.

Y ahora ya para finalizar, vamos a ponerle nota al constructor del 1 al 10, ¿qué puntuación le darías?

Pues, le voy a poner la misma nota que a la casa. Le voy a poner un 8 porque todo es mejorable y las circunstancias que se dieron en aquel momento no sé si se van a poder dar en otro momento, porque él en su momento a mí me atendió bien, pero a lo mejor en otras circunstancias, en una recomendación mía a otro promotor, él no puede llegar y entonces tampoco tiene un 10 y entonces un 10 sería la perfección total, entonces la perfección total no existe. Es imposible. Pero un 8. Yo creo que está bien.

Pues muy bien, pues podemos dar por finalizada la entrevista. Muchas gracias.

Gracias a ti.

ANOTACIONES FUERA DE LA ENTREVISTA

No hay información que destacar sobre detalles de conversaciones fuera de la entrevista.

DIARIO DEL ENTREVISTADOR

Entrevista nº: 13

Fecha: 08/05/2013

Lugar: Vivienda de la entrevistada.

Duración: 25 minutos.

Descripción del entrevistado: Se trata de una persona de carácter abierto, con facilidad de palabra. El carácter de la entrevistada ha hecho cómoda y fácil la entrevista.

Descripción del ambiente de la entrevista: Se realiza en la vivienda de la entrevistada. En el momento de la entrevista nos encontramos, el entrevistador y la entrevistada, junto con el bebé de la entrevistada. El ambiente en general es tranquilo, aunque el bebé ha producido un par de interrupciones durante la entrevista.

Incidentes durante el transcurso de la entrevista: La entrevista en general ha sido tranquila, pero con interrupciones por parte del bebé que pedía la atención de su madre. Al entrevistador le da la sensación que, en alguno de los momentos, el ritmo de la entrevista ha sido un poco precipitado por la influencia del bebé. Aunque la entrevistada estaba atenta a la entrevista y el contenido de la misma parece correcto.

LA ENTREVISTA

En estos momentos, ¿puedes describirme cómo es vuestra unidad familiar?

Pues, estoy casada y con dos hijas.

¿Y qué edades tenéis?

Mi marido tiene 41, yo tengo 38, mi hija mayor 6 años y la pequeña es un bebé de 7 meses.

¿Y a qué os dedicáis?

Yo soy administrativa y mi marido es operario en una empresa de, de tableros.

¿Y ha variado la unidad familiar respecto de cuando os construisteis la vivienda?

Sí, la nena de siete meses.

Cuando os construisteis la vivienda, ¿qué requisitos básicos necesitabas cubrir? Me refiero, número de miembros de la familia, personas dependientes, si necesitabas garaje, despacho, zona de estudios, ¿Qué era lo que necesitabais?

Pues quería una vivienda de tres habitaciones, para que luego, si tenía una futura hija, pudiera tener cada una..., una habitación y garaje porque podíamos por la vivienda tener también un garaje. En principio nada más.

¿Cuánto tiempo hace que vivís en la vivienda?

Eh, pues, medio año.

¿Y cuánto tiempo duró la construcción de la vivienda?

Un año y medio o dos años.

¿Y se trata de vivienda habitual o segunda residencia?

Vivienda habitual.

¿Y en la actualidad estáis viviendo en ella?

Sí.

Y ahora de una manera general, ¿puedes contarme cuales fueron los motivos básicos para construirla la vivienda?

Pues, teníamos una casa antigua de, de un familiar mío, de mi abuela y..., la finca donde vivo ahora es una finca antigua de un piso rehabilitado y..., y nada, optamos por hacernos una vivienda familiar a nuestro gusto y con más espacio y también terrazas.

¿Puedes hacerme una breve descripción de cómo es la vivienda?

Es un edificio de unifamiliar, con garaje y dos plantas, dos trasteros, cada vivienda tiene su terraza eh..., dos baños, tres habitaciones y bueno, la, la cocina. Es una vivienda por planta y ya está.

Antes del comienzo de las obras, ¿qué tipo de empresa constructora pensabas que se ajustaría mejor para ejecutar las obras?

Una vivienda, ¡hay!, una constructora más familiar, no, no de gran escala, de gran tamaño.

¿Puedes hablarme de cómo fue el proceso para la elección del constructor?

Pues pedimos dos presupuestos, tampoco pedimos más, y uno de iba de precio y el segundo se ajustaba un poquito más a lo que nosotros podíamos, en ese momento, eh..., aceptar y nada. Conocíamos también un poco el tipo de construcciones que había hecho el constructor y optamos por él, y por referencia, también.

Entonces los motivos exactos para elegir a este constructor, ¿Cuáles fueron?

El presupuesto muy importante, porque había diferencia con otro, y también que trabajaran bien, que en un momento dado que nos pudiesen realizar las obras en calidad y en desempeño correcto.

Y, a parte de la calidad y del presupuesto, ¿el plazo de ejecución era importante?

No era importante, pero lo realizaron, a lo mejor con seis meses de demora, pero, pero no era un tema muy importante a la hora de realizar la obra, porque estábamos viviendo, teníamos vivienda y no urgía.

Antes de empezar las obras ¿qué tipo de servicio esperabas que te prestase el constructor? Me refiero a si, ¿preferíais una gestión integral de las obras, una gestión de los materiales o la gestión de las subcontrataciones?

Gestión general de..., de todo, de la construcción, de los materiales a incluir y también un poco de asesoramiento. Para que te sirva junto, que no tengas que pegar tantas patadas que ya se dan bastantes.

¿Hubo algún tipo de reunión para definir con el contratista las pautas de funcionamiento?

Sí, hubo, pues, tres, cuatro más formales, en el que, bueno pues, nos dijeron más o menos, hicimos un contrato de trabajo y más o menos para darles las ideas que queríamos, y un poco también ellos nos asesoraron con que materiales podíamos utilizar..., o cuales nos gustaban más... Sobre todo, fue todo, con calidades, bueno con los dos técnicos, con el arquitecto y el aparejador, pues ya el tema de distribuciones y todo eso.

Antes de la contratación, ¿sabías cómo estaba estructurada la empresa? ¿Por quién la tenía formada?

Antes de la contratación, sí, tuvimos una reunión previa de..., antes de la contratación, cuando nos dieron el presupuesto, y nos dieron un organigrama de la empresa..., con las funciones que tenía cada uno, a quién nos teníamos que dirigir y fuimos a ver las instalaciones, también, de la constructora.

Me has comentado antes que se hizo un contrato de obras, ¿no?

Sí, se firmó un contrato de obras, aunque no marcaba ninguna penalización económica (rúe), era por tener un formalismo cubierto, por si pasaba alguna cosa, se responsabilidades y eso.

¿Consideras importante que exista contrato de obras?

Sí, porque si la empresa, o sea, al final no lleva la obra a cabo como esperas o tienes cualquier problema, tienes un apoyo legal para luego poder ir a los tribunales o, no sé, tienes un arma para poder ir contra ellos, ¿no?

Durante la ejecución de las obras ¿estuvisteis muy implicados en cada uno de los pasos de la construcción de las obras?

Más bien en los de acabado, en los otros, en los otros pasos pues ya estaba el arquitecto y el técnico y, bueno, mi marido sí que era el que, el que iba un poco a ver al cabo de la semana, o cuando a él le parecía, para ver cómo se desempeñaban los trabajos y un poco cómo se iban haciendo.

¿El constructor llegó a tomar algún tipo de decisión sin consultarlo con vosotros?

Sí, siempre, siempre ocurre. En algún caso le hemos dicho que nos parecía bien, y ahora no recuerdo ninguno en especial, pero bueno, sí, sí que ha habido casos que les hemos dicho que deberían de haber consultado con nosotros. Tampoco han sido, han sido muy..., no sé, han sido detalles de acabado.

¿Se hicieron modificaciones o cambios sobre el proyecto inicial?

Eh..., sí, pero poca cosa. Creo que fueron algunos cambios de puerta, de ubicación de puertas de entrada a las habitaciones, pero prácticamente fue casi todo como el proyecto.

Y ¿quién hizo esos cambios y por qué motivos se hicieron?

Pues, porque coincidían con alguna, creo que era con alguna... ¿viga? No sé, bueno, y no se podía..., creo que era con, bueno, con la puerta del baño, el acceso al baño

coincidía con las vigas cargadoras, ¿las cargadoras?, no sé cómo se llaman, eh..., y entonces los desagües no coincidían bien y, bueno, el arquitecto con el jefe de obra, pues tuvieron que cambiar la entrada al baño y se hizo prácticamente ese cambio y no ha habido más, que no hayan sido de detalles.

¿Tuvo alguna consecuencia negativa para vosotros?

No, lo ajustaron, era el momento de la distribución y no hubo ningún cambio importante que afectase a las obras.

**Durante la ejecución de las obras ¿cómo fue la relación con el constructor?
¿Puedes hacerme una valoración?**

Fue buena. Siempre, pues, te gusta que te acaben mejor las cosas, o que, no sé, es algo que te estás haciendo a tu gusto y que hay detalles que te gustaría mejorar, pero, por regla general, trabajaron bien y, bueno, cuando había alguna cosa que teníamos que decidir, normalmente nos consultaban y fuimos a ver la elección de los materiales, que es lo que más tenemos que dar nuestra opinión, sí que contaron con nosotros y bueno, por lo general, bastante bien. Los acabados bastante buenos y siempre con pequeños detalles que se hubiesen podido haber mejorado durante el desempeño del trabajo.

Y, durante la ejecución de las obras, en la obra, ¿había algún representante del constructor o alguna persona de contacto?

Había un jefe de obra, pero que no estaba ahí todo el tiempo. Iba..., pues, daba faena a los albañiles y..., bueno, pues iba viendo otras obras que tenía la empresa constructora. Eh..., no sé cuál era la frecuencia, pero bueno, si no todos los días, cada dos o tres días debería de pasar por allí.

¿Y cómo os poníais en contacto con ellos?

Teníamos el teléfono de la empresa, bueno, y el móvil del jefe de obra y el gerente de la empresa.

Cuando teníais cualquier problema, ¿qué hacíais? ¿Le llamabais?

Sí, le llamábamos, normalmente al jefe de obra y, bueno, cuando, en una ocasión que algo, hubo una cosa que nos enviaron una subcontrata y teníamos que hacerles un comentario y directamente nos pusimos en contacto con el gerente y no hubo ningún problema. O sea la comunicación fue fluida y cualquier cosa que les decíamos intentaba mejorarla.

¿Habían establecidas algún tipo de reuniones periódicas?

No, cuando..., según iba avanzando la obra, cuando necesitábamos por parte de ellos, de la constructora, por parte nuestra, necesitábamos alguna cosa o se tomaba alguna decisión, pues hablábamos y establecíamos algún día, pues, para revisar, revisar cosas.

¿Qué relación tuvisteis con los subcontratistas?

Con la empresa constructora, no ¿no?

Con las empresas que contrataba la empresa constructora...

Pues los que hicieron, por ejemplo, la cara vista o la tabiquería, eh..., hubo cosas que no nos gustaron y no contactamos con ellos directamente, si no que se lo dijimos directamente al jefe de obra para que se hiciesen las correcciones oportunas y ya está. No hubo un contacto directo con ellos. Era todo a través de la constructora.

¿Y vosotros subcontratasteis a alguna otra empresa?

Eh..., solo el aire acondicionado. Pero vamos era algo que iba fuera de proyecto y no estaba dentro de los, de los planos...

¿Y qué relación hubo entre la empresa contratista principal y este subcontratista? ¿Hubo algún tipo de percance o fue todo fluido?

No, no, fue todo fluido. La empresa principal estuvo también allí a ver por donde tenían que ir los tubos del aire acondicionado. Y, que yo recuerde, fue todo cordial y no hubo ningún problema.

¿Las obras se fueron ajustando a os plazos esperados?

Sí, hubo unos meses de retraso, pero bueno, siempre es normal en las obras (ríe) por lo que tengo entendido, y bueno no se demoraron demasiado.

¿Pero esta demora os hizo sentir, en algún momento, mal o lo entendisteis?

No, porque, bueno, lo entendimos porque, bueno, en, en alguna elección, en la elección del suelo nosotros también nos demoramos un poquito y bueno, como tampoco teníamos prisa con el tema de la fecha de terminación de obra, pues tampoco nos ocasionó ningún problema.

Durante la ejecución de las obras, ¿el constructor os pasó algún cuestionario de satisfacción?

Eh..., no, no nos pasaron ninguno.

¿Y tuvo algún detalle positivo y extraordinario con vosotros? Algo que no estaba incluido en el proyecto y él hizo por, por...

Eh, bueno, al finalizar la obra, el tema de la limpieza no lo teníamos hablado si se encargaban ellos o nosotros y, en principio, nos lo iban a dejar tal cual se terminó la obra, con el yeso, limpio dentro de lo que cabe, pero yeso en terrazas, pintura en algunos sitios y hablamos con ellos y, al final, enviaron un empresa de limpieza más a fondo para entregar el piso ya en condiciones, limpios ya en una limpieza más a fondo. Y por lo demás, un detalle en navidades (ríe) y poco más, pero en cuanto a la obra, nada, se ajustaban, también, a lo que íbamos pidiendo y ellos tenía, tenían en el presupuesto, cualquier cosa que se salía se incluía como extra.

¿Y por lo contrario tuviste algún tipo de queja o discrepancia con el constructor?

Sí. Espérate que me acuerde, de..., por ejemplo con el monocapa, ha habido cosas que se han rectificado. Luego se..., se..., lo que era la puerta de, del patio, lo que era, lo que era la puerta de la escalera que da a la calle y la subcontrata que ellos habían hecho de monocapa, mancharon la puerta, de los pegotes del monocapa, se comieron el brillo del aluminio y tuvieron que modificar la obra, pero casi la que la misma

constructora la que le dijo que tenía que correr con los gastos y a nosotros no nos afectó en nada. En un día se intentó solucionar el cambio de puerta y todo esto. Prácticamente esto ha sido todo.

¿Y cómo se lo hicisteis saber?

Eh..., pues nada le dijimos que viniese a ver las manchas que habían salido, lo intentaron limpiar con un líquido, y al ver que no..., que no salían, que las manchas volvían a salir, pues decidieron eh..., pues pedir la puerta nueva y cambiarla.

Pero, ¿cómo se lo hicisteis saber? ¿A través de una llamada de teléfono? ¿Os pusisteis en contacto con ellos?

Eh..., pues sí, eh..., llamando al jefe de obra, diciéndole que no había quedado bien, el acabado de la puerta pues que se había comido el brillo y que no estaba en condiciones.

Después de finalizar las obras, con el uso de la vivienda, ¿has tenido algún problema con ella?

Eh, pues el principal problema, en el primer piso, eh..., ha entrado, bueno, ha entrado..., no ha llegado a entrar agua, es que en el techo ha salido una mancha de humedad, eh..., porque arriba hay una terraza, no sabemos si es que se hizo la impermeabilización de la terraza, no sabemos si es porque hay un problema ahí, que creemos que no, o porque hubo unas lluvias torrenciales que, tal vez viene la humedad de ahí, se ha salido en ese momento o, ha llovido en otras veces y no ha vuelto a pasar. Y luego nos han cambiado algún azulejo, que a la hora de poner el suelo, pues estaba, un poquito, algún canto roto, pero no se notaba a penas, nos lo han modificado. Y luego, pues, en el segundo piso la, el, el ropero de la entrada, el armario de la entrada se estaban abriendo y ha venido el carpintero y lo ha solucionado, se han puesto una especie de tensadores, porque bueno lleva un cristal bastante pesado, y lo han enderezado y, en principio lo que ha ido surgiendo lo han ido solucionando.

Entonces, ¿todos los problemas que has tenido, los ha solucionado el constructor? ¿Ha respondido bien?

Sí, la constructora lo ha solucionado todo sin pasarnos ningún coste, y bueno, lo único que queda pendiente es si sale más humedad, cuando vuelva a llover, pues que ya será cuestión de ver ya en la terraza si tiene realmente algún problema. En principio pensamos que fue algo fortuito.

Y ahora vamos a hablar sobre la vivienda. Una vez terminada la obra, ¿puedes describirme que es lo que más y lo que menos te gusta de la vivienda?

Eh..., lo que más, ¿en cuanto a características?

Sí, sí.

Eh..., pues que tiene una cocina muy grande, lo que más me ha gustado es la cocina que es muy grande y que tiene..., tiene..., es amplia y tiene terraza exterior que da a la calle, que bueno pues, que ahora en verano se hace vida ahí y tiene unas características que en un piso no puedes tener. Y también que nos la hemos construido a nuestro gusto. Y lo peor, pues..., pues no te sé decir (ríe). Ahora mismo

pues no tengo ningún punto de vista... Bueno, pues, lo único es que construirte una vivienda para ti, eh..., con el contacto con el constructor y la decisión de los, elección de todos los acabados y todo lo que conlleva es mucho más trabajo, y dolor de cabeza que comprarte una vivienda que esté totalmente terminada y, bueno, simplemente te dan las llaves y te olvidas de todo, pero bueno en principio, valorando ahora tienes una vivienda que no tiene una finca, pues, de pisos de un..., de 90 metros.

¿Crees que el constructor hubiese podido haber hecho algo mejor que no hizo?

Pues, en el tema de la subcontratación del monocapa, tal vez, los operarios que habían no estaban..., bueno, había..., nos dieron algún problema con el acabado de la puerta, y que ahora nos ha..., nos están saliendo algún problema de que se ha cuarteado, que no ha habido ningún problema porque lo han solucionado, pero bueno, el acabado hubiera podido estar un poquito mejor.

¿Y por qué piensas que no lo hicieron bien?

Pues, porque, a lo mejor, eran operarios que no suficientemente cualificados, o no eran lo suficiente..., no eran lo suficientemente buenos para, para desarrollar el trabajo.

¿Puedes afirmar que el constructor ha ejecutado una vivienda de calidad?

Sí, yo creo que sí. Con las discrepancias que hayamos haber tenido y cosas que se pueden mejorar. Pero yo creo que sí que se ha desarrollado, se ha realizado una vivienda de calidad porque los acabados que se han elegido así lo son.

¿Entonces has quedado satisfecho con la vivienda?

Sí, en regla general, sí.

A la vivienda, del 1 al 10, ¿qué puntuación le darías?

Eh, pues, un 9, eh, eh, para la vivienda...

Y ahora vamos a hablar del servicio prestado por el constructor, ¿el constructor se ajustó al servicio que vosotros esperabais?

Sí, en general, sí. Excepto por lo que te he comentado de poquitas cosas... ¿lo tengo que evaluar?

Sí, un poquito más adelante.

¿Me puedes contar qué es lo que más y o que menos os ha gustado sobre el servicio que os prestó el constructor?

Pues, lo que más nos ha gustado, pues, eh..., cualquier problema que hemos tenido, lo han intentado solucionar y no han tardado mucho tiempo y, bueno, cualquier cosa que les hemos dicho; esto no, si no me ha gustado cómo lo has hecho..., o algún problema con algún subcontratista, en principio, como te he comentado, en seguida el gerente incluso ha tomado cartas en el asunto para solucionarlo. Y lo que menos, pues..., pues..., no sé. Ahora mismo no sé qué decirte.

¿En qué piensas que han fallado y qué hubieses cambiado?

En..., eh..., a la hora de marcar la evolución de la obra. Como llevaban varias construcciones a la vez, ellos iban adelantando en otras obras, cuando necesitaban algo para la mía, que estaba construyendo, pues tenía que ser en el momento ellos

decidiesen..., teníamos que elegir pronto porque se les tiraba el tiempo encima. Tenían que poner el suelo, no daba mucho margen de elección de los materiales. Nos costó elegir el suelo e iban un poco pillados de tiempo. Pero por lo demás, el resto estuvo todo dentro de lo normal.

¿Entonces puedes decirme si el servicio que os presto el constructor ha sido un servicio de calidad?

Sí, seguramente si hubiésemos elegido a otra empresa no hubiésemos quedado tan contentos, bueno, tan contentos, eh..., satisfechos.

Eso iba a preguntarte, ¿habéis quedado satisfechos con el constructor?

Eh, sí. Hemos quedado satisfechos. Siempre, pues, creo que es difícil quedar satisfechos al 100% contentos y que por regla..., en un..., eh..., vamos a ver, por regla general fue todo correcto y el desarrollo de la obra fue bien.

Y ahora, siendo sincero, ¿lo recomendarías?

Sí, sí que lo recomendaría a otra..., pues no sé, a algún conocido. Eh..., sí que lo recomendaría, el desarrollo total, ha sido bueno.

Y, pasamos ya a la última pregunta, al constructor del 1 al 10, ¿qué puntuación le darías?

Entre un 7 y un 8, le podríamos, le podríamos dar.

Pues muy bien, pues podemos dar por finalizada la entrevista. Muchas gracias.

De nada.

ANOTACIONES FUERA DE LA ENTREVISTA

No hay información que destacar sobre detalles de conversaciones fuera de la entrevista.

DIARIO DEL ENTREVISTADOR

Entrevista nº: 14

Fecha: 28/05/2013

Lugar: Vivienda de la entrevistada.

Duración: 41 minutos.

Descripción del entrevistado: Se trata de una persona extrovertida, pero con poca facilidad de palabra. Su idioma materno es el valenciano y se nota ciertas carencias en su vocabulario al hablar en castellano.

Descripción del ambiente de la entrevista: Se realiza en la vivienda del entrevistado. En el momento de la entrevista nos encontramos el entrevistador y el entrevistado, junto con parte de la familia del entrevistado. El ambiente en general es tranquilo, aunque el resto de familia se encontrase realizando actividades cotidianas, al margen de la entrevista.

Incidentes durante el transcurso de la entrevista: La entrevista en general ha sido tranquila. No ha habido incidentes, aunque en algún momento ha habido llamadas de teléfono y a la puerta, que han atendido los familiares del entrevistado. Estos hechos no han interferido en el ritmo, ni el contenido de la entrevista.

LA ENTREVISTA

En estos momentos, ¿puedes describirme cómo es tu unidad familiar?

Pues, estoy casado, eh..., con dos hijos y... eso.

¿Y qué edades tenéis?

¿Los niños?

Sí, los niños y vosotros.

Dieciséis y dieciocho.

¿Y vosotros?

Nosotros, yo cuarenta y seis y mi esposa cuarenta y cinco.

¿Y a qué os dedicáis cada uno de vosotros?

Pues, yo me dedico, soy pastelero, trabajo en una pastelería y mi esposa es licenciada en publicidad, pero en estos momentos está en el paro. Está ahora de ama de casa.

Y vuestros hijos, ¿qué están en edad de estudiar?

Sí. Están, el mayor, de 18 años está en primero de bachiller y el segundo, el menor, está en cuarto de la eso.

¿Ha variado, la unidad familiar respecto de cuando os construisteis la vivienda?

Sí, sí, porque cuando la construí estaba yo solo. Era soltero y la construí yo solo.

Y cuando te construiste la vivienda, ¿qué requisitos básicos necesitabas cubrir? Me refiero, por ejemplo, cuántos miembros de la familia erais entonces, si

necesitabas garaje, si necesitabas despachos, si necesitabas alguna zona de trabajo o estudio, ¿qué requisitos básicos necesitabas cubrir?

Vale, eh..., necesitaba, era yo solo, entonces, lo que necesitaba, como tengo coche, pues, sí que necesitaba garaje, que es lo que hice... Eh..., claro, también hice una habitación aquí abajo, eh..., que era de estudio, pero vamos, era para como una habitación de estudio, para poner el ordenador..., no para trabajar, sino, para leer, una sala como biblioteca, vamos. Y luego, como estaba yo solo, arriba en las habitaciones hice dos habitaciones grandes, que es lo que quería yo para tener amplitud, y como vivía yo solo pensaba en eso, en pocas habitaciones y que hubiera mucha, mucha amplitud.

Buscabas espacios amplios...

Espacios amplios, y abajo lo mismo. Así, muy, espacios muy abiertos. De hecho he hecho el comedor y la cocina juntos.

¿Y cuánto tiempo hace que empezaste con la construcción de la vivienda?

¿Cuánto tiempo? Eh..., pues, calculando, estamos en el 2013, pues unos 12 años.

Unos 12 años...

A ver, desde el 2002...

¿Qué año empezaste?

En el 2002, empecé a pedir el..., un proyecto..., en los arquitectos y a partir de ahí, pues, vamos, 2002 hasta el 2013 que es ahora, pues eso, unos 11 años.

¿Y la obras cuándo las empezaste? ¿Lo recuerdas? Desde que fuiste a hablar con los arquitectos hasta que empezaste las obras ¿lo recuerdas cuanto tiempo pasó?

Pues, seis meses o casi un año. Sí, porque entre que busqué arquitecto, hay perdón, constructor y todo eso, en fin, hice el préstamo que tuve que hacer y todo eso, pues pasaría... Sí, y el constructor también no empezó enseguida, entonces, casi casi al año. Casi en el 2003. Si no era ya.

Y la duración de las obras, aproximadamente, ¿cuánto duraron?

Pues, dos años. Dos años. Sí, desde el 2003, a lo mejor, principios, hasta el 2004, últimos o 5, sí. Unos dos años más o menos.

¿Puedes decirme si se trata de vivienda habitual o segunda residencia?

Sí, es vivienda habitual, no segunda residencia

¿Y estas viviendo en ella en la actualidad?

Sí.

De una manera general, ¿puedes contarme cuales fueron los motivos básicos para construirte la vivienda?

Pues, los motivos básicos, porque quería una casa unifamiliar, una casa para mí. Vamos, que no estuviera compartido en una finca, en un piso. Yo quería eso, una casa individual, no, para mí. Para tener todas las necesidades que te comentado yo antes. Esa es la..., lo más...

¿Puedes hacerme una breve descripción de la vivienda, de cómo es la vivienda?

Pues la vivienda eh..., tiene, vamos, es..., a ver, cómo lo explico. Eh...

Sí, número de plantas, cómo está distribuida...

Tiene planta baja y primer piso. La planta baja es lo de día, que está, incluye la cocina, el, la sala comedor, un cuarto de baño y la sala de biblioteca, por decirlo de alguna manera. Está la escalera y da unos ventanales hacia un jardín que tengo. Y luego, a la otra parte del jardín, está el garaje. Eso sería la planta baja. Y luego, hay una escalera y hay también en la escalera hay como, está la entrada, como un "hall", así abierto y luego tengo arriba las habitaciones, que son, es un cuarto de baño grande completo, con ducha y bañera, con dos senos y dos habitaciones, quedan a..., las dos habitaciones tienen entrada al cuarto de baño. Y arriba tengo como un balcón grande, grande.

Antes del comienzo de las obras, ¿qué tipo de empresa constructora pensabas que se ajustaría mejor para realizar las obras? Me refiero a, ¿buscabas una empresa pequeña y familiar o una empresa mediana con jefe de obra o buscabas una empresa grande con técnicos en plantilla? ¿Qué tipo de empresa piensas que se ajustaba mejor para tus necesidades?

¿En el constructor te refieres? No pensé nunca en algo así definido como tú dices, ¿no? O sea, era..., era, yo, mi, mi, mi idea era encontrar un constructor que, que me, que me satisficiera mis necesidades, ¿no? No pensé nunca en que tuviese que ser una empresa grande o un constructor pequeño..., y como ya tenía la parte técnica de arquitectos y aparejadores, pues, sólo necesitaba un constructor, ¿no? Entonces..., no pensé nunca en cómo definir eso. Lo que buscaba era eso, un constructor que me diera..., porque yo mi idea era hacer una casa todo lo más posible ecológica. Entonces lo que buscaba era, también, un arquitecto que me diera la oportunidad de que él manejara, o sea, materiales, más bien...

Un constructor, te refieres...

Sí, en el constructor, que tuviera materiales, o sea que manejara materiales, más bien ecológicos, todo lo más posible.

¿Y puedes hablarme de cómo fue el proceso de construcción del constructor?

Pues pedí, dos, no, tres, tres o cuatro. No sé si en, en estos momentos no me acuerdo mucho, pero, tres seguro. Tres constructores y uno de ellos era el que escogí, que tenía eso que te he dicho antes, ¿no? La oportunidad de tener productos, o sea, materiales ecológicos con más o menos con el mismo precio, ¿no? O sea no, no, no se incrementara más el valor de los, de los materiales por ser ecológicos.

¿Y puedes describirme cuáles fueron los motivos para su elección?

Eh..., pues eso, o sea, primero, eh..., que tenía esos productos, o sea que me podía, hacer la casa con materiales ecológicos, y segundo, por el económico, o sea, por la parte económica. Por el tipo de materiales se adaptaba más, o sea, estaba más precio calidad, por decirlo de una manera, estaba más acorde a mi economía.

Y además de lo que era el presupuesto o precio de la vivienda, ¿el plazo de ejecución o la calidad de los trabajos fueron determinantes también?

Eh..., a ver...

¿El plazo de ejecución fue determinante?

Que, que, o sea, exacto...

Lo que es la duración de las obras, ¿te lo expusieron también a la hora de darte presupuesto? ¿Y fue un factor determinante, también o no?

Eh... ¿para elegir al constructor? Sí, sí, también, también.

Y luego la calidad de los trabajos, ¿conocías cómo trabajaba ese constructor? ¿Tenías referencias tuyas?

Sólo una, sólo una, por un, un chico que conocí en una..., entrevistas de estas de..., un chico, un arquitecto que, en una entrevista de éstas de, de, ecológicas, de construcciones ecológicas y todo esto. Pues él lo conocí en una entrevista de éstas y él fue el que me dijo que había trabajado muchas veces con él con este constructor, para hacer casas ecológicas y que trabajaba bien y tal. Esa es la única referencia que tengo, o sea, que tenía yo entonces.

Entonces, ¿consideras que esa referencia también te ayudó a la hora de elegirlo?

Sí, también me ayudó. Porque de no tenerla a tener por lo menos una, sí que me, la verdad es que sí que ayuda.

Y antes de comenzar las obras, ¿qué tipo de servicio esperabas que te prestase el constructor? ¿Esperabas que te realizase la gestión de toda la obra o por otra parte tú querías contratar los materiales o las subcontrataciones te las querías hacer tú?

Exacto. Dentro del contrato que hicimos había, eh... Como por ejemplo, las ventanas, el fontanero y el electricista lo busqué yo. Lo otro lo contraté con él.

¿Y eso tú lo hablaste con él antes de contratar?

Sí.

¿Y él estaba de acuerdo con esas condiciones?

Sí, se cerró el contrato con esas condiciones.

¿Y antes de la contratación sabías cómo estaba estructurada la empresa? ¿Quién la formaba?

No, ¿cómo quieres decir quién la formaba?

Sí, la estructura de la empresa, cuántos trabajadores tenía, quién era el jefe de obra...

No, no conocía nada de eso, no

¿No lo consideraste importante en su día?

No.

Y me has comentado antes que hiciste un contrato de obras, ¿no?

Sí.

¿Consideras importante que exista un contrato de obras?

Sí.

¿Y por qué motivos lo considera importante?

Pues porque, no sé, ya lo que pactas en ese momento..., ya está en el contrato, ya, ya, no sé, hay más seguridad, creo yo. A mí me daba seguridad que haya un contrato cerrado ya en..., cómo diría yo, eh..., ya hablado, no, o estar de acuerdo ya en esos momentos, no, en el momento de, de... No durante la obra, esto, lo otro, salen cosas más, más, da menos seguridad que un contrato ya hablado, estudiado, las dos partes estén ya de acuerdo, ¿no?

Y ahora vamos a pasar a la ejecución de las obras. Durante el proceso de construcción de la vivienda, ¿consideras que estuviste muy implicado en cada uno de los pasos de la construcción?

Sí, bastante, sí, sí.

¿Puedes contarme cómo fue tu implicación?

Pues, todas las tardes yo trabajaba entonces, bueno entonces y ahora (ríe). Bueno, al trabajar, sólo que podía venir por las tardes a ver cómo había ido el día, y hablaba con..., si estaba el constructor, pues hablaba con el constructor directamente, y si no, pues con el jefe de obras.

¿El constructor llegó a tomar algún tipo de decisión sin consultarlo contigo?

No nunca, que yo recuerde no.

¿Y se hicieron modificaciones sobre el proyecto inicial?

Sí.

¿Y quién las hizo y por qué motivos?

Vamos, eh..., el, los cambios, primero a lo mejor los, los planteaba yo primero y luego a los..., a la parte técnica, al arquitecto, sobre todo, le pedía su, su opinión eh..., profesional, vamos, y en un acuerdo yo le decía al constructor; pues mira tengo esta necesidad a ver si se puede hacer este cambio, y él si veía que, que, que se podía hacer, pues lo..., vamos, me daba, me decía; pues sí, sí que se puede hacer, pues hablando se hacía ese cambio.

¿El constructor estaba de acuerdo con los cambios que se hicieron? ¿Pues algún problema?

Problema de..., a ver, sí que..., o sea, o sea, protestaba alguna veces, ¿no? De algunos cambios, o si el arquitecto exigía, eh..., es que hay que hacer esto, o hay que hacer lo otro, sí que se ponía protección, o sea, no le gustaba. Pero luego se ejecutaban las cosas que se decían.

Durante la ejecución de las obras, ¿cómo fue la relación con el constructor?

¿Con el constructor, la relación?

¿Puedes hacerme una valoración? ¿Fue buena mala, de amistad? ¿Cómo fue la relación?

Buena lo justo. Buena, me refiero que no hubo grandes problemas. Los problemas que hubo se solucionaban. A ver, había un entendimiento, más o menos, pero claro como siempre, eh..., siempre hay momentos que, a ver, que, que a lo mejor el constructor le interesa más una cosa, que no está de acuerdo con lo que tú decides o le exiges. Siempre hay un poco de enfrentamientos, ¿no? Pero, pero, luego pues hablando y todo eso pues se solucionaban las cosas.

¿Y existía de representante del constructor en la obra o alguna persona de contacto? El jefe de obra...

Sí, un jefe de obra había. De todas formas yo estaba en contacto con el constructor y él también venía bastante. A lo mejor, en la semana, venía una vez o dos veces a la semana.

¿Y se hacían reuniones periódicas de obra?

No. Reuniones así, como tal; vamos a hacer una reunión, no. Siempre se hacía improvisada, vamos. Si surgía un problema y él en esos momentos había venido y tal; oye que... Aprovechaba para hacer una reunión, digamos, improvisada.

Y si había algún problema por tu parte ¿cómo lo localizabas y se lo exponías?

Por teléfono. Si en esos momentos no estaba o algo siempre estaba comunicado por teléfono.

¿Pedías una cita con él y quedabais en la obra o en su despacho?

Sí normalmente siempre era en la obra.

Hablabais sobre el problema y lo solucionabais...

Sí. A lo mejor tardaba un poco más o un poco menos, pero bueno, al final se solucionaba, sí.

Y con los subcontratistas, ¿qué tipo de relación tuviste? Tanto con los que traía el constructor como con los que trajiste tú, ¿puedes hacerme una valoración?

Con el de las ventanas tuve un problema que fue el más gordo. Porque me dijeron una fecha y no la cumplieron. Entonces, ahí fue el derrumbe de la..., del seguimiento de la obra. Porque tuvimos que parar la obra, lo menos, lo menos, ocho meses, tuvimos que pararla. Porque, primero el de las ventanas que le costó mucho tiempo de construirlas y luego, cuando ya las tenía, el constructor había cogido otra, otra vivienda para construir, familiar, unifamiliar, y, entonces, él me dijo que tenía la plantilla muy justa y no podía atenderme a mi ahora, en, en, o sea, no podía dejar lo que había empezado, ¿no? Entonces pues claro, si fueron cuatro o cinco meses el retraso de las ventanas y luego tres o cuatro más también por el constructor, pues eso, se paró la obra ocho meses que me fastidió, pues económicamente mucho. Porque yo tenía toda la facha en, en, en andamios y, claro, tuve que pagar al ayuntamiento todo ese tiempo extra.

¿Y esa situación cómo te hizo sentir?

Pues muy mal, la verdad es que muy mal, muy mal, porque, eh..., claro, tuve un momento muy crítico en los de las ventanas. Ahí acabé muy mal, porque claro yo, luego, eh..., tampoco me ponían como excusas, tampoco me dijeron las cosas claras. Yo vi allí muchas cosas que no estaban muy claras ¿no? Entonces pues ahí la relación fue bastante mal.

Y la contratación de las ventanas fue por tu parte, no por la del constructor, ¿verdad?

Sí, fue por mi parte.

¿Y con ellos no hiciste ningún tipo de contrato?

No, un contrato cerrado como hice con el constructor, no. Sí que hicimos, vamos; pues para tal día sí que, sí que, sin escrito, sí que hice...

¿Una estimación verbal?

Una estimación verbal. Para tal mes o para tal día están. Y, claro, llegó ese día y no estaban. Me dijeron que la madera no les llegó, que tuvieron problemas con la madera, en fin, cosas que luego parece ser que no estaban muy claras. Eso fue el golpe más, más grande. Luego por los otros contratistas, muy bien. El fontanero era amistad, era del pueblo..., una relación muy buena. Y con el electricista, lo mismo. No lo conocía pero también muy, muy agradable y la relación fue muy buena también.

¿Y las obras se fueron ajustando a los plazos esperados?

Eh..., quitando de, de, de lo, de los cuatro meses, que te he dicho yo antes, que el constructor me dijo que no podía venir por la otra obra, quitando de eso, más o menos, sí que los plazos iban..., más o menos, tampoco como, como yo quería. Pero a partir de ahí, de ese corte, ya fue, pues eso; que si ahora me voy a la otra obra, que si ahora vengo aquí. Como tenía poca plantilla, pues, venía un albañil o dos y claro, iba ya la cosa...

Interrumpida, el ritmo...

Bastante interrumpida.

Y en cuanto al control de costes de la obras, ¿cómo lo realizabais?

Eh..., sí. Pues, al principio fue con pagarés. Eh..., para hacer la estructura el constructor me exigió unos pagarés a tres meses. Entonces lo hicimos así. La primera, o sea, lo que era la construcción de la, de la estructura de la casa. Y luego, según se iba avanzando, pues, tienes hecho lo..., los, eh..., por ejemplo..., cómo se llama lo de fuera...

Los cerramientos..., la fachada...

La fachada, pagaba la fachada. Se terminaba, según se iban terminando zonas de la casa, pues se iba pagando.

¿Y hubo algún problema con el control de los costes?

No, no. Lo único, fue eh..., pero fue un, claro, era, era, como he dicho antes, era un contrato cerrado, pero en..., en el hormigón, cuando pusieron los cimientos, son ¿no? Cuando pusieron los cimientos, había calculado el arquitecto una cantidad de

hormigón y cuando pusieron el hormigón, pues, entró muchísimo más. Entonces el arquitecto, hay, el constructor me exigió el coste que se había..., que se había..., que se había superado. O sea, al, al no, al no entrar la cantidad de hormigón que se había presupuestado, entonces, y como no era poca, porque me dijo el constructor; hombre si hubiera sido la diferencia poca, pues, no te hubiera dicho nada, pero como hubo bastante diferencia pues tuve que pagar ese exceso, o sea, bueno, ese exceso, esa diferencia que había del presupuesto al, a la, al hormigón que entró realmente.

Y en lo que es la globalidad de la obra, ¿se ajustó, el constructor, se ajustó al presupuesto?

Sí, sí, ahí sí.

Exceptuando de, de...

Quitando, quitando, que yo quise levantar un poco el, el suelo, que también el arquitecto, antes de levantarlo se lo, se lo, mi inquietud de..., le expliqué mi inquietud de levantar un poco el suelo, porque lo veía yo, una vez ya se hizo el suelo el "planché" y todo, yo vi que la casa se quedaba muy al ras a la calle. Entonces pensamos, dije; mira mi inquietud de que venga un día una lluvia grande y me entre agua enseguida. Entonces, pensamos de subirla como 10 centímetros, más o menos. Pues, eso como no estaba tampoco en el presupuesto, eso también fue un incremento más en, en, en la obra, vamos. En el...

Y pasando a otro tema, el constructor durante la ejecución de las obras, ¿os pasó algún cuestionario de satisfacción?

No.

¿Y tuvo algún detalle positivo y extraordinario con vosotros? ¿O se ajustó a lo que teníais en el presupuesto?

Sí, se ajustó. No hubo nada extra, así...

Y por lo contrario, ¿tuviste algún tipo de queja o discrepancia con él?

Queja o discrepancia era eso. Al final, después de este corte, que bueno fue por mi culpa, porque bueno, fue mi culpa lo de las ventanas porque eso iba a cargo mío, ¿no? Pero a raíz de ahí, claro, era una disputa detrás de otra, porque, claro, ya me dejó como medio abandonado, como ya te he explicado antes. Pues, como ya había cogido otra obra, pues, iba repartiendo los trabajadores y claro, pues... También traía gente que no era muy profesional, porque a lo mejor lo que le sobraba de ahí, iba acoplando él una cosa u otra y entonces claro, muchas veces tuve que hacer, vamos, varias quejas, sobre todo con el..., con el..., con el azulejo y con el suelo. Varias quejas porque me mandaba a gane que no era suficiente profesional para eso.

Y esas quejas cómo las gestionabas, ¿se lo decías personalmente o le hacías algún tipo de escrito?

No en escrito nada, se lo hacía saber por teléfono o directamente.

Y una vez finalizadas las obras, con el uso de la vivienda, ¿has tenido algún problema con ella?

Eh..., no, pero antes de vivir sí que tuve un pequeño problema en la..., arriba en el tejado, se hizo un, un canal interior de..., para las aguas, para recoger aguas. Entonces este canal, eh..., en una de las juntas parece que perdía un poco por ahí. Entonces cuando llovía un poco salía una mancha en lo que es el porche de arriba, en el balcón del primer piso. Eh..., entonces sí que lo llamé y vino y lo arregló. Y hasta ahora ningún problema. Eso es lo único...

Entonces considera que ha respondido bien...

Sí, sí. Vamos, con todas las quejas esas que te he dicho, pero al final sí.

Y ahora una vez finalizadas las obras, vamos a hablar de lo que es la vivienda en sí. Una vez terminada la obras, ¿puedes decirme que es lo que más y lo que menos te ha gustado de la vivienda?

Eh..., lo que más donde estamos, el...

Lo que más te gusta...

Sí, el, el comedor cocina juntos y cara al, al, al jardín, con estos ventanales..., tanta luz que entra..., es lo que más me gusta. Y lo que no me gusta, porque luego me di cuenta de que no era muy práctico, es la escalera. El, el, esto que hemos hecho..., con el techo corrido....

¿La doble altura?

La doble altura, exacto.

Y sobre la vivienda...

Que, perdón, que sí que me gusta. Sí que me gusta porque entras al "hall" y ves todo amplio y ves la escalera y sí que me gusta pero me he dado cuenta de que no es práctico a la hora de los ventanales, limpiarlos, o pasarles un barniz, o sea, hacerles un mantenimiento, o limpiar el polvo o cosas así. Eso es lo que he visto después de, de..., que no había contemplado, me he dado cuenta ahora de la práctica, pues eso, no es muy práctico, pero bueno, bien.

Y sobre la vivienda, ¿crees que el constructor hubiera podido haber hecho algo mejor que no hizo?

¿Algo mejor? Pues sí. El suelo podrían haberlo puesto mejor.

¿Y por qué piensas que no lo hicieron bien en su día?

Pues, porque me trajo gente que como te he dicho antes, me trajo, eh..., trabajadores que no estaban, para mi ver, porque como veía yo cómo trabajaban... Y desmotivados, o sea, que no estaban a la altura de, del, del suelo que tenían que poner, de la calidad del suelo, o del tipo de suelo que tenían que poner, no estaban a la altura profesional. Y, y también, a parte, que venían desmotivados por cosas personales entre ellos, entre jefe y trabajador.

¿Entonces puedes afirmar que el constructor ha ejecutado una vivienda de calidad?

Sí, sí.

¿Y puedes decir que has quedado satisfecho con la vivienda?

Sí.

Y vamos a poner una valoración, a la vivienda del 1 al 10, ¿qué puntuación le darías?

O sea, ¿a la vivienda en el sentido de cómo se ha construido o también entrando con los problemas que hemos tenido?

No, no, lo que es la vivienda.

Lo que es la vivienda. Hombre, un 8 o un 9.

Y ahora vamos a hablar sobre lo que es el servicio que os ha prestado el constructor. ¿El constructor se ha ajustado al servicio que esperabas?

Eh..., no, por el motivo que te he explicado antes. Pues al final el servicio ha sido..., iba todo muy bien y a raíz de esto de ponerme las ventanas, pues, ya no, no era lo mismo.

Puedes contarme ¿qué es lo que, lo que más y lo que menos te ha gustado sobre el servicio que os ha prestado el constructor?

Lo que más..., lo que más... (Ríe)

Sí, por ejemplo la relación, la forma de trabajo, los subcontratistas, los materiales, los acabados que te ha dejado... ¿puedes destacar algo que te ha gustado de él y algo que no te haya gustado?

Lo que no me ha gustado es la forma de ejecutar él su trabajo. Vamos, por, también por lo mismo de antes. Y las calidades, vamos, en general bien. Al final, pues, lo que son paredes, sobre todo lo que me ha gustado mucho que ha hecho es el, el, el, la doble pared que hizo, se hizo muy muy bien, ahí con también, pusieron la, un corcho natural, una palca de corcho natural en, en, en la..., lo que es la cámara. Todo eso, ahí sí que me gustó mucho lo..., porque ahí sí que lo veía yo día a día y las paredes las hicieron muy bien.

¿En qué piensas que ha fallado o qué hubieses cambiado del servicio que te ha prestado el constructor?

Claro, hubiera cambiado, eso, ¿no? Lo del servicio, o sea, lo que luego no venía cuando podía, cuando quería, me abandonó prácticamente, entonces, eso lo hubiera cambiado totalmente. Me hubiera gustado que hubiera seguido, aunque hubo el problema de las ventanas, pero que hubiera seguido el, el, lo que habíamos acordado, ¿no?

¿Te refieres a la atención, que te prestó a partir del problema que tuviste con las ventanas?

Sí.

Entonces ¿puedes afirmar que el servicio que te ofreció el constructor ha sido un servicio de calidad?

Sí.

Y en resumen, ¿has quedado satisfecho con el servicio que te ha prestado el constructor?

No, satisfecho no estoy con el servicio, para nada, claro.

Y ahora, siendo sincero, ¿lo recomendarías?

No.

Y ahora ya, pasando a la última pregunta, ¿al constructor del 1 al 10 que puntuación le darías?

Pues un "aprobado", vamos, un 5 y porque estoy (ríe) siendo considerado, pero un 5.

Pues muy bien, pues podemos dar por finalizada la entrevista. Muchas gracias.

Gracias a ti.

ANOTACIONES FUERA DE LA ENTREVISTA

En conversaciones fuera de la entrevista el entrevistado comenta que el solar en el que construyó la vivienda es de herencia familiar, por lo que tuvo más facilidades el ejecutarse la vivienda.

DIARIO DEL ENTREVISTADOR

Entrevista nº: 15

Fecha: 29/05/2013

Lugar: Despacho del entrevistador.

Duración: 17 minutos.

Descripción del entrevistado: Se trata de una persona extrovertida y con facilidad de palabra. Aunque, por las impresiones del entrevistador, da la sensación de que el entrevistado no se ha encontrado cómodo durante la entrevista o la ha realizado por cierto compromiso, ya que las respuestas han sido escuetas, con poca expresividad y muy poco desarrolladas. El entrevistador ha tenido que ir reafirmando todas las respuestas intentando sonsacar una mayor expresividad del entrevistado, aunque no lo ha conseguido. Este hecho ha generado que el entrevistador no se haya encontrado cómodo durante la entrevista.

Descripción del ambiente de la entrevista: Se realiza en el despacho del entrevistador. En el momento de la entrevista nos encontramos envueltos dentro del ambiente del despacho, por lo que se escuchan sonidos propios de un despacho.

Incidentes durante el transcurso de la entrevista: La entrevista en general ha sido tranquila y sin ningún tipo de incidentes.

LA ENTREVISTA

En estos momentos, ¿puedes describirme cómo es tu unidad familiar?

¿Cómo es? ¿Te tengo...?

¿Por quién está formada?

Pues un matrimonio y dos hijos.

¿Y qué edades tenéis?

Pues cuarenta yo, cuarenta y dos mi mujer, once mi hija y siete mi hijo.

¿Y a qué os dedicáis en estos momentos?

Pues yo soy comercial y mi mujer es, lleva la planificación de una empresa textil.

Y tus hijos están en edad escolar, ¿no?

Sí, en edad escolar, sí.

¿Y ha variado la unidad familiar respecto de cuando te construiste la vivienda?

No.

Cuando te construiste la vivienda, ¿qué necesidades básicas necesitabas cubrir?

Pues en principio fue una segunda vivienda, en el campo, y para pasar allí unos meses determinados.

Y deseabas que esa vivienda, en cuanto a distribución y el diseño de la vivienda, ¿necesitabas un número de habitaciones determinadas, necesitabas garaje, necesitabas...?

No necesitaba tanta vivienda como al final me hice, pero... Yo buscaba algo más pequeño, pero al final me hice una construcción ya, para vivir. Que de hecho estoy viviendo allí.

Y, me estás diciendo que en un principio era una segunda vivienda, ¿necesitabas piscina? ¿Te hiciste piscina?

Me hice piscina, claro, porque para aprovechar los meses de verano, tener una casa en el campo, disfrutar de los nanos...

¿Era más una vivienda de recreo que una vivienda principal?

Exacto, exacto.

¿Y cuánto tiempo hace que os construisteis la vivienda?

Pues hará unos tres años, dos tres años, tres cuatro años...

¿Qué estás viviendo en ella?

Estoy viviendo en ella, pues..., sí porque fue acabarla y me gustó la construcción y estábamos a gusto allí y, entonces, pues, me fui a vivir allí.

Entonces era una vivienda de segunda residencia y ahora se ha convertido en vivienda habitual, ¿no? Por lo que me dices...

Hasta la fecha sí.

¿Y en la actualidad estás viviendo en ella?

Sí.

Y de una manera general, ¿cuáles fueron los motivos básicos para construirte la vivienda?

Los motivos básicos fue eso, pues buscarme una segunda vivienda, un escape, algo en el campo..., porque está en una urbanización.

La vivienda, ¿puedes hacerme una pequeña descripción de cómo era? ¿De cómo es?

¿De cómo es? Pues está situada en una pendiente y tiene, pues, dos plantas. La de abajo es la de estar y arriba tiene las habitaciones.

Y para la elección del constructor, antes del comienzo de las obras, ¿qué tipo de empresa constructora piensas que se ajustaba mejor para ejecutar las obras?

Pues en principio pedí presupuestos. Arreglo al presupuesto y arreglo a la persona, pues, elegí.

¿No buscabas una empresa determinada...?

¿Empresa en concreto? Buscaba de Picassent, de donde soy yo, pero al final me tuve que ir fuera por los precios que...

¿Y cómo fue el proceso de elección del constructor? ¿Puedes contarme un poquito?

Pues al final lo elegí porque es familiar de mi mujer y me dio ciertas garantías y, entonces, por eso lo elegí a él. Un poco por la relación familiar que existía.

¿Entonces el motivo básico puedes decir que fue la confianza que te dio?

Sí, exacto.

¿Y el presupuesto fue importante, también, para elegirlo?

Sí, claro, claro, porque en la época en la que me lo hice fue en pleno apogeo de la construcción, entonces, los precios variaban mucho de uno a otro. Entonces me adecué a un precio que, que, pues eso, que me venía bien a mí, a mis posibilidades.

Y el plazo de ejecución, ¿hablasteis de algún plazo de ejecución?

En principio fue un año, un año lo que se acordó.

¿Se acordó un plazo de ejecución?

Un año.

¿Entonces fue importante el plazo de ejecución?

No, no porque yo ya tenía una vivienda, entonces no me urgía.

Y antes de empezar las obras, ¿qué tipo de servicio esperabas que te prestase el constructor? ¿Esperabas que te hiciera una gestión integral de toda la obra o preferías tú buscarte los materiales y las subcontrataciones?

En principio, lo ejecutó todo él. Yo se lo di todo a él, tanto los oficios como la obra en sí.

¿Ya lo acordasteis antes de empezar las obras?

Exacto, exacto.

¿Fue un acuerdo mutuo?

Sí.

¿Hubo algún tipo de reunión, en un principio para definir las pautas de funcionamiento?

Sí, claro.

¿Y conocías por quién estaba formada la empresa?

Sí.

El número de trabajadores..., si había jefe de obra...

No, el número de trabajadores, en concreto, no, pero el jefe de obra sí.

¿Ya conocías a la empresa, te informaste previamente? ¿Más o menos?

No me informé, ya te digo, era un conocido, fui, me dio garantías y...

¿Para la ejecución de las obras se firmó algún tipo de contrato?

Sí.

¿Lo consideras importante? ¿Qué exista contrato de obras?

Sí.

¿Puedes contarme por qué lo consideras importante?

Hombre por las variaciones de precio que puedan existir, pues, por si hay alguna cosa que no haga el constructor dentro del contrato, no sé, por varios motivos.

Durante el proceso de construcción de la vivienda, ¿estuvisteis muy implicados en los pasos de construcción?

Directamente, muy implicado, no. Dejé al constructor obrar a su criterio. Tanto al constructor como al arquitecto y al aparejador.

¿Y hacíais algún tipo de control? ¿Hacíais visitas? ¿Ibais controlando cómo iba la evolución de las obras?

Sí, claro, claro, eso sí.

¿Y eran reuniones periódicas? ¿Qué tipo de visitas hacíais?

Pues cuando teníamos un hueco íbamos a visitar cómo iba la obra, cómo iba todo, cómo estaba...

¿Y en un principio no tuvisteis ningún problema?

No.

El constructor, ¿llegó a tomar algún tipo de decisión sin consultarlo con vosotros?

Alguna que otra, pero básicamente lo consultaba casi todo.

¿No consideras importantes las decisiones que tomó? ¿No os afectó demasiado?

Eh..., no.

¿Y se hicieron modificaciones o cambios sobre el proyecto inicial?

Creo que una. Unos balcones que iban, al final, los dejamos en habitación, simplemente. Todo lo demás lo ejecutamos arreglo los planos.

¿Y quién hizo esas modificaciones?

Yo (ríe)

Las hiciste tú...

Sí.

¿Y por qué se hicieron?

Pues, por evitar tener balcones en la vivienda, simplemente.

Durante la ejecución de las obras, ¿cómo fue la relación con el constructor?

¿Puedes hacerme una pequeña valoración?

Realmente no hubo ningún problema. Yo le dejaba hacer, él hacía su faena y la verdad es que fue buena.

¿Y existía representante del constructor en la obra o alguna persona de contacto?

Él directamente. Es que hablaba directamente con el jefe de obras.

¿Y cómo era el contacto con él, a través de cita, lo llamabas o quedabais en la obras, cómo era?

Telefónicamente o bien quedábamos en la obra.

¿Y se realizaron reuniones periódicas?

No concretadas. Esporádicas, dependiendo de cómo iba la obra.

¿Y con los subcontratistas que tipo de relación tuvisteis?

Eh..., poca, porque realmente los subcontratistas los llevaba él, entonces, poca. Era más directamente con el constructor con el que hablaba, por si había que hacer alguna modificación o algo que no me gustaba.

Me has comentado antes que la gestión la realizó el constructor, ¿vosotros subcontratasteis a alguien?

No.

¿Las obras se fueron ajustando a los plazos esperados?

Sí.

No hubo ningún problema con los plazos...

No.

Y el control de costes de las obras, ¿cómo lo hacíais?

Pues lo llevábamos periódicamente por certificaciones que él nos pasaba.

¿Y hubo alguna variación del presupuesto respecto del presupuesto inicial?

Si hacíamos nosotros alguna modificación, sí, si no hacíamos modificación de ajustaba al presupuesto.

¿Tuvisteis algún problema con el constructor en ese aspecto?

No, importante, no.

Durante la ejecución de las obras, ¿el constructor os pasó algún tipo de cuestionario de satisfacción?

No.

¿Y tuvo algún tipo de detalle extraordinario y positivo con vosotros, que no estuviese contemplado en el contrato?

Al finalizar la obra sí.

¿Qué detalle...? ¿Puedes contarlo?

(Ríe) Pues como era una vivienda de campo, eh..., hicimos un paellero adicional a la vivienda y se ajustó bastante en el precio. O sea, nos hizo una buena rebaja a la hora de hacerlo.

Y por lo contrario, ¿tuvisteis algún tipo de discrepancia o de queja con el constructor?

¿En qué sentido?

En todos... ¿tuvisteis algún tipo de roce durante el proceso de ejecución de las obras? ¿Algo que no fuese de vuestro gusto?

Cosas sin importancia. Si hubo alguna cosa fue algún tabique que hubo que tirar..., alguna pequeña modificación, pero cosas sin importancia, sin discutir...

¿Y cómo lo hablaste con él? ¿Cómo le trasladaste esa disconformidad?

En la propia obra...

Tuvisteis una reunión en la obra y lo hablasteis...

Exacto.

Y después, una vez finalizadas las obras, ¿has tenido algún problema con ella?

¿Con la obra en sí?

Sí, con la vivienda.

Con la vivienda..., no.

¿No has tenido ningún problema con ella?

Problema, que se ha caído algo...

Sí, si has tenido algún problema con la construcción, alguna gotera..., alguna grieta..., algún punto de luz que no funcione bien..., algún problema general... ¿algún detalle?

Pues creo que hubo una vez, que hubo una tubería que la unión reventó y tuve una pequeña gotera, pero vamos, se subsanó sin problemas.

¿Y se lo trasladaste al constructor?

Se lo trasladé al constructor, sí.

¿Y cómo respondió?

Bien.

Fue lo arregló...

Sí, sí, sí. Fue él y lo arregló.

¿Ningún problema?

Ningún problema.

Y una vez finalizadas las obras, vamos a hablar de lo que es la vivienda en sí. ¿Puedes decirme que es lo que más y lo que menos te gusta de la vivienda?

Lo que más me gusta es la forma constructiva que tiene y lo que menos, es que no hay nada que no me guste.

¿Piensas que el constructor hubiese podido haber hecho algo mejor, algún tipo de acabado, que no hizo?

Siempre piensas que pueda haber algo mejor, pero pienso que lo que hizo en su día, las modificaciones que pudo hacer para arreglar alguna tubería o algún bajante, pues están bien hechas.

¿Entonces puedes afirmar que el constructor ha ejecutado una vivienda de calidad?

Sí.

¿Y has quedado satisfecho con la vivienda?

Sí.

Y ahora vamos a ponerle una nota a la vivienda, de 1 al 10, ¿Qué puntuación le darías?

Un 8 o un 9.

Bien, pues ahora vamos a pasar a hablar del servicio prestado por el constructor. ¿El constructor se ajustó al servicio que vosotros esperabais?

Sí.

¿Y puedes contarme que fue lo que más y lo que menos os gustó sobre el servicio prestado por el constructor?

¿Lo que más? No sé...

¿Puedes destacar algún detalle? Me refiero, pues por ejemplo, a la relación que tuviste con él, a su forma de trabajo, a los subcontratistas que trajo, a los acabados... ¿puedes destacar algo positivo suyo y algo negativo?

La relación que tuve con él fue muy buena, luego los subcontratistas, pues bueno, tuve alguna pega, pero ya sé que no fue cosa de él, ya fue cosa de las empresas que trajo de fuera, el servicio fue bueno del principio al fin de la obra, no sé. Después yo hice alguna modificación o alguna cosa exterior, porque era una vivienda de campo y bueno, se retrasaron un poco en venir, pero ya era fuera de la obra.

Entonces no puedes destacar nada en concreto, por lo que me dices...

No.

¿Y entonces en qué piensas que ha fallado o qué hubieses cambiado en el servicio que os ha prestado el constructor? ¿Puedes destacar alguna cosa?

Es que como fue una vivienda que di renda suelta al constructor, era una segunda vivienda, no sé, no, cambios, ninguno. Estuve bastante tranquilo durante la construcción y me despreocupé un poco.

¿Entonces puedes afirmar que el servicio que os ha ofrecido el constructor ha sido un servicio de calidad?

Antes que calidad yo diría bueno. Calidad depende, calidad no sé si dices de acabados, calidad...

No, ahora estamos hablando del servicio prestado, el servicio en sí, ¿piensas que ha sido de calidad?

Sí.

¿Entonces puedes decir que has quedado satisfecho con el servicio que te ha prestado el constructor?

Sí.

Y siendo sincero, ¿lo recomendarías?

Pues..., cuando terminó la obra sí, porque de hecho yo lo volví a contratar para hacerme una pequeña reforma, lo que pasa es que en esta reforma ya he tenido bastantes problemas con él, que no se ha ajustado, como en aquella ocasión, al presupuesto..., ni a cosas que yo realmente quería que hiciera y ahora mismo estoy bastante descontento con él. No sé, ahora ha habido muchas diferencias entre él y yo.

Han cambiado las circunstancias y, entonces, ha cambiado...

Su manera de trabajar.

Pues vamos a ponerle una nota al constructor, ya para finalizar, del 1 al 10 ¿qué puntuación le darías?

¿Hoy en día o en aquel entonces?

Dame las dos si puede ser (ríe).

En aquel entonces, continuaría entre el 8 y el 9 y hoy en día no pasaría de un 3 o un 4. No.

Pues muy bien, pues podemos dar por finalizada la entrevista. Muchas gracias.

De nada.

ANOTACIONES FUERA DE LA ENTREVISTA

En conversaciones fuera de la entrevista el entrevistado comenta hoy en día se encuentra realizando una reforma integral de un vivienda en la que había contratado al mismo constructor. Finalmente ha decidido cambiar de constructor, porque en este caso la experiencia está siendo negativa. El entrevistado comenta que en esta obra se encuentra mucho más implicado y que está observando detalles importantes que no observó en la construcción de la otra vivienda. Como son; precios en alguna de las partidas más elevados que los del mercado, partidas por administración de cosas ya contempladas en el presupuesto inicial, etc. Confiesa que le han generado indignación y que, sobre seguir manteniendo una buena relación, ha decidido cambiar de constructor.