

POLÍTICAS DE SEGURIDAD Y PRODUCCIÓN EN URUGUAY

ACEPTABILIDAD DEL RIESGO Y GESTIÓN

Soledad Nión Celio

Resumen

En este trabajo se analizan las convergencias y disparidades entre las políticas de gestión de la seguridad y las políticas de productividad de las empresas, tomando como ejemplos una refinera de petróleo, tres empresas de la agroindustria forestal y una del sector papelerero de Uruguay. El análisis comparativo tiene en cuenta tanto las características relacionadas al riesgo, la normativa y los niveles de producción comunes a los tres rubros, como aquellas que son notablemente dispares, especialmente las relacionadas con las condiciones de empleo (formas de contrato y de remuneración). En todos los casos, se observa que existen políticas desarrolladas a escala macroorganizacional que son contrapuestas, lo cual se refleja en las estrategias de los trabajadores en el día a día.

Palabras clave: Políticas / seguridad / producción / estrategias / trabajadores.

Abstract

Security and production policies in Uruguay: acceptability of risk and management

This work analyse the convergences and differences between the policies of security and productivity, taking as examples an oil refinery, three companies of agro-forestry and paper sector company from Uruguay. The comparative analysis takes into account both the characteristics common to the three areas related to risk, regulation and production levels, as well as those that are remarkably diverse, especially those related to employment conditions (forms of contract and remuneration). In all cases, it appears that there are organizational policies developed at a macro level are contradictory, reflected in the everyday strategies of the workers.

Keywords: Politicies / security / production / strategies / workers.

Soledad Nión Celio: Magíster en Sociología. Profesora asistente del Departamento de Sociología de la Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de la República (UDELAR), Uruguay.
E-mail: soledad.nion@cienciassociales.edu.uy

Recibido: 7 de julio de 2015.

Aprobado: 8 de setiembre de 2015.

Introducción

El artículo se propone profundizar en el conocimiento sobre la gestión de la seguridad y la aceptabilidad del riesgo, a partir del análisis de las convergencias y disparidades entre las políticas de gestión y las políticas de productividad de las empresas, tomando como referencia información empírica relevada en una refinería de petróleo, en tres empresas de la agroindustria forestal y en una papelera.

Se parte de la idea de que las culturas de riesgo¹ en el trabajo se construyen a partir de las valoraciones de los riesgos que hacen los individuos, y de las reglas (implícitas y explícitas) que conforman su historia, constituyéndose de esta forma su construcción social (Douglas, 1996; Pucci, 2004). Esta perspectiva supone la existencia e interacción de multiplicidad de intereses, posiciones, valoraciones y creencias de los trabajadores, que codeterminan la existencia de una cultura de riesgo particular en la que interactúan condiciones de vida y condiciones laborales.

La situación de trabajo (sea de un individuo o de un colectivo) constituye un espacio dinámico que se define por la intersección constante y cambiante de elementos como: las características que asume el proceso de trabajo, el rubro concreto en el cual se inserta su actividad, las condiciones laborales y la posición de los trabajadores en la estructura jerárquica del proceso.

Las características de la cultura de riesgo se desarrollan a partir de las normas, creencias y valoraciones del grupo, en estrecha relación con los elementos contextuales de su propia situación de trabajo (y del marco en el cual se realiza) que llevan a definir —conjuntamente con su noción de riesgo— un umbral aceptable de él.

Los umbrales aceptables de riesgo son una negociación precaria y cambiante, en la cual inciden los recursos de poder de los actores, los valores, reglas de comportamiento, la experiencia cotidiana, y las relaciones de comunicación y confianza que establecen con otros (Pucci, 2004). Implican una construcción social colectiva que se da de manera implícita en sus rutinas de trabajo.

1 Entendiendo cultura como valores, creencias y componentes normativos que son reconstruidos de manera contingente a través del tiempo y de la experiencia concreta de un grupo.

Las políticas de seguridad y las decisiones relacionadas con ellas, si bien tienen un componente científico técnico, también tienen un componente político-social que se sustenta en la idea de que existen procesos de selección de los riesgos, a partir de los cuales se define formal o informalmente un umbral de aceptabilidad. Estudiar los procesos de valoración, selección y gestión del riesgo en los países latinoamericanos demanda tener en cuenta que son sociedades insertas en un doble proceso, por el cual, manteniendo los problemas de desarrollo industrial y técnicos históricos, deben afrontar los efectos negativos de los niveles de desarrollo logrados (Walter y Pucci, 2007).

Para el análisis, se tienen en cuenta las características de la industria, las condiciones de empleo, el desarrollo normativo-jurídico en relación con la seguridad y la salud laboral en el área, las herramientas de gestión de la seguridad existentes, así como también el perfil de las personas que trabajan en los sectores respectivos, y el impacto que dicha actividad tiene en el contexto de residencia inmediato del colectivo de trabajo.

Este análisis se inscribe en las líneas de trabajo de sociología del riesgo y de la gestión de recursos humanos, que se desarrollan en el Departamento de Sociología de la Facultad de Ciencias Sociales (UDELAR).

Construcción social del riesgo: cultura, gestión y reducción de complejidad

Hace ya más de veinte años que el riesgo es un tema de estudio de las ciencias sociales; sin embargo, aún hoy hay muy poca integración y discusión teórica entre las distintas aproximaciones (Zinn, 2006a; Lupton, 1993). A entender de Zinn, la mayor contribución de las ciencias sociales en relación con este tema es la articulación de los problemas sobre riesgo de la sociedad en general, con la idea de que el riesgo forma parte de la sociedad en que vivimos y que no puede ser controlado o neutralizado por la evaluación objetiva técnica.

Con los estudios sobre riesgo, las ciencias sociales dejan al desnudo la necesidad de gestionar la incertidumbre y convivir con ella. Dichos estudios aportan a la comprensión de las estrategias racionales que desarrollan los actores y los procesos, mediante las cuales el riesgo se construye y se gestiona en las organizaciones bajo la premisa de que no existe el riesgo cero. Lo que existe son procesos de selección de riesgos, por medio de los que se decide la preeminencia de unos frente a otros. Desde esta perspectiva el riesgo es una construcción social que se hace tanto de manera explícita como implícita.

En el campo del mundo del trabajo, la construcción explícita se traduce, por ejemplo, en políticas sobre prevención y seguridad, leyes, decretos. De manera implícita, dicha construcción se transforma y describe en las rutinas

laborales llevadas adelante por las organizaciones y los individuos que las integran. Lo anterior sugiere que no siempre los actores tienen *conciencia* de que están realizando un proceso colectivo de selección de riesgos, sino que constituye más bien una negociación informal y tácita.

Las definiciones de riesgo de los principales antecedentes teóricos y empíricos coinciden en tres elementos: la connotación negativa del concepto de riesgo a partir de la modernidad; el componente temporal del riesgo, que implica en el presente cálculos y estrategias sobre el futuro, y su vínculo con la incertidumbre; y, por último, el hecho de que el riesgo está ligado a decisiones humanas, lo cual permite distinguirlo del concepto de peligro².

Desde este enfoque, el riesgo debe ser visto en razón de un conjunto de conocimientos sobre el futuro y la puesta en consenso entre los individuos sobre las perspectivas más deseadas en función de él (Douglas y Wildavsky, 1982). Es decir, la configuración de un umbral aceptable de riesgo, que se define de diversas maneras según el lugar que se ocupa en los procesos de selección: por ejemplo, como portador de decisiones riesgosas o como afectado por ellas. En este sentido, el riesgo no sólo es concebido como un objeto de estudio de las ciencias sociales sino también como un problema social (Luhmann, 1991).

Para el enfoque sociocultural, la distribución de los riesgos en la sociedad y entre los grupos sociales que la integran es un reflejo de la distribución de poder y de las posiciones sociales vigentes. El conocimiento del riesgo es histórico y local; su naturaleza y control están sujetos socialmente a disputas. Esta aproximación pone de manifiesto la multidimensionalidad y las diferencias en las valoraciones sobre el riesgo (Zinn, 2006b).

Según Douglas (1996), los estudios sobre la valoración y la percepción del riesgo deben tener en cuenta los factores relacionados con el lugar que ocupa el individuo en la sociedad; se deben reconocer los intereses sociales que influyen en la atención selectiva a los riesgos. Las preguntas sobre los niveles de aceptabilidad de los riesgos deben orientarse a la comprensión de cómo las personas acuerdan ignorar la mayoría de los riesgos potenciales que los rodean, con el fin de concentrarse sólo en determinados aspectos. El enfoque sociocultural resalta que cada cultura, es decir cada conjunto de valores compartidos, está sesgada hacia la minimización de algunos riesgos y hacia la exaltación de otros (Douglas y Wildavsky, 1982).

En la selección de riesgos *a atender*, se puede hablar de que existen *procesos de reducción de complejidad*. Desde la óptica organizacional, la reducción de complejidad es el resultado de la tensión de herramientas y políticas de gestión contradictorias entre sí. Desde la óptica de los trabajadores,

2 Ver, por ejemplo, Beck, Giddens y Lash (1997).

lo que se da es una *gestión del desfasaje*, donde se despliegan *estrategias defensivas*³ (Dejours, 1998).

Teniendo en cuenta estos elementos, el análisis sobre la gestión de la seguridad implica poner en diálogo dos visiones sobre el riesgo: aquel concebido por la organización, más precisamente por quienes la gestionan, que se traduce en la existencia (o no) de políticas de seguridad; y aquel concebido por las personas que trabajan en los niveles operativos, traducido en culturas tácitas de seguridad de oficio.

En el caso de la concepción sobre el riesgo en el ámbito organizacional, cabe pensar las políticas de seguridad dentro de los desarrollos teóricos sociológicos de la gestión de recursos humanos. Las políticas de seguridad se dan dentro de un marco más general en el cual interactúan distintos tipos de políticas: aquellas orientadas a la producción y aquellas orientadas al mantenimiento de los factores productivos.

Las herramientas de gestión son concebidas como la materialización de soluciones a problemas. En la mayoría de los casos, existe en las organizaciones una superposición de herramientas de gestión orientadas a resolver problemas diferentes, en diversos clivajes temporales, que pueden generar tensiones y contradicciones debido a su coexistencia. Por ejemplo, las contradicciones entre las políticas de productividad y las políticas de seguridad en una misma empresa, o entre la seguridad normativa y la seguridad operacional (Tripier, 1999).

En materia de seguridad, dichas contradicciones y desvíos son advertidos por distintos estudios en la materia, que sostienen que el valor cognitivo de las reglas es una condición necesaria pero no suficiente para que sean aplicadas por los trabajadores (Walter, Poy y Darmohraj, 2011). Tomando los aportes de Reynaud (1988), se puede decir que en una organización existen regulaciones de control y regulaciones autónomas, que traducen las reglas explícitas e implícitas en una organización, determinantes de culturas organizacionales específicas, y de culturas de riesgo y seguridad particulares. Asimismo, existen diferentes culturas de seguridad según el tipo de participación de la dirección de la organización y de los trabajadores ligados directamente a la producción: la cultura fatalista (presupone que los accidentes son producto del destino o de la fatalidad y ningún actor se preocupa por el tema de la seguridad); la cultura de oficio —los trabajadores autorregulan sus comportamientos en relación con la seguridad, sobre la base de la elaboración de normas de grupo de aplicación cotidiana—; la cultura normativa —a partir del respeto a las normas y procedimientos definidos por los expertos y por las

3 Consisten en conductas colectivas que apuntan a oponerse a la percepción consciente del peligro, y a afrontar las condiciones laborales en las que se encuentran.

gerencias—; y la cultura integrada —en la cual la Dirección asume el liderazgo en materia de seguridad, aprovecha el conocimiento de los trabajadores y favorece su participación en la gestión— (Simard, 1998).

Los estudios sobre gestión de la seguridad y construcción social del riesgo en Uruguay

En nuestro país, algunos estudios comenzaron a explorar los componentes organizacionales para la gestión del riesgo y la construcción social del riesgo por parte de los trabajadores, encontrando en las teorías constructivistas y los estudios socioculturales un campo teórico fértil para comprender los fenómenos en este ámbito.

A partir de los estudios liderados por Pucci, se pudo explorar la negociación de los umbrales aceptables de riesgo y las competencias organizacionales para su gestión. Los investigadores encontraron que en las empresas analizadas las políticas de seguridad respondían sobre todo a una matriz mecánica de gestión de los riesgos, a relaciones de autoridad verticales y a las necesidades impuestas por los procesos de certificación de calidad. Asimismo, se observó que los diferentes grupos de trabajo identificados desarrollaban estrategias implícitas específicas frente al riesgo, en las cuales existían reglas informales y rutinas cotidianas en el trabajo, con dificultades para la generación de relaciones de confianza capaces de reducir la incertidumbre inherente a los procesos de trabajo existentes en ella (Pucci 2004; Pucci, Nión y Ciapessoni, 2011; Pucci, Nión y Mannise, 2013; Pucci, Nión y Mannise, 2014; Pucci y Nión, 2015).

Por su parte, un estudio coordinado por Franco sobre la percepción del riesgo de trabajadores de la refinería de petróleo de Uruguay, analiza los factores que se reconocen como riesgos en la planta por parte de los trabajadores, los que refieren principalmente a riesgos físicos. El conocimiento sobre ellos no los inhibía de adoptar algunos comportamientos que ponían en riesgo su salud física. Se observó la tolerancia en relación con los desvíos de las normas de seguridad, debido a la priorización, internalizada tanto por las jerarquías como por los operarios, de la producción sobre la seguridad (Franco, *et al.*, 2011).

Desde la perspectiva de la construcción social del riesgo por parte de los trabajadores de la agroindustria forestal, se arribó a la conclusión de que los riesgos laborales y socioeconómicos traducen las estrategias de defensa de las condiciones laborales, de naturalización del riesgo, de procesos de atención selectiva y de inmunidad subjetiva por parte de los trabajadores del sector. Asimismo, se pudo observar que el umbral de riesgo aceptable definido por estos trabajadores se construye a partir de las valoraciones de todos los riesgos que se cruzan en el campo de lo laboral, como estrategias tendientes

a la reducción de complejidad que delimitan un umbral aceptable compuesto por procesos de selección entre riesgos de salud, de trabajo, ambientales, socioeconómicos⁴ (Nión, 2012).

Tagle y Bernales (2012), en Chile, al estudiar el vínculo entre la elaboración del riesgo en la utilización de plaguicidas en la agricultura, llegaron a la conclusión de que los problemas en relación con la actitud hacia los riesgos no se restringen a la conciencia de riesgo, sino que se relacionan con los procesos de su aceptabilidad social. Estos autores enfatizan el estudio de las relaciones entre la elaboración del riesgo y los sistemas normativos, ya que estos vínculos configuran la cultura que orienta tanto el desarrollo del trabajo como las relaciones sociales en el sector. Los trabajadores de la agricultura analizados elaboraban el riesgo relacionado con el uso de plaguicidas, a partir de las observaciones que hacían de sí mismos y de su entorno, configurando determinadas expectativas, acciones e interacciones a partir de dichas observaciones, en el marco de una cultura e historicidad propias del trabajo agrícola. Los rasgos culturales de estos trabajadores no eran atributos intrínsecos a ellos, sino producto de la interacción social que ha primado en el sector y de las posiciones sociales que en él ocupan.

En todos los casos, los antecedentes muestran que los comportamientos de los trabajadores se encuentran delimitados por procesos de selección en el marco de actitudes hacia el riesgo, dada su situación socioeconómica particular. Dichos elementos se conjugan en organizaciones productivas que tienen la tendencia a desarrollar políticas de seguridad y producción contradictorias entre sí, marcando espacios de control y autorregulación específicos, en los cuales los desvíos de las normas de seguridad son aceptados por los trabajadores y tolerados por la organización como un todo. Existe, por tanto, una aceptabilidad del riesgo que convive tanto con gestiones de riesgo normativas (dispositivas) como con gestiones de riesgo de hecho (Pucci, Nión y Mannise, 2013; Pucci, Nión y Mannise, 2014; Pucci y Nión, 2015).

Esto implica comprender las políticas de seguridad en términos de su éxito o su fracaso —como *dispositivos* y *herramientas de gestión*⁵— enmarcadas en el desarrollo de procesos de selección de los riesgos por parte de la organización y de los trabajadores, en interacción con otras políticas de la organización y con el contexto socioeconómico que la permea. Es decir, implica analizar el espacio de trabajo como un entramado de situaciones y posiciones sociales.

4 Entendidos como los *avatares* de la vida social que perturban el curso de la existencia de los individuos, que dependen de su trabajo para la obtención de recursos, que pueden llevar a un individuo a la *decadencia social* (Castel, 2013).

5 En el sentido en el cual Tripier (1999) y Supervielle (2000) utilizan estos términos.

En síntesis, los distintos estudios nacionales e internacionales en el tema muestran la necesidad de indagar acerca de los mecanismos que nos permitan dar cuenta de las formas de negociación de los límites a las desviaciones de las normas de seguridad, comprendiendo la toma de riesgos y los desvíos deliberados por parte de los trabajadores como traducciones de lo disfuncional dentro del sistema (Poy y Aslanides, 2007). Es decir, la necesidad de profundizar en el estudio de las *situaciones normales*, entendiéndolas como los elementos que caracterizan las culturas de oficio en relación con el riesgo, que son implícitos y que no permiten un aprendizaje colectivo tendiente a generar insumos para una gestión sustentable del riesgo. Esta gestión sustentable, tal como lo señalan de la Garza y Poy (2009), implica un enfoque más integral sobre la seguridad, que toma en cuenta a la organización, la gestión de los recursos humanos y la interacción entre los riesgos inherentes a un proceso productivo y las capacidades de los trabajadores.

Fuentes empíricas y características de los sectores analizados

En este artículo, se comparan analíticamente los resultados de tres estudios que analizan temas relacionados con la gestión y la construcción social del riesgo, en los cuales la autora ha participado como investigadora. Ellos son: los trabajos sobre la gestión y la construcción social del riesgo en la industria forestal, sobre la percepción del riesgo en una refinería de petróleo, y sobre la gestión del riesgo en una empresa papelera.

Cuadro 1. Fuentes empíricas

<p>1. Agroindustria forestal</p> <p>Componentes Organizacionales en la Gestión del Riesgo de las Empresas Forestales Uruguayas. Responsable: Dr. Francisco Pucci. Departamento de Sociología, FCS, UDELAR [abril 2009-marzo 2011].</p> <p>La construcción social del riesgo laboral: los trabajadores de la fase rural de la industria forestal [Nión, 2012].</p>
<p>2. Refinería de petróleo</p> <p>Percepción del Riesgo Laboral por el Trabajador: Factores Psicológicos y Culturales. Responsable: Psic. Silvia Franco. Facultad de Psicología - Departamento de Sociología, FCS, UDELAR - Instituto Escuela Nacional de Bellas Artes [setiembre 2010-noviembre 2012].</p>
<p>3. Empresa papelera</p> <p>Gestión del Riesgo en una Empresa Papelera. Coordinador: Francisco Pucci. Departamento de Sociología-FCS-UDELAR [junio 2013-diciembre 2013].</p>

Fuente: Elaboración propia.

En todos los casos se vuelve a analizar la información generada mediante técnicas cualitativas de relevamiento de datos (entrevistas semiestructuradas y observación no participante en los casos 1, 2 y 3, y grupos de discusión en el caso 2).

De acuerdo a los objetivos del artículo, cabe señalar algunas características de cada uno de los sectores o empresas, que se tuvieron en cuenta a la hora del análisis comparativo.

Cuadro 2. Características de los sectores o empresas

Dimensión de análisis	Empresas de la agroindustria forestal	Refinería de petróleo	Empresa papelerera (fabricante de pulpa de celulosa y de papel plano)
Capitales	Extranjeros* y nacionales	Nacionales	Extranjeros**
Perfil de los/as trabajadores/as	Baja calificación. Mayoritariamente residentes en zonas rurales. Masculinizado en la mayoría de las etapas productivas.	Media y alta calificación. Residentes de zonas urbanas. Importante brecha generacional. Masculinizado, con reciente incorporación de mujeres.	Calificación media. Se dio una migración significativa de parte de su personal más experimentado/calificado a empresas del rubro con mejores condiciones laborales. Masculinizado, salvo en el área de terminación.
Condiciones de empleo	Estabilidad por sucesión de contratos. Flexibilidad funcional y externa [zafralidad]. Baja sindicalización. Alta tercerización.	Estabilidad de contrato. Alta sindicalización. Flexibilidad de horarios.	Estabilidad general, algunas incertidumbres recientes en relación con la estabilidad de la empresa. Turnos rotativos, producción 7x24. Alta sindicalización.
Productividad	Pago a destajo. Mínimos y máximos productivos.	Variabilidad, suplencias, presentismo.	Jornaleros. No tienen incentivos de producción.
Seguridad y salud	Certificación de seguridad. Médico ocupacional. Diferencias de género.	Certificación. Auditorías internacionales. Departamento de certificación médica y salud ocupacional. Departamento de seguridad industrial.	Políticas de seguridad discontinuadas. Falta de mantenimiento estructural.

* Regionales y europeos.

** Originariamente fue una empresa de capitales nacionales que en los comienzos del siglo XXI fue vendida a capitales extranjeros [regionales].

Fuente: Elaboración propia.

En los tres casos, el perfil de mano de obra es diferente. En el sector forestal, se encuentran mayormente trabajadores con baja calificación, acorde a los empleos extendidos en el área rural. Residen en su mayoría en zonas rurales

o localidades de escasa población, dependientes de la actividad productiva “de turno” en la zona, movilizándose entre distintos predios forestales en el país. Se trata de un sector altamente masculinizado y en el que opera una “selección natural” de recursos humanos de edades más jóvenes, debido al desgaste físico que implica su actividad cotidiana.

Los trabajadores de la refinería de petróleo tienen un perfil más calificado (formal e informalmente, teniendo capacitación específica dentro de la empresa), residen en la capital del país, de perfil tradicionalmente masculinizado. Existe una importante brecha generacional en la población de la empresa, que es señalada como una fuente de tensión dentro de la organización, que impacta en la dotación de trabajadores de entre 31 y 40 años de edad, y que tienen entre 5 y 10 años de antigüedad.

Por su parte, en el caso de la empresa del sector papelerero existe un perfil masculinizado en planta, menos en el área de terminación, donde es posible encontrar una mayor dotación de mujeres. El nivel educativo formal de estos trabajadores es medio-bajo, y en su mayoría son residentes de la localidad urbana del interior del país⁶. De las entrevistas se desprende una brecha generacional significativa, que aparece como una fuente de tensión en el ámbito laboral al igual que en el caso anterior.

En el caso de las empresas agroforestales, existe un alto grado de tercerización de la mano de obra en casi todas las etapas del proceso productivo. Esto implica que la mayoría de los trabajadores cuentan con contratos temporales. Este tipo de contratación es tradicionalmente justificada por la zafra de cada una de las fases del proceso productivo, como así también por la mayor o menor articulación con los mercados internacionales. La mayoría de los trabajadores entrevistados, en su momento, lograron cierta estabilidad en su situación de empleo a través de la “sucesión de contratos”, debido a la migración laboral entre distintas áreas forestadas o la calificación en distintas tareas de silvicultura o de cosecha. En este caso, la lealtad al contratista y el “rendir bien” son los “comodines” para lograr mantenerse en el mercado laboral de manera ininterrumpida.

El ingreso al empleo en este sector es mayormente particularista, por medio de avisos en medios de comunicación (prensa y radio) como así también recomendaciones de conocidos que ya trabajan en la empresa (matriz o contratista). En el caso de los contratistas el mecanismo de ingreso al trabajo está fuertemente signado por el capital social, sea por relación con el dueño de la empresa contratista o con algún empleado de ella. Cabe señalar que la

6 Esto último cobra central importancia en el proceso de trabajo, específicamente en lo que tiene que ver con las relaciones sociales que se dan dentro de la empresa. Al mismo tiempo, la empresa adquiere centralidad en la identidad de los trabajadores y en sus vínculos familiares, sociales y con la ciudad en general.

mayoría de estos trabajadores tienen trayectorias precarias de empleo rural, y las condiciones laborales en el empleo agroindustrial les ha significado una mejora en relación con su situación socioeconómica anterior.

La empresa papelera, por su parte, tiene tradicionalmente un régimen de contratación por jornales. Ello significa que los trabajadores poseen un contrato estable, pero reciben su remuneración en función de la cantidad de jornales mensuales trabajados. En los sectores auxiliares de mantenimiento y limpieza, existen empresas tercerizadas que son contratadas especialmente para proveer este tipo de servicios, de acuerdo a las necesidades específicas. Si bien estos sectores antes estaban cubiertos por trabajadores directos de la empresa, las políticas de recursos humanos y las recientes reestructuraciones implicaron cambios en este sentido. De acuerdo a la opinión de muchos de los trabajadores entrevistados, esta situación ha influido negativamente en la realización de trabajos de mantenimiento, empeorando los resultados y aumentando los plazos en la solución de problemas.

Dada la relación de la empresa con la localidad, el ingreso se da por contactos personales, lo que marca que diferentes generaciones de una misma familia están o han pasado por la empresa. En lo que refiere a la *estabilidad en el empleo*, en el momento de las entrevistas se estaban produciendo en la empresa cambios en las políticas de recursos humanos: retiros anticipados, despidos y reasignación de puestos y tareas. Esta situación provocaba entre los trabajadores sentimientos y percepciones de incertidumbre sobre su futuro laboral. Vale mencionar que dichas percepciones resultan más dramáticas entre los trabajadores de mayor edad, debido a las dificultades que representaría, según ellos, reinsertarse en el mercado laboral.

Los trabajadores de la refinería de petróleo tienen en su mayoría contratos estables propios de los empleos en el sector público, con cierta estabilidad en la trayectoria y carrera laboral. La modalidad de ingreso al empleo se hace por la vía del concurso. En general esta estabilidad se percibe en las entrevistas y da cuenta de trayectorias laborales íntegramente dentro de la empresa.

Otro aspecto relevante para el análisis tiene que ver con el *régimen de pago o retribución salarial*. En el caso de la empresa papelera, tal como se ha mencionado, en el área de planta son trabajadores jornaleros. No existen incentivos por productividad o de otro tipo, aunque en las entrevistas algunos trabajadores manifiestan la necesidad de introducirlos como forma de mejorar la productividad y la motivación de los trabajadores. Sin embargo, existen retribuciones especiales por el tipo de régimen de turnos o por horas extra.

En el caso de la refinería de petróleo estatal, el pago es mensual y los trabajadores no tienen incentivos por productividad. Lo que existe es variabilidad del salario dada por el presentismo y por las suplencias, lo

que deriva en que muchos trabajadores concurren a trabajar aun estando enfermos, que cubran dos turnos el mismo día o, incluso, no usufructúen las licencias reglamentarias.

En el sector forestal, el pago es a destajo, en el cual generalmente existen tanto máximos como mínimos de producción. Estas marcas de productividad asociadas a la variabilidad del salario y a sus situaciones de escasa de oportunidad de empleos, en algunos casos, derivan en relaciones de competencia entre trabajadores.

Por último, sobre las condiciones de empleo, se observa que en los casos de la refinería y de la papelera los grados de sindicalización son altos, y en el caso de las empresas forestales —salvo en los viveros— el grado de sindicalización es prácticamente nulo.

En lo que refiere a la seguridad, existen en todos los sectores políticas con desarrollos muy disímiles. En el caso de la refinería, aunque en las entrevistas se señalan déficits en el mantenimiento y en la calidad de los equipos de protección personal (EPP) que se les otorgan a los trabajadores, por ser una industria de alta complejidad con monitoreo constante por auditorías externas, existe un alto desarrollo de políticas de seguridad laboral en comparación, tanto con las empresas del sector forestal como con la del sector papelerero. En esta última, las condiciones de mantenimiento de la planta y las dificultades de relacionamiento entre gerencia y sindicato han derivado en dificultades para la implementación en los hechos de las políticas de seguridad desarrolladas normativamente desde las gerencias.

En ninguno de los casos existen, según los entrevistados, sanciones específicas hacia los desvíos en materia de seguridad. La refinería cuenta con un departamento de seguridad industrial que, si bien es legitimado como el saber experto en materia de seguridad, no es visualizado como con el poder suficiente para imponer su lógica dentro de la organización.

Las empresas forestales analizadas son las que comparativamente tienen menor desarrollo en términos de gestión de la seguridad, al menos en el momento de la realización del trabajo de campo en ese sector. Dentro del sector, varía la situación entre las empresas, lo que se explicaría principalmente por la heterogeneidad de realidades entre las empresas contratistas, aun entre aquellas que conviven en una misma fase del proceso productivo de una empresa matriz. En términos de los EPP y de la ropa de trabajo, vemos que no siempre se ajustan a los requerimientos del tipo de actividad y el contexto donde se desarrolla. Sobre el uso y la capacitación sobre la función de los EPP en la actividad laboral, existen estrategias de defensa que desarrollan los trabajadores, desde complementar la vestimenta en alguna parte del cuerpo que se considera más expuesta al frío, hasta no utilizar el mameluco o las máscaras.

ras indicados para la aplicación de productos químicos en verano para evitar el calor. A partir de los discursos recogidos en las entrevistas a los trabajadores de distintos niveles jerárquicos, se observa que las recomendaciones de técnicos prevenciónistas o de médicos (sobre uso de EPP y posturas correctas para la realización de las tareas) entran en contradicción con otras políticas productivas de la empresa; muy especialmente con los sistemas de pago por productividad, que incrementan el ritmo de trabajo y la lógica de cantidad de producción en detrimento del cuidado de la salud. Aquí, la seguridad procurada por los trabajadores pasa por garantizarse el ingreso necesario para la manutención propia y de su familia, por encima del cuidado de su salud.

Tipos de riesgos identificados

La valoración del riesgo es un problema fundamentalmente social. Como ya hemos mencionado, existen factores sociales que orientan la selección del riesgo a partir de un proceso de valoración, como consecuencia de procesos de socialización específicos y de situaciones sociales concretas. Dicho proceso de evaluación y selección de los riesgos colectivos, determina cuáles se deben tener en cuenta y cuáles son las estrategias a seguir en función de ellos (Luhmann, 1991).

Los procesos de selección de los riesgos están signados por las valoraciones concretas de los grupos específicos que estemos analizando⁷. En este sentido, la selección de los riesgos colectivos es producto de una negociación en la cual se ponen en juego perspectivas y recursos de poder de los actores. La definición del umbral aceptable de riesgo traduce los conflictos subyacentes a esa selección, quedando en evidencia acuerdos tácitos entre los afectados por los riesgos y otros actores intervinientes en su delimitación. Este umbral aceptable definido de manera colectiva es más o menos estable, y consiste el marco a partir del cual los actores orientan su comportamiento en la actividad laboral (Pucci, Nión y Ciapessoni, 2011).

A partir del análisis de todas las entrevistas realizadas, hemos podido encontrar que, en términos generales, los individuos identifican distintos *tipos* de riesgos. Algunos de ellos son específicos de su ámbito laboral, aunque otros tienen que ver con riesgos en otro plano, que intervienen en la valoración del riesgo laboral. Más específicamente, en su mayor o menor atención al riesgo laboral, en la valoración de la gravedad del daño susceptible de ser producido, y en la construcción temporal del riesgo. Por tanto, además de la existencia de diferentes riesgos dentro de lo laboral, identificamos riesgos de tipo ecológico y socioeconómico, que si bien no se definen solamente en el

7 Si bien las valoraciones las hacen teniendo en cuenta su interacción con otros grupos, según desde cuál de ellos se esté analizando, las valoraciones sobre el riesgo podrán contener creencias y normas diferentes, así como también puntos de partida biográficos y sociales específicos.

ámbito laboral, tienen una incidencia significativa en la valoración del riesgo laboral realizada por estos trabajadores. En este sentido, los individuos evalúan los riesgos en su vida cotidiana como parte de un conjunto integrado de hábitos de estilo de vida, y no separados según el ámbito (Giddens, 1995).

En términos generales, en todos los estudios se encontraron riesgos laborales y socioeconómicos identificados en la cotidianidad de estos trabajadores en el corto y mediano plazo. Los riesgos económicos son aquellos relacionados con la obtención de un ingreso suficiente para la manutención y la conservación del empleo, por ejemplo. Los riesgos sociales están relacionados al prestigio, el estatus, las posibilidades de construcción de una carrera laboral, el desarrollo de una familia, entre otros. No necesariamente son riesgos que se dan en el ámbito laboral, pero sí condicionan la construcción y los comportamientos relacionados con él. Estos comportamientos son aquellos que se traducen en estrategias de defensa de las condiciones laborales, de la naturalización del riesgo y de dichas condiciones (no porque se consideren justos sino porque no se perciben otras alternativas), como así también procesos de atención selectiva y —en menor medida— de inmunidad subjetiva (“a mí no me va a pasar”, “ocurre rara vez”).

Por otro lado, de manera general también observamos que los diferentes riesgos clasificados aquí como laborales, ecológicos y socioeconómicos son combinados por los trabajadores en una suerte de “equilibrio”. Dicho equilibrio surge mayormente de la comparación entre su situación laboral anterior y la actual, y —en definitiva— de la valoración de sus oportunidades de empleo. En el caso de los trabajadores del sector forestal y del sector papero específicamente, perciben su situación laboral y su situación socioeconómica como altamente vulnerable, precaria, muy relacionada a su “escasa empleabilidad sentida”.

En el caso de los trabajadores de la empresa papelera dicha vulnerabilidad tiene que ver con su trayectoria laboral acotada a la empresa donde trabajan y a la falta de oportunidades laborales en la localidad donde residen, en la que ya han cerrado varios emprendimientos industriales históricos del lugar. Asimismo, perciben su nivel educativo (que en su mayoría llega a ciclo básico completo o incompleto) como un déficit para poder emplearse en otras industrias cercanas que demandan exigencias de entrada mayores. Por último, cabe señalar que estos trabajadores inician el proyecto familiar propio tempranamente y no visualizan la opción de separarse de su familia ni de migrar en conjunto (abandonar la localidad de residencia) como opción.

Para los trabajadores forestales, la precariedad se relaciona con sus condiciones laborales y de vida de origen, que no logran romper aun consiguiendo un empleo en el sector forestal. Existe un escaso margen de oportunidades tanto fuera como dentro de su situación laboral, ya que sus trayectorias la-

borales no les brindan calificaciones valoradas socialmente en el mercado de trabajo, por lo que quedan rezagados en la mayoría de los beneficios que suponen las mejoras tecnológicas y productivas de la actividad agraria —acorde a lo que planteaban en su momento Riella y Ramírez (2007), por ejemplo—. Esta vulnerabilidad objetiva y subjetiva⁸ varía entre los trabajadores forestales según la localidad de residencia y la etapa del proceso productivo en la cual trabajan, existiendo mejores condiciones en los viveros y peores en las tareas de silvicultura.

En el caso de la refinería de petróleo, por su parte, existen explicaciones de los entrevistados sobre la priorización de ingresos por sobre las medidas de seguridad, que tienen que ver con lo que ellos denominan la “sociedad de consumo”. Teniendo resueltos aquellos riesgos socioeconómicos primarios, se sigue priorizando este aspecto sobre los de salud y seguridad, en pro de una escala de necesidades que sería particular de la época actual para este grupo social.

Se observan diferencias entre los casos analizados en términos de la responsabilidad ante riesgos ecológicos, en los cuales es casi inexistente esta preocupación en los trabajadores forestales, mínima en los de la empresa papelera, aunque sí presente en el discurso de los trabajadores de la refinería de petróleo. Ello puede deberse a que en este último caso se está ante una industria de alta complejidad, en la cual las consecuencias de un accidente industrial son evidentes y conocidas, no sólo para quienes trabajan ahí sino también en el imaginario colectivo popular. También podría ser explicado por el hecho de que estos trabajadores están menos afectados por otros riesgos (los socioeconómicos, por ejemplo) que en los otros casos, y por contar con más instancias reflexivas colectivas, que les permiten trascender los riesgos individuales del aquí y ahora, en pro de la identificación de aquellos inherentes a su actividad productiva que pueden afectar a la comunidad en su conjunto.

Riesgos laborales: factores intrínsecos y potenciadores

Los diferentes riesgos identificados son articulados por los trabajadores en una suerte de “equilibrio”, en razón de la situación laboral (pasada y presente) y de su situación socioeconómica general. Los tipos de riesgo mencionados en el punto anterior actúan conjuntamente en muchos casos, potenciándose en sus efectos y aumentando las precauciones necesarias para prevenir sus posibles consecuencias.

8 La vulnerabilidad subjetiva es aquella sentida por el trabajador de acuerdo con su ubicación en el sistema social y de las posibilidades y oportunidades que tenga en la sociedad (ver Piñeiro, 2011).

En relación con el riesgo laboral, específicamente, en las entrevistas aparecen siempre en primera instancia aquellos relacionados con el corto plazo y el riesgo físico (caídas, quemaduras, cortes, quebraduras, lesiones en la espalda y cintura, tendinitis, lesiones en los ojos). En términos de los factores que provocan la existencia de esos riesgos en lo laboral, encontramos en primer lugar aquellos típicos del tipo de tareas que se realizan en estas actividades: los que devienen del manejo de productos químicos, los riesgos producidos por las condiciones climáticas en las que se desarrollan las tareas, los relacionados con la tecnología dura y las herramientas utilizadas. Pero, como factores potenciadores de dichos riesgos y generadores de otros nuevos, se mencionan elementos relacionados con el sistema de regulación de la productividad (especialmente la modalidad de contratación/remuneración) y los ritmos de trabajo.

Paradójicamente, en aquellos casos en los que el pago no es a destajo ni tienen establecida una remuneración variable, como ser en la refinería de petróleo o en la empresa papelerera, los potenciadores tienen que ver con la falta de mantenimiento de las instalaciones donde trabajan y las presiones productivas que reciben desde sus gerencias y desde las jefaturas más inmediatas. Asimismo, las brechas generacionales que existen en ambos casos llevan a una pérdida de transmisión de conocimiento sobre seguridad, así como a tensiones y competencia entre equipos de trabajo. En particular en la refinería, una modalidad que parece ampliamente adoptada por los trabajadores es aquella de lograr incrementar el salario mediante las suplencias entre turnos y en los días libres, por lo que un efecto potenciador podría ser la falta de un adecuado descanso entre jornadas laborales. En el caso de los trabajadores de la empresa papelerera, la falta de una oficina activa de seguridad y de capacitación en estos temas es un potenciador de los riesgos intrínsecos a la actividad.

Gestión y riesgos

En todos los casos, existe un doble juego entre la seguridad laboral normativa, versus la seguridad operacional. Asimismo, en los tres ejemplos analizados la toma de riesgos y los desvíos son aceptados/tolerados en pro de la productividad.

Los conflictos entre las políticas de seguridad y las políticas de producción traducen los desajustes entre las normas (lo prescripto, lo declarativo, la regulación de control) y la realidad. Esto implica dificultades para el logro de una “seguridad sustentable” más allá del mayor o menor desarrollo de las áreas y políticas de seguridad en los casos analizados: existe falta de legitimidad tanto de las áreas como de sus políticas de seguridad. Por tanto, con respecto a los eventos relacionados con la seguridad y el riesgo, existen en las empresas medidas reactivas, más que proactivas, pasando de una cultura de la

gestión de la seguridad de *oficio y fatalista* en el caso forestal y en el papele-ro, a una cultura de *oficio y normativa* en el caso de la refinería de petróleo.

La gestión de la seguridad y del riesgo en la refinería de petróleo encuen-tra sus límites en la premisa de “no poner en riesgo el negocio”. En lo indivi-dual, se traduce en no afectar el “nivel de vida” representado por la capacidad de consumo. En el caso del sector agroforestal la gestión de la seguridad se enfrenta a la necesidad de no poner en riesgo la oportunidad de empleo (en un mercado de trabajo precario y hostil) como fuente del sustento familiar.

Las posibilidades de construcción colectiva de un reflexividad colectiva en torno al riesgo y las culturas de seguridad son diferentes en los tres casos. En el caso de la refinería, existe un alto grado de sindicalización que, si bien tiene posibilidades de participación en los temas de gestión de la seguridad, esta se resigna por considerar que la orientación principal de la empresa es la de una organización de carácter productivo. Como tal, la concreción de un mayor y mejor producto puede conducir a la asunción de riesgos y la acep-tación de los desvíos como parte de la cultura de trabajo de la empresa, y de la identidad del colectivo (“no parar la planta”), combinando la cultura de seguridad normativa con una de oficio.

En el caso de la empresa papelera, si bien existe un sindicato consolidado y una notoria cultura obrera, no es aprovechada en cuanto tal por las gerencias para el desarrollo de las políticas de seguridad. Las desviaciones se aceptan dentro de un marco de confianza hacia el saber de los trabajadores (mermado en parte por la migración a otras empresas y la escasez de personal de manteni-miento) y en pro de la puesta en común de las partes para lograr que la empresa salga adelante productivamente (como forma de conservar la fuente de empleo).

Por último, en el caso de la forestación, predomina una cultura de la se-guridad fatalista: se percibe como por fuera de sus posibilidades de acción, lo que deja paso más bien a estrategias defensivas de las condiciones laborales por parte de una cuadrilla o en lo individual.

Algunas reflexiones finales

Las similitudes y disparidades de los hallazgos en los diferentes estudios reafirman la idea de la existencia de culturas construidas en torno al riesgo y a la gestión de la seguridad. Las explicaciones que giran en torno a la cons-trucción social del riesgo van desde las relacionadas a la precariedad sentida, a aquellas relacionadas con la sociedad de consumo.

Ahora bien, en todos los casos existe un divorcio entre las políticas de gestión de recursos humanos⁹, productividad y seguridad que intervienen

9 Principalmente, gestión del salario y políticas de contratación de mano de obra.

en la definición de los umbrales de riesgo y en la existencia de potenciadores. En todos los sectores y empresas, la toma de riesgos y los desvíos son aceptados y tolerados como parte de la actividad cotidiana. La seguridad operacional se basa sobre todo en medidas reactivas y no en un desarrollo de estrategias proactivas, porque está naturalizada la preeminencia de lo productivo sobre la seguridad y la salud, marcando la existencia de límites para el desarrollo de una *seguridad sustentable* en los tres estudios abordados (más allá de sus diferencias).

Lo expuesto anteriormente señala también la necesidad de profundizar en la “sociología implícita” de las herramientas de gestión: en las hipótesis en torno a las motivaciones y el funcionamiento de los individuos en las organizaciones (Supervielle, 2000). Y, por tanto, de indagar acerca de los mecanismos que nos permitan dar cuenta de las formas de negociación de los límites a las desviaciones de las normas de seguridad. Es necesario también, profundizar en la descripción de las zonas de (no) tolerancia intentando describir interrelaciones entre las acciones individuales y la dimensión colectiva (Poy y Aslanides, 2007), teniendo en cuenta a su vez la complejidad del entramado de las condiciones, tanto de vida como laborales, en la construcción social del riesgo.

Referencias bibliográficas

- Beck, U.; A. Giddens y S. Lash (1997). *Modernización reflexiva*. Madrid: Alianza Editorial.
- Castel, R. (2013). Políticas de riesgo y sentimiento de inseguridad. En: R. Castel, G. Kessler, D. Merklen y N. Murard, eds. *Individuación, precariedad, inseguridad: ¿desinstitucionalización del presente?* Buenos Aires: Paidós, cap. 2, pp. 33-43.
- De la Garza, C. y M. Poy (2009). Seguridad y salud laboral, seguridad industrial: desafíos de un enfoque de prevención sustentable. *Laboreal*, 5(1), pp. 94-105. Disponible en: <http://laboreal.up.pt/files/articles/laboreal_2009_07_es_dragged.pdf> [acceso 15/6/2013].
- Dejours, C. (1998). De la psicopatología a la psicodinámica del trabajo. En: D. Dessors, y M.P. Guiho-Bailly, comps. *Organización del trabajo y salud: de la psicopatología a la psicodinámica del trabajo*. Buenos Aires: CONICET, cap. 2, pp. 23-76.
- Douglas, M. (1996). *La aceptabilidad del riesgo según las ciencias sociales*. Barcelona: Paidós.
- Douglas, M. y A. Wildavsky (1982). *Risk and culture*. Berkeley-CA: University of California Press.
- Franco, S.; S. Nión; F. Miranda; D. Fagúndez; S. Marroig y N. Correa (2011). *Fundamentos teórico-metodológicos para abordar la percepción del riesgo laboral en una industria de alta complejidad*. Montevideo: Psicolibros.
- Giddens, A. (1995). *Modernidad e identidad del yo: el yo y la sociedad en la época contemporánea*. Barcelona: Península.

- Luhmann, N. (1991). *Sociología del riesgo*. México: Universidad Iberoamericana.
- Lupton, D. (1993). Risk as a moral danger: the social and political functions of risk discourse in public health [online]. *International Journal of Health Services*, 23(3), pp. 425-435. Disponible en: <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/8375947>> [acceso 20/10/2011].
- Nión, M.S. (2012). *La construcción social del riesgo laboral: los trabajadores de la fase rural de la industria forestal*. Tesis de maestría en Sociología. Universidad de la República, Montevideo, Uruguay.
- Piñeiro, D. (2011). Precariedad objetiva y subjetiva en el trabajo rural: nuevas evidencias. *Revista de Ciencias Sociales*, 24(28), pp. 11-33.
- Poy, M. y M. Aslanides (2007). *La toma de riesgos y los desvíos de las normas de seguridad: un intento de gestión de las contradicciones en los sistemas de trabajo*. Ponencia presentada en el V Congreso de Sociología del Trabajo, Montevideo, 18 al 20 de abril de 2007.
- Pucci, F. (2004). *Aprendizaje organizacional y formación profesional para la gestión del riesgo*. Montevideo: CINTERFOR-OIT.
- Pucci, F. y S. Nión (2015). Condiciones laborales y gestión del riesgo en una empresa papelerera. *El Uruguay desde la Sociología*, XIII. Montevideo: Departamento de Sociología-FCS-UDELAR, pp. 221-235.
- Pucci, F.; S. Nión y F. Ciapessoni (2011). *Componentes organizacionales en la gestión del riesgo de las empresas forestales uruguayas* [online]. Informe de Investigación, 48. Montevideo: Facultad de Ciencias Sociales-UDELAR. Disponible en: <<https://www.colibri.udelar.edu.uy/bitstream/123456789/4604/1/INF%20S%2048.pdf>> [acceso 15/1/2012].
- Pucci, F.; S. Nión y S. Mannise (2013). Culturas de seguridad y gestión del riesgo en la empresa CONAPROLE. *El Uruguay desde la Sociología*, XI. Montevideo: Departamento de Sociología-FCS-UDELAR, pp. 313-329.
- Pucci, F.; S. Nión y S. Mannise (2014). La regulación autónoma del riesgo: el caso de una empresa papelerera. *El Uruguay desde la Sociología*, XII. Montevideo: Departamento de Sociología-FCS-UDELAR, pp. 189-200.
- Reynaud, J.D. (1988). Les régulations dans les organisations: régulation de contrôle et régulation autonome. *Revue Française de Sociologie*, 29(1), pp. 5-18. Disponible en: <http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/rfsoc_0035-2969_1988_num_29_1_2475#> [acceso 14/11/2013].
- Riella, A. y J. Ramírez (2009). El trabajo rural en la ganadería y en la forestación. *El Uruguay desde la Sociología*, VII. Montevideo: Departamento de Sociología-FCS-UDELAR, pp. 217-245.
- Simard, M. (1998). Cultura y gestión de la seguridad. En J.M. Stelman, dir. *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo*, 2, pp. 59.4-59.8. Madrid: OIT.
- Supervielle, M. (2000). *La eficacia de las herramientas de gestión y su significación para los trabajadores*. Documento de Trabajo, 49. Montevideo: Departamento de Sociología-FCS-UDELAR.
- Tagle, R. y P. Bernales (2012). *Dimensiones socioculturales y elaboración del riesgo de los(as) trabajadores(as) del agro frente al uso de plaguicidas en Chile*. Ponencia presentada en el VII Congreso Latinoamericano de Estudios del Trabajo. El trabajo en el siglo XXI: cambios, impactos y perspectivas. San Pablo, 2 al 5 de julio de 2013.

- Tripier, P. (1999). Préface. En: F. Mispelblom. *Au-delà de la qualité: démarches qualité, conditions de travail et politiques du bonheur*. París: Syros, pp. 5-21.
- Walter, J.; M. Poy y A. Darmohraj (2011). Certificación y cultura de seguridad en una planta siderúrgica. *Revista Latino-Americana de Estudos do Trabalho*, 16(25), pp. 69-90. Disponible en: <http://relet.iesp.uerj.br/Relet_25/69.pdf> [acceso 18/6/2013].
- Walter, J. y F. Pucci, dirs. (2007). *La gestión del riesgo y las crisis: personas, culturas organizacionales e instituciones*. Buenos Aires: Ateneo/Universidad de San Andrés/FONCSI.
- Zinn, J.O. (2006a). Recent developments in sociology of risk and uncertainty [online]. *Forum Qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative Social Research*, 7(1), art.30. Disponible en: <<http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0601301>> [acceso 16/10/2010].
- Zinn, J.O. (2006b). Risk, affect and emotion [online]. *Forum Qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative Social Research*, 7(1), art.29. Disponible en: <<http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0601293>> [acceso 12/10/2012].