



UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
MAGÍSTER EN ANTROPOLOGÍA Y DESARROLLO

**“TRADUCCIÓN DE LA SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL
EN UNA ORGANIZACIÓN”**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER EN ANTROPOLOGÍA Y
DESARROLLO

Alumna: Fabiola Salas Galaz
Profesor Guía: Gloria Zavala

Santiago diciembre, 2009

Agradecimientos

- Agradezco a Rodrigo Finkelstein, amigo y compañero de investigación en la búsqueda de herramientas que puedan ayudar a mejorar la calidad de vida de los trabajadores.
- Agradezco a mi amigo y compañero de tertulias Samuel Chávez, quien me incentivo a ingresar al camino de la prevención de accidentes laborales.
- Agradezco a la Achs por brindarme el espacio y el apoyo para realizar esta investigación.
- Agradezco la participación y apoyo de todos los trabajadores que con su experiencia y juicio hicieron posible el desarrollo de esta tesis.
- Agradezco a mi querido hijo Cristián Quezada por su generosa paciencia e inocente comprensión.

Abstract:

La presente tesis se sustenta en la importancia del rol del observador en la construcción de la salud y seguridad ocupacional reinante en la empresa, a modo de comprender como de acuerdo a sus intereses, estatus, creencias, valores e identidades, entregan las pautas de cómo las personas actúan en relación a la salud y seguridad ocupacional.

Palabras claves: Salud y Seguridad Ocupacional, Observador, Cultura. Paradigma.

Índice

I. INTRODUCCIÓN	7
1.1 Resumen:	7
1.2 Antecedentes.....	8
1.3 Planteamiento del problema.....	15
1.4 Formulación del proyecto:	16
1.5 Objetivos.....	17
II. MARCO TEÓRICO	18
2.1 Salud y seguridad ocupacional (SSO).....	18
2.2 La Observación de la Salud y Seguridad Ocupacional (SSO).....	18
2.2.1 Paradigmas de observación de SSO	18
2.2.2 Un enfoque de sistemas en SSO.....	20
2.2.3 La objetividad en la Observación	20
2.2.4 La emergencia de la Cultura cómo base en la observación.....	21
2.3 El Análisis Estructural en SSO	23
2.4 Retomando la Cultura como un aspecto fundamental en SSO	24
2.4.1 La Cultura al interior de la organización.....	25
2.4.2 Definiciones Culturales para el presente Estudio.....	27
2.4.3 La representación mental en la significación de SSO	29
2.4.4 Identidad, el control de la sensación de sí mismo.....	30
2.5 La Gerencia en la Promoción de la Salud y Seguridad Ocupacional (SSO)	32
2.6 Control y Disciplina de los empleados en Salud y Seguridad Ocupacional	36
2.7 Discurso organizacional y Evaluación de los Riesgos Ocupacionales: Repertorios interpretativos, Interrelación, e Identidad en el trabajo.....	39
2.8 Resumen del capítulo	40
III. METODOLOGÍA	42
3.1 Relevancia de este estudio.....	42
3.2 Paradigmas Metodológicos	42
3.3 Métodos de acceso al discurso	43
3.3.1. La entrevista en profundidad.....	43
3.3.2 La entrevista grupal.....	45
3.3.3 Observación en terreno.....	46
3.4 Selección de la Muestra	46
3.6 Muestra.....	47
3.7 Administración de los datos.....	47
3.8 Análisis de los datos	48
3.8.1 Modelo de Análisis Crítico del Discurso (ACD)	48
IV. RESULTADOS	51
4.1 Satisfacer a la Mandante como sea.....	51
4.2 Una empresa contratista de CODELCO.....	52
4.3 La presión por producir.....	52
4.4 La generación de Castas.....	56
4.5 Pero además son tontos.....	59
4.6 Se hecha de menos el liderazgo fuerte.....	60

4.7.1 El trabajador es el que tiene la culpa.....	62
4.7.2 PMC es porque Teniente lo exige.....	64
V. CONCLUSION.....	67

Tablas y gráficos

Evolución tasa de accidentes 2002-2007.....	09
Pirámide de proporción de accidentes Bird.....	10
Monto de día de subsidio y promedio de días perdidos 2004-2007.....	12
Evolución de actividades económicas.....	12
Reducción de los accidentes con tiempo perdido lograda a través de un enfoque conductual.....	15

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Resumen:

La presente tesis utiliza un esquema tradicional de investigación social, se ordena en capítulos que constan de los siguientes puntos.

El primer capítulo se destina a la introducción y definición del problema de investigación, el cual se encuadra en la salud y seguridad ocupacional, en este contexto se pretende develar como diferentes estamentos de la empresa significan la salud y seguridad ocupacional, de acuerdo a los intereses y ocupación de poder en la empresa. Además se incluyen los objetivos que guían y orientan este estudio

En el capítulo dos se expone el marco teórico de la investigación que incluye resultados de investigaciones en el área, que muestran la forma en que diferentes grupos reconocen e interpretan temas de salud y seguridad ocupacional. Particularmente se trabajara con la teoría constructivista a fin de observar como los diferentes actores participan en la construcción de la salud y seguridad ocupacional en la empresa.

El tercer capítulo se encuentra a la metodología de la recolección de datos y del análisis, donde se evidenciará que los elementos relevantes para esta investigación corresponden a la dimensión cultural de las organizaciones, razón por la cual la metodología de recolección a utilizar será cualitativa y el análisis tendrá un carácter interpretativo. Las técnicas a utilizar serán específicamente entrevistas en profundidad, Individuales y grupales además de observaciones participantes. El análisis de la información se realizara a través de la técnica del análisis crítico del discurso, dirigido a la función retórica que permite examinar cómo los distintos estamentos usan su discurso como un recurso para construir y significar la salud y seguridad ocupacional al interior de la empresa.

El capítulo cuatro corresponderá a los Resultados. En este se expondrá como cada estamento significa la salud y seguridad ocupacional, y la construye al interior de la empresa de acuerdo a sus intereses y poder social. Además se describirán los recursos utilizados a través de los cuales se realizan estas representaciones sociales que tienen como fin imponer una visión particular.

El capítulo cinco ofrecerá una discusión de los hallazgos a la luz de los marcos teóricos utilizados. Se identificarán las convergencias y divergencias entre los diferentes estamentos en la construcción social de la salud y seguridad ocupacional en la empresa, proponiendo una explicación de las distintas traducciones y un descripción sobre la forma en que estas representaciones interactúan y operan al interior de la organización.

1.2 Antecedentes

Los accidentes y enfermedades profesionales generan anualmente costos humanos y económicos de gran envergadura. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) estima que en el mundo cada año mueren más de 350 mil trabajadores por accidentes del trabajo y ocurren 270 millones de accidentes y 160 millones de enfermedades relacionadas con el trabajo. Además, se indica que los países desarrollados son los que presentan menores tasas de accidentabilidad y de mortalidad.

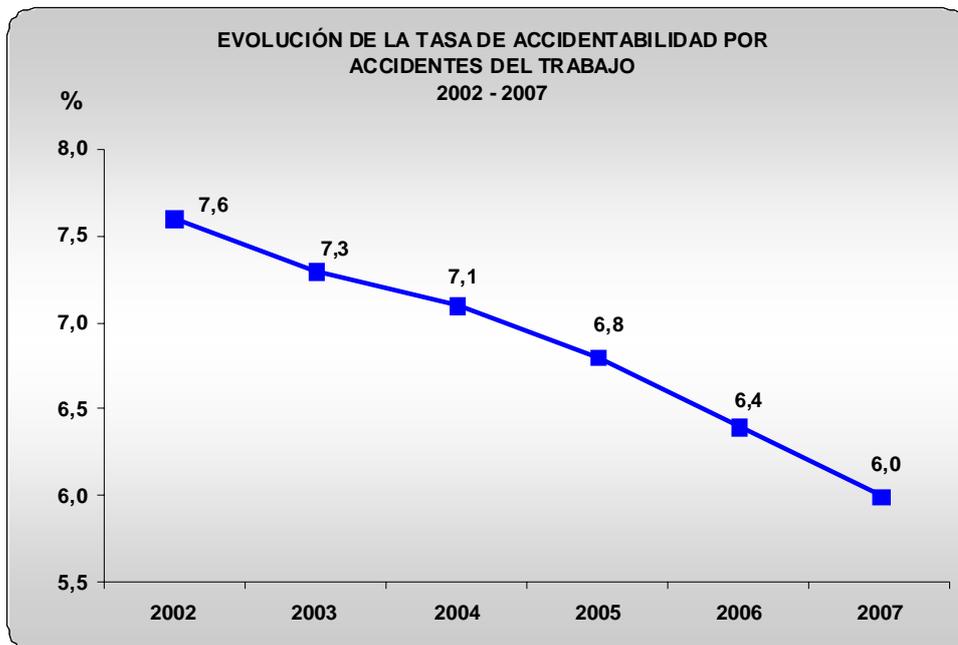
En Latinoamérica, Chile fue el primer país que estableció un Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, con la promulgación de la Ley N° 16.744, en el año 1958. En donde, se introduce como medida estratégica la Prevención de los riesgos laborales en los lugares de trabajo y además asegura el tratamiento médico y prestaciones económicas a los trabajadores en caso de accidentes o enfermedades.

Desde la década de los 60, la tasa de accidentalidad por accidentes de trabajo ha disminuido progresivamente, ya en 1997 se registra una tasa de 10,4% hasta llegar al año 2007 a un 6.0% según el sistema de mutual. Es decir, que al año por cada 100 trabajadores adscritos al sistema mutual, 6 se accidentan con tiempo perdido. (ver ilustración 1)

En cuanto a los accidentes ocurridos en lugares de trabajo sin tiempo perdido, no existe indicadores a nivel nacional, dado que, esto queda a criterio y voluntad de la organización para utilizarlo como dato para sus planes preventivos. Sin embargo la ley 16.744 plantea como obligatorio llevar estadísticas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales con tiempo perdido.

Un estudio realizado por Frank E Bird en 1969, -que hasta hoy se utiliza como dato estimativo para el sistema mutual- respecto a las proporciones de un accidente, se analizaron 1.753.498 accidentes informados en 297 compañías, que representaban 21 grupos industriales diferentes, que empleaban 1.750.000 personas que trabajaron más de 3 mil millones de horas hombres. Se concluye que por cada accidente con lesión seria o incapacitante, ocurrieron antes 10 lesiones leves, a lo que anteceden 30 daños a la propiedad de la empresa y 600 incidentes que no presentan lesiones o daños visibles. (observar Ilustración 2)

Ilustración 1



Fuente: Superintendencia de Seguridad Social¹
 Ilustración 2

Ilustración 2.

- 1
- 10
- 30
- 600

Pirámide de proporción de accidentes Bird

Al observar la proporción 1-10-30-600 se debe recordar que los accidentes e incidentes corresponden a los informados y no a los que realmente ocurrieron. Bird (1970) plantea que los daños a la propiedad le cuestan a la organización

¹ Javier Fuenzalida: Encuentro Nacional de expertos 2008, Asociación Chilena de Seguridad. Disponible en: http://ww3.achs.cl/ws/wps/portal/Biblioteca/Presentaciones?New_WCM_Context=/aptrix/connect/Achs/Biblioteca/Presentaciones/XXII+Reunion+de+Expertos/

miles y millones de dólares a los cuales se refieren como “cuasi-accidentes”. Y no menor es, la cantidad de pérdidas en lesiones y enfermedades que afectan a la fuerza de trabajo y a sus familias.

La Superintendencia de Seguridad Social en Chile (SUSESO) plantea que al año 2007 se registra un promedio de 14 días perdido por accidente del trabajo, lo que estima un monto de \$9.405 por día (Observar Ilustración 3). Estos montos son cubiertos por el Sistema Mutual organismos que administran el seguro solidario social, que corresponde al 0,95% del sueldo imponible de cada trabajador que cada empleador debe pagar. Adicionalmente las empresas, deben asumir una tasa adicional por riesgo, que varía según actividad económica y empresa.

El artículo 69 de la ley 16.744 norma que la empresa tiene una responsabilidad civil cuando el accidente o enfermedad se deba a culpa o dolo de la entidad empleadora o de un tercero. Además de indemnizar económicamente a la víctima y a las personas que el accidente o enfermedad cause daño físico o moral.

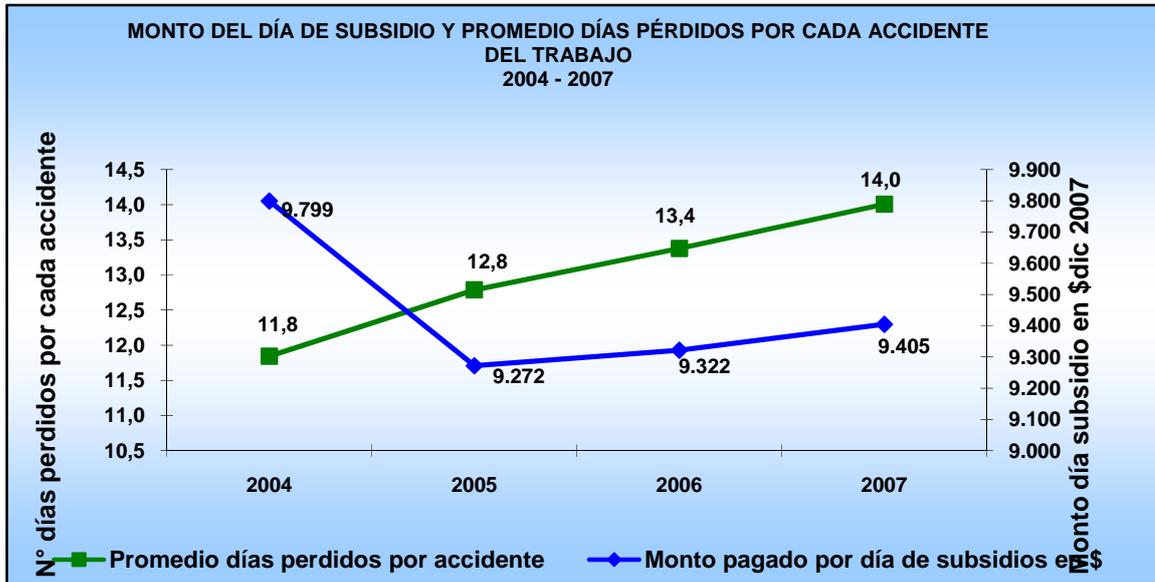
En la ilustración N° 4 se observa la tasa de accidentabilidad del año 2007 en Chile, a las cuales se asocian la tasa adicional de riesgo, de acuerdo a datos extraídos de SUCESO. En este cuadro se observa que la minería empresa a la cual corresponde el caso en estudio obtiene una de las tasas mas bajas.

Como se observa a través de estas cifras, cuando el sistema de seguridad y salud ocupacional no funciona en forma adecuada se ven afectados los conglomerados económicos y sociales, como es la viabilidad de la empresa, el mercado laboral, el comercio internacional, pero principalmente es afectada la salud y la vida de los trabajadores como también, la de sus familias.

En cuanto a la causalidad de accidentes, la bibliografía y diversos estudios ratifican que más de un 85% de los accidentes tienen como causa común el Factor humano. La Oficina Internacional del Trabajo (OIT), se refiere al factor humano, como a un amplio conjunto de elementos presentes en la interacción entre las personas y su entorno². Dentro de los aspectos directos mencionados, refiere a aquellos que son observables de las formas de funcionamiento del trabajo y no tienen consecuencias adversas inmediata, como lo son el diseño, la mantención y utilización de los equipos, la provisión, la utilización y mantenimiento de los equipos de protección personal (EPP), entre otros.

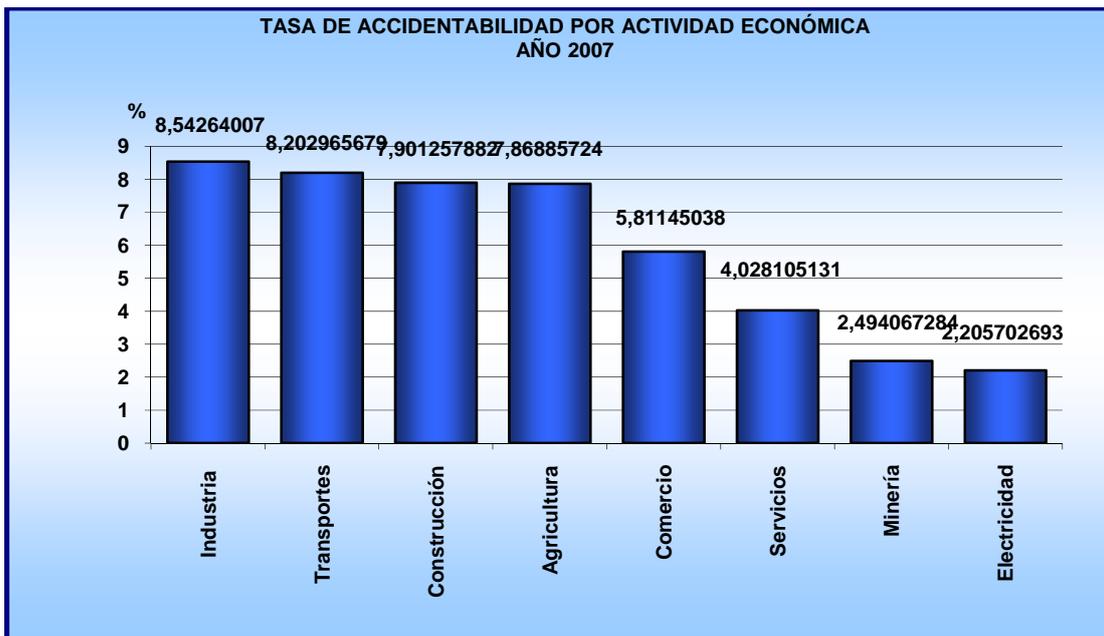
² Oficina Internacional del Trabajo: 2006. Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo” <http://www.mtas.es/Publica/enciclo/general/contenido/sumario.pdf>

Ilustración 3



Fuente: Superintendencia de Seguridad Social³

Ilustración 4



Fuente: Superintendencia de Seguridad Social⁴

³ Javier Fuenzalida: Encuentro Nacional de Expertos 2008, Asociación Chilena de Seguridad. Disponible en: http://ww3.achs.cl/ws/wps/portal/Biblioteca/Presentaciones?New_WCM_Context=/aprix/connect/Achs/Biblioteca/Presentaciones/XXII+Reunion+de+Expertos/

⁴ Op cit

Uno de los primeros estudios realizados para evaluar la participación del Factor Humano en la generación de accidentes fue desarrollado por Heinrich en el año 1931⁵, que en una muestra de 75.000 accidentes del trabajo estimó que en un 88 por ciento de los accidentes el factor individual fue el responsable, que el 10 por ciento correspondió a fallas físicas o mecánicas del equipo y que sólo el 2 por ciento corresponde a hechos fortuitos.

Otro estudio que apoya los hallazgos anteriores, informado en 1986 fue realizado por DuPont⁶, en donde, se analizaron todos los accidentes que la compañía experimentó en un período de diez años, los resultados sugirieron que el 96% de los accidentes se debieron a actos inseguros y no a condiciones inseguras.

En esta materia, A. Feyer y A. Williamson (1991) trabajan sobre investigaciones realizadas a principios de los ochenta en Australia, en las cuales se obtiene como resultado que en las causas de muerte por accidente de trabajo en un periodo de tres años, intervienen en más de un 90 % los factores del comportamiento, dejando a la vista el rol fundamental que juega el factor humano en la causalidad de accidentes.

Los autores con el propósito de especificar aún más la participación del Factor Humano en la causalidad de accidentes lo relacionan con variables organizativas, concluyendo que éstas influyeron en el 42 % de los casos de muerte registrados en Australia, debido principalmente a la existencia de prácticas de trabajo inseguras. Demostrando que el Factor Humano genera sistemas de trabajos deficientes que son causantes de accidentes.

Como podemos observar, la bibliografía le transfiere un papel protagónico al Factor Humano como causa básica de los accidentes en el trabajo, sin embargo este no debería ser un juicio valor para los trabajadores, sino que respecta a todos los estamentos de una organización, es decir, desde quienes operan, planifican, toman decisiones, hasta quienes dirigen la empresa.

Este factor comportamental, o intención de acción que esta mediada por cada una de las personas, que realizan una actividad laboral, ha sido abordada desde la Psicología con un enfoque conductual, utilizando diversas técnicas de control y refuerzo, para aumentar el repertorio de conductas seguras y disminuir las conductas inseguras⁷.

⁵ Bird, Frank, & Fernandez. F (1977). Administración del control de Perdidas. Consejo Interamericano de Seguridad. U.S.A

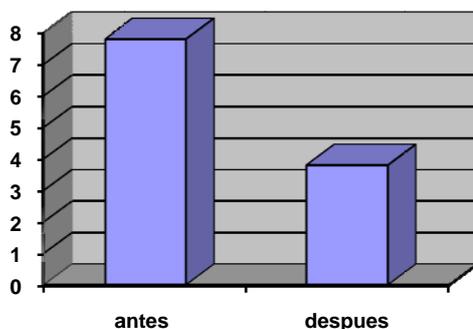
⁶ McSween, T. (1995). Values-based safety process. New York: Guilford Press

⁷ Lopez-Mena. (2005) Evaluación y tratamiento de los riesgos psicosociales en las empresas chilenas. Primer Simposio Iberoamericano de Ergonomía y Psicopsicología. Avilés. España.

Los programas prevención de accidentes basados en la conducta humana, nacieron en Norteamérica y Europa, con los trabajos de Daniels, 1993, 1994; McSween, 1995; Geller, 1996; Petersen, 1998; Saari, 1988⁸, los cuales causaron gran impacto en la discusión científica de seguridad industrial, al integrar el Factor Humano en la gestión de prevención. Estos métodos se apuntan a la observación y modificación directa de conductas, acciones inseguras de trabajo y el uso de medidas conductuales de desempeño.

⇒ Una importante compañía perforadora estadounidense al aplicar un programa de seguridad de enfoque conductual en 1980 redujo su tasa de accidentes, registradas por OSHA, en un 48% y se alejó del promedio de las industrias para convertirse en una de las cinco mejores compañías en materia de seguridad de la industria (ver Ilustración 4)⁹.

Ilustración 4



Reducción de los accidentes con tiempo perdido lograda a través de un enfoque conductual

Fuente: McSween, T. (1995). Values-based safety process. New York: Guilford Press. 3 pág.

⇒ Un trabajo publicado por Meliá (1985) en España, presenta los resultados de un proceso de intervención de enfoque conductual de reducción de accidentes laborales, desarrollado durante un periodo de 9 meses en una planta industrial sobre un total de 111 trabajadores, cuya accidentabilidad había sido registrada durante un periodo previo de 18 meses. Los resultados muestran un efecto significativo de la intervención ya que se redujeron en un

⁸ Ugalde, F. PSICOLOGIA DE LA CONDUCTA Y SEGURIDAD INDUSTRIAL:UNA ALIANZA EMERGENTE. PCI [en línea] 2000, [fecha de consulta: 8 de enero de 2008] Disponible en: <http://www.pcionline.cl/recursoshumanos/>

⁹ McSween, T. (1995). Values-based safety process. New York: Guilford Press

84,63% los accidentes en la etapa de intervención, manteniéndose aunque en un nivel atenuado de 43,61% en un periodo posterior de seguimiento de 9 meses.

- ⇒ En Chile, López Mena (1988) publica los resultados de una intervención de enfoque conductual en una empresa chilena de distribución eléctrica en cuatro áreas con un total de 191 trabajadores. Los resultados arrojan que incremento la conducta segura de los trabajadores en más de un 90% lo que produjo una notable disminución de accidentes del trabajo, significando para la empresa una economía de 132,3 días de baja en las cuatro secciones estudiadas, es decir, un 34,3% con respecto a años anteriores.

- ⇒ Geller (1996) realizó un estudio en 20 empresas que habían puesto en práctica un programa de seguridad basado en la conducta, con el objetivo de encontrar razones para el éxito o fracaso de un programa. Realizó encuestas de percepción a 701 empleados, en donde resultaron 5 variables que condicionan la participación voluntaria de los trabajadores: 1 percepción que la capacitación del programa es eficaz, 2 confianza en las capacidades de gestión, 3 rendición de registros del programa de la actuación profesional, 4 si había o no recibido capacitación en el programa, 5 pertenencia con la empresa. De la misma forma en los empleados de empresas que obliga participación en el programa de seguridad basado en la conducta (N=8) resultan altos los niveles de; a) participación b) confianza en la gestión c) confianza en los compañeros de trabajo d) satisfacción con la formación del programa, que fue superior a la de los empleados que de procesos voluntarios (N=12) además que los trabajadores en procesos obligatorios informó significativamente mayor frecuencia de dar y recibir retroalimentación positiva.

Los estudios observados, a través de sus resultados positivistas, muestran que la intervención directa en la conducta humana reduce considerablemente los accidentes laborales al incrementar la conducta segura. Sin embargo, se describe sólo una parte del fenómeno; como la interacción entre el trabajador y la conducta segura, la relación de tasas de accidentabilidad y el factor económico, es decir la parte externa y visible de la seguridad. Este estudio busca abordar una mirada interna de la salud y seguridad ocupacional, en donde se pueda distinguir el papel del observador.

Estudios recientes revelan que las significaciones se encuentran influenciadas por los discursos hegemónicos de quienes dirigen la empresa y por tanto la cultura instalada en la organización. Heather Zoller (2003) examina la relación entre la ideología de gestión de la seguridad y la percepción de los trabajadores de la salud y su identidad, concluyendo que el discurso de los gerentes, el estilo de vida y la concepción de cuerpo sano influyen en cómo los trabajadores interpretan la seguridad y por tanto orientan sus acciones en relación a ella.

En otro estudio Zoller explora la relación entre la Salud y Seguridad Ocupacional (OSHA) y el comportamiento de los trabajadores de seguridad. El autor sostiene que las normas de OSHA construyen una realidad de seguridad y no lo descubre. En este estudio, se observa que la identidad de un buen trabajador actuaba como una fuerza disciplinaria que bloquea los informes de los accidentes ocupacionales, creando así la aceptación de las estadísticas oficiales de la OSHA. El miedo de los trabajadores a informar los accidentes y las enfermedades profesionales se basa en su rechazo a ser etiquetado como perezosos, como personas que se quejan o bien como farsantes. Por lo tanto, la identidad del trabajador instaurada consentía en la práctica viciosa de generar subregistro de lesiones y enfermedades ocupacionales, reduciendo así los beneficios médicos que los trabajadores tienen como derecho.

Como se observa en estos estudios, existen importantes elementos culturales que promueven a que las personas signifiquen y actúen en oposición a su propia salud y seguridad ocupacional.

1.3 Planteamiento del problema

El gobierno de Chile y un tejido social conformado por distintas organizaciones han impulsado diversas iniciativas, para que las empresas ajusten sus operaciones y procesos, en resguardo de la seguridad y la salud de los trabajadores. Los índices de accidentalidad y siniestralidad a nivel nacional, dan cuenta, que el sistema preventivo ha reducido significativamente sus tasas, sin embargo los reportes de investigación de accidentes declaran la existencia de conductas inseguras que no pueden ser controladas desde el modelo tradicional de prevención.

Diversos estudios muestran que la causa básica y significativamente mayor, en los accidentes laborales radica en el Factor Humano, a lo que se ha supuesto porque los trabajadores no saben, o no entienden cómo ejecutar aquellas operaciones y procesos seguros, o finalmente porque no quieren, rotulando que es el trabajador a quien se debe instruir, seleccionar y/o ordenar para controlar los accidentes. Debido a esta conclusión, se ha normado a través de la ley 16.744 que las empresas deben incluir en sus operaciones actividades de información de riesgos al trabajador, capacitación al trabajador para prevenir los

accidentes y un sin número de acciones que tienen su foco en la intervención directa hacia el trabajador.

La tecnología de la conducta ha contribuido en la intervención de la conducta trasladando diversas técnicas provenientes de la psicología conductual hacia los escenarios laborales, dando cuenta a través de resultados cuantitativos de la efectividad de su intervención.

Sin embargo, la gran mayoría de estas intervenciones apuntan sus soluciones a un solo estamento "el trabajador", quedando excluidos de observación e intervención otros estamentos y otros elementos, como los el mundo simbólico colectivo, es decir la cultura, cultura que influyen que de acuerdo a diversos estudios Norteamericanos en la salud y seguridad ocupacional de una organización.

1.4 Formulación del proyecto:

La motivación de este proyecto de investigación se sustenta en la necesidad de develar cual es el rol del observador en la construcción de la salud y seguridad ocupacional reinante en la empresa, de acuerdo a sus intereses y estatus, dado que esto entregará las pautas de cómo las personas se cuidan y protegen, en función a su sistema de creencias.

La manera en que distintos estamentos construyen la salud y seguridad ocupacional al interior de la empresa, nos permite acceder a los significados, sus representaciones sociales y con ello reconocer como las personas entienden y orientan las acciones para cuidarse y protegerse.

1.5 Objetivos

Objetivo general:

Determinar el papel del observador en la construcción de salud y seguridad ocupacional a fin de ampliar el marco de observación en los modelos de prevención en Chile.

Objetivo específico

Traducir los factores grupales de cada estamento en la construcción de la salud y seguridad ocupacional en su contexto laboral

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Salud y seguridad ocupacional (SSO)

La SSO es un concepto que se focaliza en los accidentes y enfermedades laborales, que tiene por intención, proveer de prevención, protección y atención a los trabajadores que en el desempeño de su actividad laboral, sufren algún accidente o enfermedad del trabajo. Este concepto es una construcción del sistema mutual, que es el organismo asegurador que provee atención primaria y secundaria a los empleados accidentados o que sufren de alguna enfermedad producto o a causa de su trabajo. El sistema Mutual además de ofrecer medidas compensatorias, como asistencia médica y compensación económica - cancela el sueldo de los días que el trabajador se ve imposibilitado de realizar su trabajo- también realiza actividades de Prevención. La ley 16744 dispone el seguro social contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales a trabajadores.

2.2 La Observación de la Salud y Seguridad Ocupacional (SSO)

2.2.1 Paradigmas de observación de SSO

Un factor de gran relevancia a considerar en Salud y Seguridad Ocupacional (SSO) —y que nunca se discute abiertamente- lo constituye el modelo o paradigma desde el cual se observa, analiza, interviene y gestiona la SSO. Khun (1971) plantea el concepto de paradigma como una realización científica que se considera universalmente reconocida, que durante cierto tiempo, proporciona modelos de problemas y soluciones a una comunidad científica. Sin embargo Guiddens (1987) considera que la idea de paradigma de Khun es exagerada, dado que este planteamiento es de carácter hermenéutico, y que se encaja a sistemas “cerrados” no permitiendo la influencia “externas”, lo que no permite explicar la evolución de la ciencia, en consecuencia plantea que todos los paradigmas son mediados por otros y que la forma de aprender una paradigma es comprender que no es.

La traducción que se realiza de la SSO, concierne completamente a la idea de paradigma dado que como se interpela, rotura y significa es como se interviene en las organizaciones y se protege al trabajador. Desde una perspectiva mecanicista¹⁰ la observación tiende a ser lineal, es decir, cumple una relación de causa y efecto, mirada básica del enfoque ingenieril en la cual se basa el modelo de prevención de accidentes planteada por Fran Bird (1977), Heinrich (1931), Feyer y Williamson (1991) entre otros, donde la observación esta a la altura del fenómeno y es de naturaleza deductiva, donde los hechos se explican

¹⁰ Reynoso (1993) citado en Ceberio y Watzlawick.(1998) *La construcción del universo*. Barcelona: Herser.

de acuerdo a las leyes del proceso, concluyendo que la causa que los trabajadores se accidenten es porque no saben, no pueden o no quieren. La linealidad hace que las personas observen el fenómeno bajo un esquema temporal que tiene relación física, que viene en orden con la ocurrencia de los fenómenos, con una concepción material del mundo, para que ocurra algo tiene que construirse físicamente.

Así mismo, se utiliza la perspectiva estadística en el sistema de SSO chileno, dado que los fenómenos se reducen a una escala global, donde se introducen correlaciones enfatizando en lo cuantitativo no preocupándose por la naturaleza de los mecanismos y sus causas. Esto sucede porque la ley 16.744, ley que norma las obligaciones y beneficios que en SSO tienen las empresas y los trabajadores respectivamente, se enfoca estructuralmente en determinar qué estímulos desencadenan cierto tipo de respuesta sin importar el por qué, radicando su principal interés en la tasa de accidentes¹¹.

Un factor importante a considerar para observar la traducción que se realiza en torno a la salud y seguridad ocupacional (SSO) al interior de una empresa, es desde dónde se observa, dado que esto implica atender a la ubicación estamental en la cual se ubican los entrevistados y el modelo referencial de observación. Esto significa que es necesario saber el estamento desde donde se observa ya que es necesario reconocer si es de nivel alto, como la de los ejecutivos nivel intermedio, como los supervisores o de nivel de operación o de ejecución de los trabajadores. Zoller (2003) plantea que influye en la significación de SSO los intereses del discurso hegemónico, el estrato socio-económico, el rol que se desempeña, los objetivos¹². Por ejemplo en sus estudios se demuestra que el estrato de los ejecutivos sitúa la responsabilidad de SSO fuera de la administración y se la adjudica a los trabajadores.

Los Programas de corte conductual utilizan una mirada mixta - mecanicista y estadística - para realizar el control de las conductas seguras al interior de la organización, dado que observan desde una perspectiva causal, a la altura del fenómeno y reducidos a una escala global de evaluación, es decir, la salud y seguridad ocupacional se enfoca en la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales, originados por conductas inseguras, en donde la base primordial de acción es el aumento de conductas seguras que por ende reducirá las conductas inseguras.

¹¹ Reynoso; op cit.

¹² Zoller, H. (2003a). Working Out. Managerialism in Workplace Health Promotion. *Management Communication Quarterly*, 17(2), 171-205.

2.2.2 Un enfoque de sistemas en SSO

El presente estudio se basa en un enfoque de sistemas, utilizando una perspectiva de circularidad y de recurrencia, donde su énfasis está en observar los fenómenos como dinámicos, en procesos complejos e interacciones fuertes, con un alto grado de complejidad que le permite establecer su capacidad de autoorganización. En esta perspectiva la SSO se observa desde una óptica de causalidad circular, en que la recurrencia es guía del pensamiento y del acto del conocer, que como acto del observador, se convierte en una construcción subjetiva¹³. La concepción circular permite observar lo invisible, lo psicológico y cultural, es decir el efecto antes de la causa, como lo son las expectativas de un fenómeno que nunca ha ocurrido. Por ejemplo, en SSO, una comprensión circular nos permite intervenir un estado de ánimo inducido por el temor de algo que nunca ha ocurrido con el fin de reestablecer un estado de equilibrio en la persona para que ésta no sufra accidente alguno.

2.2.3 La objetividad en la Observación

En contraposición a la presunción de objetividad que impone el modelo mecánico/ estadístico, el constructivismo de Watzlawick (1998) plantea que la objetividad en el acto de conocer, llegó a su punto culmine con la llegada de la cibernética de segundo orden, la cual establece un sin número de interrogantes en vez de afirmaciones. Desde esta perspectiva, se advierte al observador como un actor involucrado en el acto de conocer, dejando atrás la ilusión de la realidad objetiva, precisándose que la observación se realiza desde el propio observador quien construye desde su sistema de creencias. El autor refiere que resulta absurdo intercalar en el discurso aseveraciones de verdad y realidad, sin anteponer el "mí". Convirtiéndose el significado de la objetividad a convenios de primer orden, que a su vez también son relativos, en la medida que se involucra un observador y su marco cultural.

La objetividad se rotula como improbable, dado que el acto de conocer se realiza a partir de opiniones, juicios, entre otros, que competen a la esfera de segundo orden, y como tal son subjetivos. Luhmann (1993) plantea que no existe correspondencia entre conocimiento y objeto, por lo tanto tampoco hay correlación entre la forma de observar y la de describir, dado que la observación se realiza a través de interpretaciones. Desde esta perspectiva, se distingue que las observaciones en la que se sustenta el Modelo de Prevención y de Salud y Seguridad Ocupacional- que se basan en la ingeniería y el conductismo- no son más que interpretaciones de una forma de observar que obedece a leyes causales y de corte global, sin embargo no constituyen a una realidad única. De la misma forma, este estudio pretende constituirse como una

¹³ Reynoso (1993) citado en Ceberio y Watzlawick.(1998) *La construcción del universo*. Ed, Herser SA, Barcelona.

propuesta de observación de la salud y seguridad ocupacional. Asumiendo con ello la perspectiva de Rodríguez (1997), que refiere que el observador y el observado se integran en el acto creativo de conocer, donde un observador de segundo orden puede observar el punto ciego inherente a la observación, que son las distinciones utilizadas por el observador, sin embargo este observador de segundo orden no puede ser testigo de sus propios esquemas de distinción.

Como plantea Maturana (1989) los seres humanos somos observadores de la realidad que observamos, es decir, permanentemente nos observamos realizando distinciones en el intento de describir y explicar lo que hacemos, en este acto nos encontramos dotados de lenguaje. El autor afirma que el lenguaje es el medio por el cual se realizan distinciones operacionales de las descripciones y explicaciones que operamos en el curso de nuestra participación en distintas conversaciones sin tener en cuenta el ámbito operacional en la que tienen lugar. Es así como a través del lenguaje se puede observar la construcción de salud y seguridad ocupacional dado que este construye realidad y por lo tanto dirige el comportamiento de las personas plasmándose en la cultura organizacional.

2.2.4 La emergencia de la Cultura cómo base en la observación

A continuación comenzaremos a fijar la atención en la cultura como principio activo en la ocurrencia de accidentes y enfermedades ocupacionales, en base a la ya expuesta mirada epistemológica del constructivismo.

Uno de los padres de Los Estudios Culturales¹⁴, Stuart Hall (1980), establece que en la sociedad se genera una batalla por el significado donde diferentes grupos tratan de imponer su visión de mundo a través de clasificaciones categorías y distinciones, de manera de ejercer hegemonía cultural y lograr el consenso e imponer sus intereses particulares en la sociedad. En esta batalla del significado es esencial la estructura que se observa en la construcción de SSO dado que de acuerdo a su posición en la estructura organizacional, y en la participación de toma de decisiones, es la posibilidad de ejercer hegemonía cultural.

Foucault (1980) establece que existe una relación entre conocimiento y poder, donde el conocimiento legítimo de la sociedad permite dominar a otros, a través del conocimiento que resulta válido a expensas de los dominados. Esta relación conocimiento/ poder se observa en los estudios que presenta Zoller (1993)

¹⁴ Disciplina emergente en Inglaterra que expande la noción de ideología hacia ámbitos como el racismo y el género, introdujo las nociones de resistencia como forma de oposición a las ideologías dominantes, situación que amplió la observación de la ideología a subcultura y grupos contestatarios en una sociedad.

donde la administración como clase dominante, rotula y significa y orienta la SSO de la organización de acuerdo a sus intereses.

Sin embargo Schein (1988) plantea que el líder es el conductor de la cultura de una empresa y que "La cultura y el liderazgo, examinados de cerca, son dos caras de la misma moneda". El líder crea y cambia las culturas, es decir, el discurso en salud y seguridad ocupacional reinante de una organización será interpelada por lo que el líder rotula como tal.

El concepto de estructura es utilizado en este estudio es utilizado como un instrumento analítico en donde la noción de estructura, es aplicada a esa realidad que llamamos organización. Raymond Firth (1961), plantea que debe cumplir ciertas condiciones. (i) Referirse a relaciones ordenadas de las partes al todo; (ii) en segundo lugar estas relaciones deben estar jerarquizadas en diversos niveles de complejidad; (iii) no puede tratarse de relaciones momentáneas y por consiguiente suponen un cierto factor de constancia o continuidad. Firth, "la idea de estructura social es una herramienta analítica que sirve para entender cómo los seres humanos se comportan en su vida social. La esencia de este concepto está en aquellas relaciones sociales que adquieren una importancia crítica para el comportamiento de los miembros en la organización, de modo tal que si esas relaciones no estuvieran operando, la sociedad no podría existir en esa forma".

En relación a lo anterior podemos analizar la traducción de SSO como una trama estructural del grupo dominante que se observan relaciones sociales críticas de muy variada naturaleza lo que se determina a partir de "posiciones" estructurales que son críticas; tales como: el status de supervisores y trabajadores frente a la jerarquías sociales, como también la representación mental en la cual significan la SSO por la cual dirigen su comportamiento.

Por tanto, para abordar el fenómeno en cuestión, es importante rescatar tanto el análisis estructuralista, la idea de la existencia de una malla subyacente de relaciones que es necesario develar, como el análisis post estructuralista (Wilber, 2000), que clarifica que si bien existen estructuras que determinan los significados, estos no son fijos sino fluidos, dependientes de ciertos agentes con determinado poder simbólico –prestigio, autoridad- que pueden cambiar el significado o valor de un elemento al interior de una estructura. Esto nos da cuenta que no se puede fundar la ciencia social solo en la pasividad humana al interior de una estructura, sino, comprender que también ciertos agentes logran introducir cambios importantes al interior de ella según sus intereses y deseos.

2.3 El Análisis Estructural en SSO

En el marco de interpretación de la realidad, se encuentran las instituciones quienes les otorgan estructura y sentido a la realidad, sin embargo, a través de la micro estructura se encuentran las relaciones y el discurso hegemónico que moldean como las personas interpretan la realidad (Saussure, 2007). A continuación revisaremos el concepto de estructura para distinguir como estas influyen en la significación de la SSO.

En el análisis estructural, se encuentra la utilización del concepto "estructura" que contiene en sí mismo la idea de proceso (Lévi-Strauss, 1968). En una relación dialéctica, estructura pone el acento en la invariabilidad y en la permanencia de las relaciones y proceso da cuenta, del dinamismo de la acción del individuo. De esto se extrae que la significación de SSO en una organización que se establece en un contexto en el cual se actúa de acuerdo a una estructura de relaciones sociales.

Según Lévi-Strauss, (1968) el término "estructura social" no tiene relación con la realidad empírica, sino con modelos que se construyen a partir de ella. La diferencia que el autor distingue es, entre estructura social y relaciones sociales. En donde estas últimas son la materia prima con la cual se hacen los modelos que corresponden a la estructura social, la cual no es un campo teórico, sino un método que se puede aplicar a cualquier clase de estudio social.

El autor plantea que un modelo merece ser concebido como una "estructura" cuando reúne los siguientes requisitos:

- ❖ La estructura debe poseer interrelaciones mutuas entre sus partes: la estructura está compuesta de diversos elementos, los cuales al cambiar singularmente producen cambios en todos demás. Lo que corresponde a la noción de que el todo es más que la suma de las partes.
- ❖ Cada modelo estructural tiene la posibilidad de ordenar una serie de transformaciones que resultan en una clase o grupo de modelos del mismo tipo: cada modelo estructural no se mueve de forma aislada sino que genera relaciones con otros modelos estructurales y pueden generar otras estructuras.
- ❖ En función a lo anterior, todo modelo estructural implica siempre una capacidad de proyectar en el tiempo, al menos algunos estados futuros, probablemente anticipables de la estructura.
- ❖ El modelo estructural, una vez especificadas las relaciones con que está hecho, debe dar cuenta de todos los casos posibles de esas relaciones.

Para Lévi-Strauss (1968) el "grupo" no significa grupo social, sino que es la manera en que los fenómenos bajo estudio se agrupan según el modelo que se utiliza. Lo que refiere a que el objeto de los estudios de estructura social es entender las relaciones sociales con la ayuda de modelos determinados espacial y temporalmente como marcos de referencia que usamos para situar las relaciones sociales, aisladas o en conjunto.

La trama de las relaciones estructurales no es nunca plana sino que establece una suerte de relieves. Del mismo modo las estructuras no son fijas, devienen a través de la historia, es decir a través del tiempo evoluciona desarrolla o aprende, como un espiral ascendente y no lineal porque observaciones de este tipo haría perder rasgos importantes de la estructura que se quiere estudiar. (Lévi-Strauss, 1968).

En el intento del estructuralismo por romper el problema de la observación, y la posible contaminación del objeto que se estudia, aparece la idea de acceder a fenómenos de tipo relacional, como puede ser el lenguaje. Es en este punto donde Levi-Strauss se centra en los intercambios recíprocos que se producen en la sociedad, denominada como la ley de reciprocidad o de intercambios recíprocos.

2.4 Retomando la Cultura como un aspecto fundamental en SSO

Habiendo fijado la atención sobre la cultura como origen de los accidentes y enfermedades ocupacionales -en base a la ya expuesta mirada epistemológica del constructivismo- es necesario precisar qué entenderemos por ella. La cultura es un término del cual no existe suficiente consenso. Muchos autores de diversas disciplinas tales como la antropología, la sociología, los estudios literarios y las comunicaciones han ofrecido diferentes definiciones sobre la cultura. En general existen dos grandes líneas desde donde la cultura se define; la primera como material interno y la segunda como material externo (Deetz, 2002). El autor refiere que el material interno de la cultura abarca elementos subjetivos a través del cual el individuo percibe y significa la realidad externa. Elementos tales como creencias, valores e ideas forman parte de una concepción interna de cultura. En el material interno se encuentran los elementos intangibles e invisibles que modelan la SSO, tales como, los valores hegemónicos de la empresa (producción, satisfacción del cliente, recursos, etc.), los rótulos hacia el trabajador, la significación del trabajo, las relaciones socio-laborales, la percepción del riesgo, entre otras, las cuales se comparten y construyen a través de las representaciones mentales. El material externo, susceptible a los sentidos físicos, en este ámbito la cultura se constituye como la suma o totalidad de los llamados artefactos culturales, es decir, aquellos elementos físicos tales como vasijas, decoraciones, textos, pinturas, ritos, prácticas y en fin aquellos elementos materiales que permiten descifrar formas de vivir de un grupo o sociedad. En el ámbito de SSO se encuentran; la

utilización de EPP, las herramientas, las máquinas, las vestimentas, los procesos y los procedimientos seguros, los levantamientos de riesgos, la tasa de accidentabilidad, entre otros, en los cuales se basa el enfoque mecanicista de la Prevención de riesgos. Estas dos líneas no son en lo absoluto opuestas, sino complementarias, ya que permiten ahondar el fenómeno complejo que es la cultura. Sin embargo, Deetz aconseja focalizar el estudio de la cultura con una de las dos líneas, ya que ambas líneas implican metodologías de recolección y análisis de datos bastante disímiles para la realización de una investigación.

Esta tesis se basa en el concepto inmaterial de cultura, es decir en la visualización de los aspectos internos que moldean y traducen la SSO en la organización. Desde esta perspectiva, se concibe la cultura como una red de significados que permite percibir e interpretar la realidad, y en base a esto, orientar las acciones (Geertz, 1990). Esta concepción de cultura pone énfasis en como la realidad social es representada por los individuos, es decir, las imágenes y modelos mentales sobre el mundo que son compartidas colectivamente por un grupo. Estas representaciones de la realidad social toman forma en factores tales como las creencias, las actitudes, los valores y las normas, nos permiten observar y comprender el comportamiento de los individuos en la organización, dado que según y conforme a la significación de SSO es como se traduce. Estos diferentes factores construyen modelos mentales que permiten coordinar el comportamiento de los individuos y así implantar un determinado orden social que permita el logro de objetivos colectivos a expensas de objetivos meramente particulares. Esta noción de cultura tiene mayor sentido en la época moderna actual donde los individuos son socializados básicamente por un complejo sistema de medios de comunicación que impide tener una experiencia directa con los fenómenos sociales (Marcuse, 1970). Tal como lo señala Marcuse, la sociedad capitalista educa y adoctrina a los ciudadanos a través de imágenes sociales donde se representa el amor, la familia y el trabajo. Dado que la experiencia del individuo está altamente mediatizada por las representaciones que generan los medios sociales, esto nos condiciona a comprender una natural disposición del hombre moderno a estar permanentemente influenciado por todo tipo de modelos. Por tal razón, la cultura como sistema de creencias y red de significados, resulta ser el modelo más propicio para analizar la cultura en el mundo contemporáneo y especialmente al interior del mundo laboral.

Con el propósito de comprender la cultura en el mundo laboral revisaremos la conceptualización de cultura organizacional.

2.4.1 La Cultura al interior de la organización

Para Aguirre (2000) la Cultura Organizacional es nuclear para entender las organizaciones, plantea que es un fenómeno profundo, según de carácter complejo y de difícil comprensión, sugiere que gran parte del misterio e irracionalidad de una empresa, se comprende una vez que se logra este

objetivo. El autor refiere que la cultura y los conceptos de Cultura Organizacional no han sido definidos y utilizados adecuadamente, siendo un instrumento imprescindible del liderazgo, para entender la organización y ponerla de cara a la consecución de objetivos. Es decir, través del concepto de cultura organizacional se genera un modelo de realidad social, donde las personas se imaginan como es el trabajo. En éste sentido, a través de cómo significamos el mundo del trabajo es como actuamos en función a la SSO.

En el ámbito de Prevención de Accidentes Laborales, se encuentra el termino de "Procalsedad" desarrollada por Samuel Chávez (1995), que refiere a la visión sistémica de la productividad, la seguridad y la calidad, planteándolas como variables interdependientes, es decir, variables que se afectan mutuamente, siendo imposible lograr la productividad o la calidad sin la seguridad. Esta visión posiciona a la seguridad en un orden de importancia, incluyéndola como una variable que es parte del negocio y que debe ser considerada como una ventaja competitiva.

En contrapunto, Finkelstein (2009) plantea que en vez de enfocarnos en torno a la seguridad y salud del trabajador, nos orientamos en medir los resultados que supuestamente derivan de la seguridad y salud del trabajador como la productividad y la calidad. Es decir, en vez de evaluar directamente la salud del trabajador en su ambiente laboral, se mide la salud del trabajador de forma indirecta a través de la tasa de accidentes y sus efectos en el proceso productivo de la empresa. Desde esta perspectiva se comprende que el objetivo de evitar accidentes y enfermedades se basa en una lógica instrumental, donde la salud y seguridad del trabajador se mide en tanto disminuyan los accidentes y enfermedades en la empresa y aumente la calidad y la productividad.

En cuanto a las definiciones de cultura, Schein (1988) plantea que los asesores directivos y estudiosos de la cultura, continúan entendiendo mal su verdadera naturaleza y significado, realizando exposiciones simplistas y despreciativas de la cultura, que hacen confuso su tratamiento y engañan al lector, haciendo propuestas de formulación, injustificables. El autor declara que, la cultura puede, tan sólo, puede "evolucionar" y los grupos con culturas "inapropiadas" o "débiles", no sobrevivirán al deseo de cambiar, lo que puede equivaler a la destrucción del grupo y a la creación de uno nuevo, que construirá y desarrollará una nueva cultura. Acepta que en ocasiones, los líderes deben hacer esto, pero se cuestiona, las condiciones en que es posible o práctico, y lo drástico, que es decir "cambiamos la cultura". Un ejemplo de esto, es cuando en SSO se habla de "cultura preventiva", entregando la incorrecta presunción, que la cultura puede ser cambiada para adecuarla a objetivos.

Aguirre (2000) considera que las definiciones de cultura organizacional históricamente se ha confundido con "clima", "valores", etc. Además se utiliza la expresión, Cultura Organizacional, como abarcadora de la cultura de cualquier organización, considerando poco apropiadas, las expresiones como "cultura

industrial”, “cultura de valores”, “filosofía de la empresa”, “ideología de la empresa”, “imagen de la empresa”, etc., que no explican ni la esencia, ni la totalidad de la cultura de la empresa. Del mismo modo en SSO el término de “cultura preventiva” se ha creado como una posibilidad de disminución de accidentes ocupacionales, basado en la lógica racional que a través de éste concepto la formación de hábitos, actitudes y conductas seguras puede reducir la tasa de accidentalidad. Sin embargo, esta aseveración sin ser falsa, es en sí misma reducida e incompleta, ya que simplifica la noción de cultura y la reduce a un conjunto ideal de nociones y conductas de seguridad a instaurar en las empresas.

2.4.2 Definiciones Culturales para el presente Estudio

De acuerdo a los planteamientos de Schein (1985) el término cultura debería conservarse para el nivel más profundo de las presunciones básicas y de las creencias que comparten los miembros de una organización. El autor plantea que las presunciones y las creencias son respuestas que el grupo ha aprendido para resolver sus problemas de subsistencia e integración las cuales operan inconscientemente definiendo la visión que la empresa tiene de sí misma y de su entorno.

Rodríguez (2006) considera a la organización como un sistema autopoietico de decisiones, por tanto define cultura organizacional como el conjunto de premisas básicas sobre las que se construye el decidir organizacional. Estas premisas aparecen como indecibles e indecididas, es decir, como si ellas mismas no fueran producto de una decisión. Además considera que las premisas que constituyen la cultura organizacional no parecen ser fáciles de cambiar intencionalmente, ni se tiene conciencia clara de su cambio en el tiempo. Sin embargo, estas premisas varían según la organización va derivando en acoplamiento estructural con su entorno.

Las premisas que constituyen la cultura organizacional, Rodríguez (2006) las considera como indecibles e indecididas. Es decir, las premisas simplemente existen, como si nunca hubieran sido decididas y, por lo mismo, tampoco se puede decidir que dejen de existir o que dejen de operar como premisas del decidir organizacional. Ni siquiera es posible alterarlas -modificarlas, adaptarlas, hacerlas más sensibles a la experiencia- por medio de decisiones, sin embargo al visualizar los valores, las premisas del decidir, que conforman la cultura, se puede explotar sus fuerzas, antes que intentar modificarlos *a priori*. En este sentido, considera que la cultura organizacional no impide el Cambio, dado que es dinámica y cambiante por naturaleza. (Rodríguez 2006)

Aguirre (2000) realiza una propuesta para definir cultura, donde incluye las premisas como elementos interactivos fundamentales, entendiendo como cultura a “un sistema de conocimiento que proporciona un modelo de realidad, a través del cual se da sentido a nuestro comportamiento. Este sistema está formado por un conjunto de elementos interactivos fundamentales, generados y

compartidos por el grupo al cual se identifican, por lo que son transmitidos a los nuevos miembros, siendo eficaces en la consecución de los objetivos”.

Los elementos interactivos fundamentales que define Aguirre, se relaciona con la idea de premisa básica que propone Schein (1988) la esencia, es decir, lo que la cultura realmente es, por lo cual los valores y las conductas son el resultado de la “esencia cultural”. Esta esencia opera a nivel inconsciente dado que para la organización es la forma natural en que se realizan las cosas.

Se puede distinguir que de acuerdo a lo que la esencia cultural de la empresa, distinga como salud y seguridad ocupacional, los comportamientos o las conductas organizacional se orientará en ese sentido. Es decir, si la seguridad se comprende como una norma, en el campo de observación de sus integrantes, operara sólo si existe en el procedimiento. Al contrario una empresa, en donde, la seguridad opera en el sistema de creencias como un valor humano de primer orden, ésta se distinguirá en el campo de observación de los integrantes, reflejándose en la comunicación organizacional, normas, procesos, evaluaciones, resultados, conductas, entre otros.

Arnold (2005) plantea que la perspectiva sociopiética indica que la cultura organizacional opera como los medios por donde circulan las operaciones comunicativas del decidir organizacional, es decir, la comunicación de las organizaciones opera en el trasfondo organizacional, a lo cual, este tipo de comunicaciones no generan una transformación inmediata de sus culturas..

La cultura provee una serie de elementos interactivos fundamentales como las creencias, valores, distinciones y normas que permiten ordenar, significar y otorgar sentido a los eventos que ocurren. La cultura moldea la percepción de los accidentes laborales y por ende habilita o inhibe las acciones de seguridad a implementar. Por tanto, una intervención cultural en seguridad más que abocarse a introducir hábitos y conductas seguras debe responder a: 1. cómo es la cultura existente, 2. cómo la cultura se reproduce a través los diferentes actores y 3. cómo la cultura repercute en la seguridad y salud de los trabajadores. (Finkelstein, 2009).

Desde esta perspectiva se deduce que al visualizar el sistema de creencias que abarca la cultura organizacional se puede analizar como se moldea la percepción de salud y seguridad ocupacional y como se conducen las intervenciones al interior de la empresa. La significación y rotulación de la SSO es de orden más complejo, que como se explicó en el párrafo anterior la simple implantación de conductas ideales, dado que la representación cultural provee de una serie de elementos culturales - creencias, valores, distinciones, normas, etc- que permiten otorgar sentido a los eventos que ocurren y guiar las intervenciones en SSO.

Schein (1985) plantea que la esencia de la cultura es el resultado de aprendizaje y experiencia, es decir es producto de la construcción simbólica de los individuos, la cual no puede ser impuesta o "creada", sólo puede ser aprendida.

Del mismo modo la SSO es un significado aprendido y construido por la cultura organizacional, el cual es modelado por el discurso del líder. De acuerdo al autor, es el líder quien crea y cambia la cultura, "las culturas empresariales son creadas por líderes, y una de las funciones más decisivas del liderazgo bien puede ser la creación, conducción y la destrucción de la cultura. La cultura y el liderazgo, examinados de cerca, son dos caras de la misma moneda, que no pueden ser entendidas por separado" (Schein1985.p20).

El discurso del líder o del grupo hegemónico es quien construye realidades y modela las conductas a través del discurso, oral o escrito, sin embargo existen otras formas de dominación o de ejercer autoridad que son mucho más sutiles y que determinan el comportamiento de los individuos en la empresa.

2.4.3 La representación mental en la significación de SSO

Para lograr el objetivo que orienta este estudio es fundamental comprender como se representa en las mentes de los actores la SSO. Se alude al término representación mental para intentar explicar como los actores, en este caso Ejecutivos, Supervisores y Trabajadores, significan SSO y por lo tanto actúan.

En términos generales, es de importancia saber que el término representación mental ha sido utilizado clásicamente por la filosofía y la psicología para designar "lo que uno se representa", es decir lo que forma el contenido mental concreto, el sustrato consciente de un acto de pensamiento y especialmente la reproducción de una percepción. Desde esta perspectiva todas las ideas incluso las más abstractas, se expresan por medio de imágenes mentales (Laplanche & Pontalis, 1985).

F. Varela (1988) plantea que las "representaciones" no serían pre-definidas sino que enactuadas, es decir, emergen de un trasfondo personal que incluye el contexto cultural. La enactuación refiere a la construcción de mundos, en oposición al concepto de representación que alude principalmente a la posibilidad de reflejar una realidad dada. Pensar el mundo como algo que va surgiendo en relación con otros y en un contexto.

Bajo esta visión el lenguaje se transforma en el principal medio de comunicación de las representaciones mentales, mediante el discurso verbal y la interpretación textual de él, se logra acceder al mundo interno. (Ricoeur, 1995).

Sin embargo, el término representación mental puede ser utilizado bajo distintos paradigmas, los cuales van a entender la representación mental de manera distinta. Para efectos de este trabajo se considerará el concepto desde una perspectiva de la antropología social.

Levi-Strauss (1959) plantea que los fenómenos pueden ser abordados del mismo modo que el lenguaje y que los medios de control de éste son superiores a nuestro consciente. La representación mental a la que se refiere, se encuentra relacionada con el elemento ideativo que encierra el comportamiento y su estructura mental.

Para Levi-Strauss (1959) el hecho cultural se convierte en arbitrario cuando se recurre a hechos naturales para explicarlo, dado que éste, sólo tendrá razón de ser dentro de un contexto cultural social. Entonces, las representaciones mentales pueden ser inconscientes, y en relación con el contexto sociocultural se construyen las formas de percibir las situaciones y personas. En donde la percepción esta teñida por elementos inconscientes.

En este aspecto, el estructuralismo plantea que la actividad inconsciente es la que impone forma a un contenido, pero estas no pueden ser las mismas para todas las personas ya sean antiguos, modernos, primitivos o civilizados, lo que se necesita es alcanzar la estructura inconsciente que subyace en cada institución o costumbre para obtener un principio de interpretación válido para otras instituciones y otras costumbres.

El intento de utilizar el término de representación mental para estudiar la significación de SSO y cómo ésta conduce el comportamiento de las personas en su trabajo, tiene por objeto reconocer las estructuras subyacentes en la sociedad ante el fenómeno estudiado y como los grupos dominantes legitiman su discurso para ejercer su propia estructura de poder. Según Bourdieu (¿??), el ejercicio de la clase dominante se realiza a través del poder simbólico, es decir, el nivel de prestigio y autoridad del cual disponen, mediante el cual son capaces de implantar y extender las representaciones que le son afines a sus intereses.

2.4.4 Identidad, el control de la sensación de sí mismo

A través de los estudios culturales (1969), se comienza a investigar la Identidad como una construcción cultural importante de carácter más sutil que el propio discurso. Althusser plantea que "...Todas las ideologías interpelan a los individuos concretos como sujetos concretos" (Althusser, 1969, p.172). Es decir las ideologías generan categorías sociales, las cuales generan pautas de comportamiento y de relación, por ejemplo; la ideología del consumo interpela al individuo como consumidor; la del sistema escolar, como estudiante; la iglesia, como fiel, etc. Por tanto, toda identidad es creada por un aparato ideológico, o bien institución civil, como la iglesia, los medios, el colegio, la cual

genera una forma estereotipada de relación con el individuo que no necesariamente es expresada pero que constituye el ser del individuo al tratarse como un sujeto determinado. En SSO al trabajador que sufre un accidente según como se le interpela es como el trabajador se identifica, ¿culpable o víctima?

Otra distinción en la construcción de identidades es el lenguaje, "...el sujeto (en su identidad consigo mismo, o eventualmente en su conciencia de su identidad consigo mismo, su auto-conciencia) está inscrito en el lenguaje, es una función del lenguaje, deviene en un sujeto sólo a través de hacer que su discurso se adhiera al sistema de reglas del lenguaje...." (Derrida, 1991, p.66). Es decir, la identidad del hombre depende del sistema del lenguaje, ya que debe utilizar este sistema para nombrarse a sí mismo, por tanto depende del lenguaje para ser alguien, es decir, tener identidad. En SSO se observa que la representación de sí mismo como trabajador, significa como alguien que tiende a equivocarse y que al verse envuelto en un accidente ocupacional, es por su error (Finkelstein 2009), esto es más evidente cuando, en una investigación de accidentes, se auto-designa al accidentado como un trabajador "nuevo o viejo", estas distinciones soportan una serie de responsabilidades, compromisos, comportamientos, privilegios, etc., impuestos culturalmente por su identidad.

El acto del habla también apela a la construcción de identidad, dado que desde este ámbito se estructura el ser de la persona, "...la condición discursiva del reconocimiento social precede y condiciona la formación del sujeto: el reconocimiento no es conferido al sujeto, sino, forma al sujeto". (Butler, 1993, p.223). Esto significa que la identidad depende del acto de habla, es decir, de la función pragmática. Por ejemplo cuando se dice "los declaro marido y mujer" sólo en ese instante los novios adquieren la identidad, pues antes, debe esta ser pronunciada. Por tanto, la identidad depende de que alguien lo formule como acto del habla. A través del habla la persona se expande, no solo en el discurso sino que a través de rituales que declaran la constitución de una identidad. En SSO se observa cuando las mutualidades crean el rotulo de acción insegura, lo declaran en la investigación de accidentes, y en la organización se edita y transmite a través de las conversaciones como una realidad (Finkelstein, 2009).

Rose a diferencia de Althusser, plantea que no necesariamente se requiere de un aparato ideológico como las instituciones sociales para interpelar identidades, sino que el autor declara la existencia de grillas sociales, es decir, grupos o subculturas que no tienen un poder institucional, sin embargo controlan y otorgan identidad a través de los líderes, que delimitan la estructura de una identidad, "...nuestra experiencia de nosotros mismos como cierto tipo de personas -criaturas libres, con poder, capaces de autorealización- es el resultado de un rango de tecnologías humanas, tecnologías que hacen del modo de ser humano como su objeto" (Rose, 1996, p.30), Esto implica que la identidad está fija políticamente en una grilla social donde se colocan a los individuos y se les proporciona su identidad particular. Esta grilla, creada por la

autoridad, oprime al individuo para que se fije en una identidad particular, la que depende de una trama de poder fuera del alcance particular de elección del ser humano. En SSO se observa como la grilla social de los profesionales de la salud oprimen la identidad de trabajador a través de la creación del rótulo de autocuidado, donde se le endosa la responsabilidad de su seguridad al trabajador; “La gran mayoría de los trabajadores accidentados suelen expresar en sus relatos que les resulta muy difícil entender y aceptar su propio comportamiento: el error, el descuido, la acción sin sentido que terminó dañándolos probablemente, si el trabajador hubiese reflexionado antes sobre su propio comportamiento, sobre las posibles consecuencias de sus decisiones, habría actuado de otro modo y evitado el accidente¹⁵.., “Línea de Autocuidado”, porque se orienta a desarrollar en cada trabajador una motivación intrínseca hacia el propio cuidado, movilizándolo sus propios recursos para procurarse mayores niveles de seguridad y bienestar en general¹⁶”

2.5 La Gerencia en la Promoción de la Salud y Seguridad Ocupacional (SSO)¹⁷

A través de un programa de promoción de la salud en el lugar de trabajo, Heather Zoller (2003) examina la relación entre la ideología de gestión de la seguridad y la percepción de los trabajadores de la salud y su identidad. Su estudio fue desarrollado en una planta de fabricación de automóviles y describe como el discurso dominante de los gerentes de seguridad, acarrea consecuencias ideológicas en los trabajadores. Se observa como la ideología de la dirección en los temas de salud y seguridad ocupacional se introduce de manera hegemónica en los trabajadores, los cuales son incapaces de resistir el discurso dominante y terminan identificándose con el discurso de seguridad promovido por el administrador a expensas de su propia seguridad.

El autor muestra cómo el programa de promoción de salud y seguridad ocupacional era ideológicamente construido hacia la orientación de los individuos, en lugar de dirigirlo hacia la organización de la empresa y su estructura. El discurso de salud y seguridad ocupacional se construyó en base a la responsabilidad personal de los trabajadores, a través de tres conceptos principales, a) lo que significa estar sano, b) lo que hace un cuerpo sano y c) lo que hace a una identidad sana.

¹⁵ Reinke “autocuidado un proceso voluntario y personal. En: Revista Neoprevención IST N° 1– Mayo 2002

¹⁶ op cit; Reinke

¹⁷ Zoller, H. (2003a). Working Out. Managerialism in Workplace Health Promotion. Management Communication Quarterly, 17(2), 171-205 (Traducción Propia)

Zoller (2003) describe que la noción de "**estar sano**" se asoció a estilo de vida, y fue definida como el ejercicio físico y nutritivo.

En cuanto a la nutrición, los trabajadores fueron adoctrinados en la pirámide de la alimentación, la ingesta de agua, consumo de alcohol y los programas de alimentos grasos. El ejercicio físico fue promovido como salud en el trabajo a través del centro de recreo, que era propiedad de la empresa, realizando competencias y ejercicio frecuente. Además de dejar de fumar. La gestión de seguridad se realizó en el marco de la capacitación y con la ideología central que la salud y seguridad ocupacional es una responsabilidad personal.

Se puede observar que la seguridad y el conocimiento de la salud, producido por el discurso ideológico de los gerentes, activa y desactiva al mismo tiempo, las intervenciones de seguridad. En este caso, se aborda la salud y seguridad ocupacional con la construcción simbólica de "trabajador como sano u enfermo" en detrimento del trabajador, en vez de abordar las estructuras sociales y empresariales como generadores de problemas de salud, que fueron totalmente ignorado y negado como parte de las intervenciones de salud.

En cuanto a lo que constituye un cuerpo sano, el discurso de los gerentes se dirigió a la auto-disciplina, es decir el autor afirma que el asunto fue resuelto a través de: "la capacidad de controlar el cuerpo"¹⁸. El enfoque de estilo de vida ha mencionado anteriormente, sobre la base de la nutrición y el ejercicio, conducía lógicamente a los discursos de un cuerpo disciplinado como un cuerpo sano. El auto-control en el ámbito de ejercicio era ideológicamente dirigido al control de la pereza y en el ámbito de la nutrición mediante el control de calorías. Así, se animó a los trabajadores a construir un cuerpo sano y seguro a través del esfuerzo físico y la disciplina por un lado, y por el otro, la abstinencia de alimentos y la dieta. El personal del centro recreativo prescribió técnicas para el dominio del cuerpo, tanto física como nutricional para adquirir la condición física óptima. Por otra parte, las evaluaciones de las pruebas físicas, así como las medidas biológicas fueron ejecutados por el personal del centro de recreo, en conformidad del discurso de auto-control.

La resistencia física, la flexibilidad corporal, la grasa corporal y pruebas de presión arterial se les ofreció a los trabajadores como medio para ejercer control sobre el cuerpo. Además, en el centro de recreo se promovieron concursos de resistencia física, con ello se demostró el cumplimiento de la difusión del discurso disciplinario por los administradores. La auto-disciplina se relaciono con el lugar de trabajo, a través de clases de manejo ergonómico y el estrés. Se les enseñó la forma correcta de ponerse de pie y de doblar las rodillas, a fin de evitar el dolor de espalda y otros problemas de postura. Técnicas

¹⁸ Zoller, H. (2003a). Working Out. Managerialism in Workplace Health Promotion. Management Communication Quarterly, 17(2), 171-205 (Traducción Propia)

administrativas como la organización y la delegación de tareas, fueron sugeridas para protegerse del estrés laboral.

El autor plantea que esta construcción ideológica, se focaliza en el control del individuo a expensas del entorno social, y a la organización laboral en el que el individuo se desempeña, siendo completamente ignorada y alejada como foco de observación y acción. . Por ejemplo, factores sociales y organizacionales como las estaciones de trabajo inadecuadas, maquinaria deficiente, equipo deficiente, la contaminación del aire, los objetivos productivos, los períodos de trabajo y de horario prolongado y los regímenes de turnos de trabajo, fueron completamente ignorados y objetados como intervenciones de seguridad adecuadas para reducir los problemas de ergonomía y las enfermedades relacionadas con el estrés. Zoller (2003) afirma que el discurso de los Gerentes acerca del autocontrol para un cuerpo sano funcionaba ideológicamente a favor de las intervenciones del riesgo del cuerpo, en ve de los procedimientos administrativos y el control organizacional del riesgo empresarial.

Por último, Zoller describe cómo el conocimiento de los gerentes acerca de la seguridad, como estilo de vida y la concepción de cuerpo sano como equivalente a autodisciplina, instauro el cumplimiento de un tipo particular de la salud. En este ámbito la idiosincrasia de los Trabajadores fue embestida con las identidades de salud estereotipadas y estigmatizados por el discurso dominante de la organización. Carteles y letreros para generar la motivación se colocaron en el centro de recreo a fin de producir la identificación de los trabajadores hacia las identidades particulares. Los mensajes persuasivos, tales como "tirar el carro", "Las buenas prácticas son contagiosas", "ganando músculo", "comer bien y perder peso", se dispersaron en todas las instalaciones para la internalización de los trabajadores. Por otra parte, se distribuyeron los folletos diseñados para guiar a los aspectos conductuales que se deseaban cambiar como; los malos hábitos, realizar reuniones cortas y la socialización de los límites con el fin de construir una identidad de la eficiencia. Esta identidad trabajo versus tiempo, estaba vinculado con el valor de la eficiencia como el comportamiento correcto para tener en el lugar de trabajo, un concepto de gestión basado en la generación de excedentes de la compañía a expensas del costo laboral de los trabajadores. Así, la identidad se hizo para adaptarse a la productividad de gestión y el interés de lucro.

Como declaró Zoller (2003) "los criterios normativos de autocontrol, la autodisciplina, el trabajo en equipo, y la competencia en el discurso de reforzar la promoción de la salud ética del lugar de trabajo moderno, que exige continuos incrementos en la productividad del trabajador y la capacidad de auto-gestión "(p.190). En suma, el conocimiento de seguridad como forma de vida, cuerpo sano como el autocontrol y la identidad de la salud como la eficiencia, es la seguridad integrada por directivos y su ideología de la salud, un discurso construido en función a la gestión de riesgos en base a de la responsabilidad de los trabajadores.

Ahora, ¿cómo interpretar la ideología de los gerentes hacia la seguridad de los trabajadores?, ¿Son los trabajadores capaces de resistir la ideología –sistema de creencias sociales que permiten a un grupo alcanzar sus propósitos en exclusión de otros (Van Dijk, ¿??) - de la seguridad y la salud ocupacional impuesta por lo gerentes a través del discurso dominante? ¿Son los trabajadores capaces de negociar el control de sí mismos y el concepto de cuerpo sano que impone el discurso gerencial? Las entrevistas realizadas a los trabajadores reflejan que el discurso dominante de la seguridad fue ampliamente aceptado sin resistencia alguna. A través de la presión social y el consentimiento, los trabajadores fueron conducidos a: a) comprender la seguridad y la salud de conformidad con el discurso de los gerentes, b) adoptar el autocontrol y la auto-disciplina como la forma de un cuerpo sano, y c) identificarse con los estereotipos promovidos y la de gestión identidad. En particular, las entrevistas mostraron que las definiciones principales de los trabajadores de la salud en el lugar de trabajo estaban relacionadas con las cuestiones de ejercicio y dieta. El esfuerzo y el autocontrol siempre aparecen en las conceptualizaciones de seguridad y salud. los logros individuales fueron abordado por los trabajadores a expensas de los esfuerzos colectivos o corporativos. Además, los vínculos entre la auto-disciplina y productividad se presentaron denotando la incorporación de los trabajadores a la identidad de la eficiencia. Es así como, la seguridad de los trabajadores y las percepciones de la salud se describen en el cumplimiento con el discurso de los gerentes de seguridad.

Al final del estudio, Zoller advierte de algunas de las consecuencias negativas y no deseadas de la imposición de los administradores discurso respecto a las intervenciones de seguridad laboral. En su mayoría, se encuentran relacionadas con la construcción simbólica de la seguridad, particularmente en el rol constitutivo que esta adquiere, a través de permitir y/o negar intervenciones particulares de seguridad ocupacional. Entre las intervenciones de riesgo bloqueadas por el discurso de los gerentes, los siguientes son los más relevantes: a) los procesos administrativos y productivos los programas de seguridad, b) la relajación, estrategias lúdicas y c) la seguridad como construcción colectiva y participativa. Por último, el autor sugiere que el discurso de gestión de la seguridad, a través de bajo costo y de prevención individuales, cumplen con los intereses de gestión de la empresa más que con los intereses de los trabajadores. Se argumenta que este programa de promoción de la salud del lugar de trabajo alienta el consentimiento de los trabajadores a los valores del capitalismo de los gerentes y las normas de la empresa.

2.6 Control y Disciplina de los empleados en Salud y Seguridad Ocupacional¹⁹

Heather Zoller (2003) presenta un segundo estudio de caso, desarrollado en una planta de fabricación de automóviles. En este estudio, Zoller explora la relación entre la Salud y Seguridad Ocupacional (OSHA) y el comportamiento de los trabajadores de seguridad. En particular, el autor se ocupa de cómo las normas OSHA influyen en la administración de los riesgos profesionales a nivel práctico. Además, construyeron una identidad ideológica que explica la incapacidad de los trabajadores para resistir las estadísticas distorsionadas de la OSHA y de este modo participar en la práctica viciosa de trabajo subregistro de lesiones y enfermedades.

La norma es una categorización que crea y regula la seguridad y salud para la industria. Es apoyado por el Departamento de Trabajo, la seguridad y salud de la Comisión de Revisión y el Instituto Nacional para la Seguridad y la Salud.). El autor sostiene que las normas de OSHA construyen una realidad de seguridad y no la descubren. La OSHA, como sistema de reglamentación, define lo que es un riesgo y cómo puede ser reportado, por lo que abre y cierra la percepción de los trabajadores sobre los accidentes y enfermedades profesionales. Además, el sistema de información de OSHA permite a los gestores y profesionales de la SSO controlar el proceso y así proteger sus intereses a expensas de la de los trabajadores "(Federico y Lessin citado por Zoller, 2003). Subnotificaciones de accidentes, reducciones de severidad de un accidente, y la culpa sobre la víctima, son algunas de las construcciones que remueven la responsabilidad sobre la SSO que tienen los gerentes. Por lo tanto, en lugar de describir la salud ocupacional, la OSHA está comprometida en una práctica constitutiva que moldea la percepción de riesgo de los trabajadores, protege los intereses gerenciales, y por tanto da forma a las intervenciones en SSO.

La observación participativa de Zoller y su estudio de caso describe el mecanismo regulador OSHA como un sistema que restringe y bloquea los reportes de accidentes del trabajo y las enfermedades. La planta de fabricación de automóviles, las estadísticas de tasa de lesiones, medido por la OSHA, desalientan e impiden la libertad de los trabajadores a informar sobre los accidentes y enfermedades. Los jefes de equipo desalientan las intenciones de los trabajadores a informar sobre los accidentes de trabajo a fin de mantener las normas oficiales de la OSHA. A través de decidir que lesiones necesitan atención, los jefes del equipo médico son capaces de controlar la estadística del índice de lesiones con el propósito de mantener el informe oficial de OSHA. Por otro lado, las estadísticas oficiales inhiben a los doctores de la compañía a clasificar de los accidentes de los trabajadores y las enfermedades como accidentes y enfermedades laborales, de manera de lograr el cumplimiento de la cifra.. El médico de la empresa, a fin de cumplir con los objetivos de las estadísticas de OSHA, se dedica a la práctica de trasladar al paciente a su

¹⁹ *op cit; Zoller*

médico personal en lugar de la clasificar los accidentes relacionados con el trabajo y a la prestación de servicios de salud ocupacional. En lo que respecta a los trabajadores temporales necesarios en períodos de alta demanda, las estadísticas de incidentes OSHA también se ven distorsionadas por que la práctica de contratar personas temporales, quienes al tratar de mantener el empleo a como de lugar, no informan de las lesiones o enfermedades profesionales por temor a crear problemas y por lo tanto perder sus empleos. Así, la práctica de contratar trabajadores temporales constituye otro ejemplo de cómo se puede ejercer presión sobre el informe OSHA con el fin (a veces inconciente) de mantener cifras bajas y así mantener el record anterior.. Por lo tanto, el informe oficial de OSHA opera en la empresa como un mecanismo de bloqueo en lugar de uno alentador, y por lo tanto disminuye la posibilidad de los trabajadores para beneficiarse a través de la atención médica profesional ¿Por qué los trabajadores no se resisten números distorsionada de OSHA? ¿Por qué los trabajadores de acuerdo a la práctica perversa de la OSHA de la insuficiencia de las lesiones y enfermedades profesionales? El autor explica que el consentimiento a las estadísticas de la OSHA y la práctica de informe viciosos se debe principalmente a una ideología que focaliza la seguridad y salud ocupacional en el individuo. En particular, esta la ideología se genera a través de la localización de responsabilidad de la seguridad del trabajador a través de la siguiente identidad falsa: la identidad buen trabajador. Por lo tanto, la identidad de un buen trabajador permitió un debilitamiento de la resistencia de los trabajadores y el consentimiento hacia a las prácticas de seguridad existentes.

Zoller, explica la identidad de los trabajadores fue construida en una manera dialéctica. Por un lado, la identidad buen trabajador, fue construido como físicamente activo, trabajador, obrero de adaptación, agradecido con una buena actitud, mientras que por otro lado, el mal trabajador fue creado como perezosos, físicamente fuera de forma quejoso. Esta identidad dialéctica permitió la práctica viciosa de no reportar los accidentes del trabajo y por lo tanto el mantenimiento de las estadísticas oficiales de la OSHA. En primer lugar, la identidad de seguridad se construyó en torno al valor de ser físicamente activos. Los trabajadores se animó a identificarse con un cuerpo activo y obligado a identificarse con uno inactivo. Como su salud se reconoce como parte de un órgano activo, se sintieron desalentados para resistir el aumento del trabajo físico y no informar sobre los riesgos físicos tales como enfermedades de trabajo de tipo repetitivo. En segundo lugar, una actitud de trabajo duro se asoció con la identidad buen trabajador. Los trabajadores se construyeron a sí mismos como personajes recios y duro, capaces de aguantar el ritmo y el cansancio físico producido por las exigencias laborales extremas. Los problemas de salud física propias de las tareas diarias y los períodos de alta demanda, fueron ignorados y ocultados por esta identidad recia y dura de los trabajadores, quienes voluntariamente desistieron de reportarlos para no verse a sí mismo cómo débiles.. En tercer lugar, los trabajadores se sintieron atraídos por identificarse con la noción de adaptación al trabajo y mobiliario. Hubo una alta presión para los trabajadores a adaptarse a las condiciones

particulares del puesto de trabajo en lugar de solicitar cambios en la estación de trabajo o los de la organización. Esto oculta la identidad de la responsabilidad empresarial y de organización colocándolo en la incapacidad del individuo para adaptarse a las condiciones de trabajo. En cuarto lugar, las políticas de inversión pesada generaron un sentido de gratitud hacia la empresa que los trabajadores incitaron a voluntariamente no quejarse. Los trabajadores sentían que sus buenos salarios y beneficios deben ser recompensados con el trabajo duro y la gratitud hacia la empresa. De la misma manera, los accidentes de trabajo y enfermedades fueron voluntariamente oculta como una forma de compensar humanos de la empresa las políticas de recursos. En quinto lugar, se quejan de la salud fueron representados como farsantes. Había una creencia generalizada de que los trabajadores que se quejaron de problemas de seguridad y de salud fueron fingiendo porque eran perezosos. Esta identidad ideológica, incita a los trabajadores a la no notificación de lesiones, ya que ningún trabajador quería ser representado como flojo. Por último, los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales ideológicamente relacionadas con la causa de estar fuera de forma. Los trabajadores se sintieron atraídos por interpretar los accidentes de trabajo y enfermedades como la responsabilidad personal de estar en una mala condición física. Así, a través de la reticencia de los trabajadores a ser presentado como perezosos y fuera de forma, los informes de lesiones fueron dejados de lado por las propias víctimas. En suma, la identidad de un buen trabajador social y el temor de no encajar que dominó el sentido de los trabajadores de uno mismo, por lo tanto de restricción de accidentes de informes y la creación de consentimiento a las estadísticas oficiales de la OSHA

Este estudio ofrece información importante a la relación entre las estructuras de seguridad y las ideologías de la organización. En este caso, la ideología de la organización, en la forma de identidad, legitimó la estructura de seguridad en el trabajo por llevar el consentimiento de los trabajadores a las prácticas de seguridad existentes. Como explica el autor, la identidad construida de un buen trabajador actuaba como una fuerza disciplinaria para el bloqueo de reportes de accidentes ocupacionales, y crear así la aceptación de las estadísticas oficiales de la OSHA. Miedo de los trabajadores de la comunicación de accidentes y enfermedades profesionales se basa en su rechazo a ser etiquetado como perezosos, que se quejan o farsantes. Por lo tanto, la identidad del trabajador ideológico "planteado consentimiento para la práctica viciosa de la OSHA de trabajo de subregistro de lesiones y enfermedades, reduciendo así los beneficios laborales de los trabajadores médicos

2.7 Discurso organizacional y Evaluación de los Riesgos Ocupacionales: Repertorios interpretativos, Interrelación, e Identidad en el trabajo²⁰

Basado en un estudio etnográfico de campo realizado en un departamento de bomberos, Clifton Scott Wilson y Ángela Tretheway (2008) demuestran que los trabajadores hacen sentido de los riesgos laborales según el discurso imperante en la organización. Describen cómo los repertorios de interpretación de los trabajadores y las evaluaciones de riesgos de seguridad son moldeadas por el discurso. En particular, Scott y Tretheway revelan el potencial del discurso de la organización en su rol de amplificación de las evaluaciones de riesgos y en su rol atenuante de los riesgos.

Scott y Tretheway inicialmente hacen hincapié en la necesidad de considerar la comunicación de la gestión de la seguridad más allá de la cognición individual y la interpretación. Afirman que un enfoque intersubjetivo trataría más precisamente con la forma en que los individuos dan sentido de los riesgos, permitiéndoles lidiar mejor contra la incertidumbre que estos riesgos generan. Así, en lugar de examinar la subjetividad individual sobre los peligros de las evaluaciones, es decir, interpretaciones particulares, los autores sugieren revisar una perspectiva ínter subjetiva mediante el examen de los grupos de trabajadores de forma colectiva.

Los resultados muestran que los bomberos dan sentido y evalúan los riesgos profesionales a través del discurso de organización, es decir, los significados que los bomberos tienen sobre el riesgo y su grado. La percepción de riesgo está muy mediada el discurso en el lugar de trabajo. Tanto las comunicaciones formales e informales tienen el potencial de ampliar y reducir al la percepción de los riesgos profesionales. Esto no es trivial, pues la amplificación y la minimización de los riesgos profesionales tiene el efecto secundario de habilitar y deshabilitar intervenciones en seguridad, mejorando así la salud en el trabajo o privar a los trabajadores. Mostrar resultados sobre el riesgo de amplificación que los riesgos identificados y descritos como nuevos, emergentes y ambiguo discurso de la organización tienen el efecto de la percepción de los bomberos cada vez mayor de riesgo. El humo visible e invisible, que se clasificó como ambigua por el discurso de organización, fue dirigida por los bomberos como de alto riesgo debido a que sus amenazas eran demasiado vagas. Esta ambigüedad, basado en la falta de vista, el tacto y el olor de humo invisible, y el contenido desconocido de humo visible, se discursivamente se describe tanto por el discurso formal y ordinario. La comunicación formal en la forma de capacitación y educación sobre el humo, las estadísticas de cáncer, los retratos de los trabajadores que murieron a causa de la enfermedad y las direcciones de los líderes, la conciencia de peligro bombero orientar hacia el humo. La comunicación informal, tales como los comentarios frecuentes sobre los gases producidos por los incendios desconocidos y las experiencias de sus

²⁰ *op cit; Zoller*

compañeros, reforzar y legitimar el discurso formal sobre el humo, lo que aumenta su reconocimiento del riesgo. En cuanto a la novedad como la amplificación, los resultados mostraron el peligro de humo tóxico fue descrito como de riesgo por los bomberos. Sin embargo, el humo tóxico se define como de riesgo no por su ambigüedad como un humo de ordinario, pero debido a que su contenido tóxico que plantean amenazas para la salud que no estaban totalmente claras. Además, el hecho de que el humo tóxico no constituía un peligro ocupacional que enfrentan los bomberos el pasado, es decir, una especie tradicional de riesgo, genera un menor sentido de riesgo por parte de los bomberos. Los riesgos nuevos fueron construidos en su mayoría por la comunicación informal, en particular a través de las experiencias y los conocimientos que los bomberos afirman tener y compartir con sus compañeros. Es así como los nuevos materiales para construir y el uso de automóviles híbridos fueron algunos de los ejemplos dados por los bomberos para describir las consecuencias de los peligros nunca vistos. Por último, el estudio describe los riesgos emergentes como otra categoría por la que los bomberos han ampliado su sentido del riesgo. La probabilidad de que un peligro rápidamente podría empeorar su condición se informa con frecuencia por los bomberos como algo peligroso. El colapso del techo, las explosiones y los bomberos que resultaron heridos a causa del deterioro de contexto inesperado fueron exhibidos en los videos para los recién llegados como parte de sus sesiones de entrenamiento. Este discurso oficial fue reforzado por la comunicación ordinaria compartida en la forma de historias a la hora de comer. Los bomberos ofrecieron sus experiencias como testigos de las graves condiciones empeoraron como el colapso del techo y otros por el estilo. En suma, la amplificación de del riesgo por parte de los bomberos, esta muy mediatizada por el discurso formal y ordinario. Conocimiento de los riesgos formales emitidos a través de la formación, estadísticas, direcciones y películas, así como el conocimiento del riesgo informal transmite a través de historias, experiencias, comentarios y conversaciones ordinarias, ampliado la percepción de los riesgos y por lo tanto su conciencia hacia ellos, en lo que respecta a la minimización de riesgos de trabajo, los autores informaron de que se encontraron básicamente a través del discurso informal de los bomberos en lugar de discursos formales de Trafico.

2.8 Resumen del capítulo

De acuerdo al marco teórico revisado, la SSO es un realidad compleja que requiere ser estudiada de diversos paradigmas y modelos teóricos abarcativos los cuales se complementan en el estudio de la SSO.

El punto de vista del observador es una herramienta clave que permite reconocer desde que lugar se rotula, significa la SSO. A su vez el estructuralismo permite observar la heterogeneidad de elementos interdependientes que inciden en la SSO, donde el significado de los hechos dependen de la estructura sistémica. Elementos estructurales como la jornada,

el salario, normas, control, etc. que requieren ser reconocidas para realizar una intervención.

El análisis cultural por su parte permite identificar los aspectos materiales e inmateriales, como factores que moldean la percepción e interpretación de los factores organizacionales que inciden en la naturalización de la intervención en SSO.

Finalmente, el liderazgo y el poder social de diversos agentes nos muestra una visión post-estructuralista, que sostiene que a mayor capital cultural y simbólico se logra imponer a través de su discurso, sus visiones, imponiendo y controlando el significado al interior de la organización alienados con sus objetivos particulares.

III. METODOLOGÍA

3.1 Relevancia de este estudio

La relevancia de este proyecto de investigación se sustenta en la necesidad de develar la importancia del rol del observador en la construcción de la salud y seguridad ocupacional reinante en la empresa, a modo de comprender como de acuerdo a sus intereses, estatus, creencias, valores e identidades, entregan las pautas de cómo las personas actúan en relación a la salud y seguridad ocupacional.

La manera en que distintos estamentos construyen la salud y seguridad ocupacional al interior de la empresa, nos permite acceder a los significados, sus representaciones sociales y con ello reconocer como las personas entienden y orientan las acciones para cuidarse y protegerse.

3.2 Paradigmas Metodológicos

Los elementos que son relevantes para esta investigación corresponden a la dimensión cultural de las organizaciones, razón por la cual la metodología a utilizar será **cualitativa de carácter interpretativo**. Sin embargo, antes que nada es indispensable describir el paradigma desde el cual se realizará el análisis cualitativo.

El Naturalismo plantea que existe una realidad externa que puede ser experienciada de manera objetiva por los sentidos físicos y la extensión de los mismos por medio de tecnologías. Bajo este paradigma la realidad social puede ser medida y observada de forma objetiva. Dentro de este esquema aparece la Etnografía, técnica metodológica que permite el estudio de la vida social, focalizándose en los detalles más que las explicaciones, bajo la etnografía se estudian grupos para obtener mayor información de lo que se observa.

En contraposición a ellos otros autores introducen otra forma de observar la vida social basado en la fenomenología que argumenta que la realidad es socialmente construido mas que algo que ya se encuentra construido y que esta afuera. Desde este paradigma las personas no describen el mundo como algo que existe sino como algo que interpretan (Schutz, 1967).

Por otro lado el paradigma de la etnografía institucional desarrollado por Smith (1978) revela las relaciones de poder y sus características al interior de las organizaciones y cómo estas operan.

Es así como la etnografía institucional, que considera la existencia de grupos hegemónicos que imponen su visión de realidad, sus intereses, etc. Este estudio se basa en que el discurso moldea la identidad, las acciones, las percepciones, tal como se explico en el marco teórico entra el Post-estructuralismo donde la importancia y relevancia del discurso de ciertos agentes logran cambiar la estructuras de significados existentes en las organizaciones.

La presente tesis, se basa en una comprensión de la realidad basado en la Etnometodología, paradigma donde las personas comprenden el mundo donde viven según la forma en que la interpretan. También toma en consideración la visión de la etnografía institucional, que permite comprender la realidad social según el poder que ciertos grupos ostentan y su capacidad de moldear la vida social según su interés, imponiendo las representaciones sociales que les permiten legitimar sus acciones.

3.3 Métodos de acceso al discurso

Se combinaron tres formas para acceder al discurso, entrevista en profundidad, entrevista grupal y la observación participante de tipo etnográfica, que según Glaser y Strauss (1998) recoger y analizar datos de diferentes ángulos permite otorgarle credibilidad al estudio. Además se someterá el estudio a la triangulación de investigadores los cuales revisaran los datos generados y analizados. Según Denzin (1989) la triangulación de investigadores consiste en que dos o mas investigadores prominentes revisen los datos

Para efectos de este estudio se recurrió a un Psicólogo Organizacional, con experiencia en investigación en Estudios Organizacionales y a un Comunicador, Magíster en comunicación de masas con experiencia en Estudios de Sistemas Mutuales.

Las bondades que se pueden atribuir a esta estrategia metodológica para el caso de esta investigación, es la posibilidad de generar conocimiento por medio de las causas y principios de la organización acerca de las propiedades de ésta y los fenómenos que ocurren en ella, permitiendo distinguir los elementos que le son propios a cada empresa sin caer en la generalización, de forma tal que el cúmulo de conocimiento acerca de su cultura organizacional y las intervenciones que se realicen sean pertinentes para su realidad. (Yacuzzi, 2005)

3.3.1. La entrevista en profundidad.

La entrevista en profundidad es una técnica en la que una persona que es el entrevistador, solicita a sus entrevistado(s) información, para obtener datos sobre un problema determinado. Por lo tanto se presupone de la existencia de

al menos dos personas y la posibilidad de interacción verbal. (Rodríguez, 1999).

En función a la consecución de los objetivos del estudio, esta técnica se utiliza para acceder al discurso de los individuos y grupos, dado que se realizarán entrevistas individuales y grupales.

En la entrevista en profundidad el entrevistador desea conocer el discurso de un determinado problema y a partir de él se establece una lista de temas, en relación con los que se focaliza la entrevista, quedando a la libre discreción del entrevistador, quien podrá sondear razones y motivos, ayudar a establecer determinado factor, pero sin sujetarse a una estructura formalizada de antemano, quienes preparan una entrevista focalizada más que contrarrestar modelos o teorías, tienen ideas más o menos fundadas y los que desean profundizar en ellas hasta llegar a explicaciones convincentes. Lo esencial es llegar a obtener el conocimiento, las creencias, los rituales, la vida de esa sociedad o cultura, obteniendo los datos del propio lenguaje de los sujetos (Rodríguez, 1999)

Spradley (1979) plantea elementos diferenciadores de la entrevista en profundidad:

- Parte con un propósito explícito, independiente que se conversen temas variados para que la persona se sienta confiada por expresar sus opiniones, no se debe olvidar la razón por la cual se realiza la entrevista
- Presenta explicaciones al entrevistado, la entrevista es un aprendizaje mutuo por lo cual, mientras se conoce la cultura del informante, éste también aprende algo, por lo tanto el entrevistador debe ofrecer explicaciones sobre la finalidad y orientación general del estudio.
- Formula cuestiones, el diálogo de la entrevista es asimétrico el entrevistador realiza las preguntas y luego el entrevistado cuenta sus experiencias, el entrevistador busca deliberadamente la repetición.
- El entrevistador muestra ignorancia e interés en lo que dice o cree el su interlocutor.
- Las preguntas estimulan una y otra vez al entrevistado para que entre en detalles.

3.3.2 La entrevista grupal

Las **entrevistas grupales** son una de las técnicas de acceso al discurso más difundidas durante la última década. Ésta se caracteriza por ser semi-estructurada y de carácter colectivo, en donde participan un grupo de individuos, de una misma organización y un mismo estamento seleccionados al azar, los cuales discuten una serie de temas definidos anteriormente por el investigador el cual cumple el rol de mediador. (Sandoval, 2002)

Las bondades de esta técnica, para esta investigación, radican en la recolección de datos a partir de un discurso colectivo, el cual tiende a ser más representativo de la realidad de la organización, dejando de lado posibles sesgos de los actores en su individualidad. Por otra parte, el desarrollo de la discusión en conjunto a un grupo de pares genera una situación de confianza que rompe con los sesgos de la individualización que se genera en las entrevistas individuales. (Sandoval, 2002)

Esta tipo de entrevista se realizó con los siguientes temas de investigación, dado que a través de ellos podremos sondear con más amplitud el tema de estudio:

Tabla de temas

Dimensión	Categoría
Organización laboral	Salario Jornada Promoción Objetivo Incentivos Beneficios
Estructura organizacional	Norma Canales de comunicación Organigrama
Aprendizaje	Métodos Evaluación
Sistema de planeación	Acciones – Actividades Evaluación Canales de comunicación Normas
Seguridad y salud ocupacional	Equipos de protección Actividades de prevención Control de condiciones inseguras.

3.3.3 Observación en terreno

Se realizó una **Observación terreno**, técnica en la cual el investigador comparte con los investigados su contexto, experiencia y vida cotidiana para conocer su propia realidad. Según Sandoval, A. (2002) el reto de la observación en terreno es "ganar la entrada al escenario" u "obtener el acceso", en este caso se considera fundamental reconocer los espacios físicos y formas de trabajo que se realizan al interior de la mina.

3.4 Selección de la Muestra

Para el desarrollo del estudio se seleccionó la muestra de acuerdo a niveles:

Gerentes: en este estamento se clasifican a quienes son identificados con el rotulo de gerente en la empresa indiferente a su especialidad (general, operaciones, recursos humanos, etc) Además se incluirá en esta categoría al Administrador del contrato, dado que es la autoridad máxima de la empresa en terreno).

En este estamento el muestro fue de carácter dirigido, se seleccionaron 4 ejecutivos de terreno y 2 ejecutivos de casa central.

Supervisores: en este estamento se clasifican a quienes son identificados con el rotulo de Jefe en la empresa y quienes tienen personas a su cargo, indiferente a su especialidad (obra civil, minería, servicio, etc.). Además se incluirá en esta categoría al Jefe de Turno, dado que es quien tiene responsabilidad por la dotación completa de personas.

Trabajadores: este estamento comprende a todos los trabajadores quienes no tienen personal a su cargo y que además independiente a su operación (maestro, ayudante, operario) mantienen contrato por el proyecto con la empresa a estudiar.

3.5 Muestreo

Para el caso de los supervisores y trabajadores, se realizó un muestreo de casos homogéneos con la intención de describir cada subgrupo, el cual se desarrollo de forma aleatoria. Según Sandoval (2002) es la estrategia empleada para la conformación de grupos focales. El punto de referencia más común para elegir los participantes de un grupo focal es que estos posean algún tipo de experiencia común en relación con el núcleo temático al que apunta la investigación.

En el caso de los gerentes se utilizó, el muestreo de casos políticamente importantes se dado que constituyen uno de los su bgrupos de hegemonía cultural, es decir, intervienen directa o indirectamente, pero de modo significativo en la toma de decisiones involucradas en los procesos de SSO. Comprender su visión es fundamental para conocer el rumbo que seguirán los procesos en cuestión y de ahí la importancia de este tipo de muestreo (Sandoval, 2009).

3.6 Muestra

Se desarrollaron 6 entrevistas grupales, para lo cual se, se seleccionó al azar una muestra, de 42 trabajadores los cuales fueron divididos en 6 grupos según pertenencia; Jefes de Nivel o Area, Operadores, Maestros y ayudantes. Resultando el siguiente esquema:

Grupo	Nº de Participantes	Estamento
Jefes de área o nivel	12	supervisores
Operadores	16	trabajadores
Maestros y ayudantes	16	trabajadores

Se realizaron entrevistas en profundidad semi-estructurada, a 6 Ejecutivos, 2 de Casa Central y 5 ejecutivos de terreno, considerados en el estamento de gerentes.

Además se realizó una observación participante al inicio del estudio a fin de comprender el lenguaje, y obtener información sobre las prácticas laborales y formas de trabajo en “la mina”.

3.7 Administración de los datos

En este proceso, la complejidad no es menor. Antiguamente se utilizaban mecanismos manuales para desarrollar el análisis, destacando sobre documentos impresos aquellos elementos relevantes y agrupándolos en el proceso de codificación. Esta forma de trabajar los datos cualitativos es compleja debido a la dificultad en relación al acceso a determinados elementos específicos y a lo inmanejable que torna el análisis a medida que aumenta el volumen de la muestra.

En este contexto, esta investigación utilizara el **Software Atlas.ti**, el cual es una herramienta informática cuyo objetivo es facilitar el análisis cualitativo de grandes volúmenes de datos. En otras palabras, este software nos permite manejar datos cualitativos de manera cómoda, fácil, segura y confiable.

Este programa nos permite realizar el proceso de codificación y agrupación de los códigos de manera ágil en una multiplicidad de archivos y fuentes de información al mismo tiempo, sistematizando el proceso de análisis de contenido. De esta forma, la obtención de resultados se vuelve más minuciosa, rápida y eficiente, puesto que el manejo de la información es más cómoda en comparación a las distintas técnicas manuales para este fin. De esta manera, la diferencia con el sistema manual de gestión de datos cualitativos radica en la sistematización y la exhaustividad.

3.8 Análisis de los datos

3.8.1 Modelo de Análisis Crítico del Discurso (ACD)

Es un enfoque de análisis que considera el discurso como una práctica social de gran relevancia en la construcción de la sociedad. Influenciada por el Post estructuralismo, reconoce que el significado es fluido, no algo fijo, pues más allá de la supuesta estabilidad de un sistema (Foucault, 1960), el significado depende del habla, más precisamente de quienes lo hablan y sus intereses particulares. El significado es comprendido por el ACD como un fenómeno, construido socialmente, donde diferentes grupos luchan por obtener el control y la hegemonía del significado. Pues como bien evidencia Foucault, quien controla el discurso controla así mismo la construcción del sujeto (1973), quien desde su nacimiento depende de los discursos dominantes en la sociedad, que determinen y definen lo bueno, lo sano, lo racional y lo real.

También se encuentra en el ACD la estampa de Lyotard (1985) quien critica la opresión del discurso moderno basado en la racionalidad, el progreso y perspectivas universales y totalitarias como la estrategia del consenso como el avance social.

Finalmente, se puede sostener que la mayor inspiración del ACD precede del trabajo de Laclau y Mouffe (1985) quienes firmemente sostenían que el cambio social podría generarse en base al conflicto discursivo, es decir, a través de nuevas definiciones de la realidad capaces de contestar las tradicionales. En resumen, el ACD nutrido básicamente de los pensadores postestructuralistas, analiza el mundo social a través del análisis ideológico del discurso, es decir, como instrumento que impone y legitima los intereses de unos a expensas de los intereses de otros.

El ACD se ocupa primordialmente de dos asuntos: 1. como el discurso moldea la realidad social, 2. como detrás de aquel modelaje se encuentra la dominación de un grupo particular en este sentido, el ACD devela y hace transparente las

relaciones de poder y dominación incrustadas en el discurso y la forma en que este construye la realidad social, la posición crítica de este método radica en el reconocimiento del discurso como una práctica no neutral, es decir, como una práctica de dominación refinada que encubre a través de herramientas sintácticas, estilísticas, semánticas y retóricas, los intereses de un grupo en forma de convenciones sociales o fenómenos naturales y/o universales. Específicamente el ACD se basa en un procedimiento hermenéutico, es decir analiza la creación del significado y la manera que diferentes actores interpretan y orientan sus acciones en base a los significados sociales. Este proceso hermenéutico tal como lo señala Meyer (2001), esta fuertemente anclada en la teoría, la que orienta la selección de los datos a recoger en el proceso de recolección. Al respecto el ACD puede utilizar teorías macrosociales, de rango medio, microsociales, psicológico y lingüísticos, prescribiendo su particular set de herramientas (Meyer 2001). En síntesis, el ACD como análisis del discurso en su potencial de poder y constructor social, depende para su procedimiento hermenéutico de una clara posición teórica para realizar una interpretación de los datos.

El uso del ACD en la presente tesis, se basa principalmente en el plano sociocognitivo, es decir, la influencia de la estructura social a través de las representaciones sociales (Van Dijk, 2001) esta teoría implica que los individuos orientan sus acciones en marcos colectivos de percepción –las representaciones sociales-, las que nutren al individuo de una de conceptos, opiniones, creencias, valores e identidades.

Según Van Dijk, el individuo almacena en su memoria un conjunto de modelos sociales que en la práctica prescriben su conducta que son impuestas, extendidas y legitimadas en los discursos sociales. El rol mediador del discurso en la conducta humana es así mismo enfatizado por Scollon (2001), quien subraya el hecho que toda acción social esta mediada por instrumentos creadores de cultura como el discurso. De esta manera, el análisis crítico del discurso debe centrarse en la recuperación de aquellas representaciones sociales, ya sea en forma de creencias, opiniones, valores e identidades, que enmarcan e impulsan la acción social del individuo.

¿Qué estructuras discursivas se deben analizar? Tal como Van Dijk lo señala, existen cientos de dimensiones a analizar, como la sintáctica, la estilística, la pragmática y retórica, paraverbal, etc..., sin embargo la decisión depende del objetivo, al respecto Van Dijk (2001) señala que la mejor manera de estudiar las representaciones sociales, incrustadas en el discurso, es a través de las macro y micro estructuras semánticas. Las macroestructuras semánticas son los significados globales asignados al discurso por los hablantes. Esto permite la influencia, control y manipulación de la comprensión de un discurso. Por parte de un hablante, generando un modelo o representación de un hecho. Es importante notar que estos significados no pueden ser observados directamente, sino, inferidos del discurso. Las macroestructuras semánticas son los significados locales que resultan de una selección de los hablantes en

función de sus modelos mentales. Aquí caben las estrategias de predicación y de referencia (Wodack, 2001), el etiquetado de los actores sociales y el modo de nombrar, respectivamente. Los significados locales polarizan la representación a través de predicados positivos de nosotros y predicados negativos de ellos.

Hay que tener en cuenta que para comprender las macro y microestructuras semánticas en el discurso es necesario tener cierto conocimiento sobre los contextos locales y globales (Van Dijk, 2001), los contextos globales son las estructuras sociales, políticas, económicas, cultural e histórica donde el discurso tiene lugar, sin este conocimiento de contexto es imposible comprender cabalmente el significado de las estructuras semánticas y por lo tanto reconocer las representaciones sociales. El contexto local se sitúa en la acción misma, es decir, el contexto situacional donde tiene su origen el discurso (por ejemplo; la familia , el colegio, la empresa) y la acción que deriva de éste. En tal sentido pretender comprender un discurso sin entender sin el contexto local es aún más descabellado que pretender hacerlo sin el contexto global. Tanto el contexto global como el local impone ciertos modelos mentales bajo los cuales los hablantes construyen su discurso y mediante los cuales es posible interpretarles adecuadamente.

Van Dijk establece que los grupos de poder influyen en el discurso a través de las representaciones, capaces de reconocer a través del estudio de las estructuras semánticas a la luz del contexto global y local. Pero ¿cuántos tipos de representaciones sociales existen? ¿cuales debemos usar?. Para la siguiente tesis nos ocuparemos de observar las siguientes representaciones sociales las cuales se relacionaran con la SSO:

- ❖ Creencias: Conjunto de ideas compartidas por un grupo que permiten ordenar, categorizar y comprender la realidad.
- ❖ Valores: Supuestos compartidos de cómo los integrantes de una organización se deben comportar y relacionar.
- ❖ Identidades: Son nociones que estructuran al sujeto en torno a formas particulares de ser y por ende de comportarse.
- ❖ Normas: Son las reglas y políticas formales que estructuran los procedimientos en una organización.

A continuación se presentan los resultados del estudios, para lo cual se cambio el nombre de la empresas por “Trehuelas”para proteger su identificación.

IV. RESULTADOS

4.1 Satisfacer a la Mandante como sea....

El primer elemento que aparece en el análisis de la cultura organizacional de "TREHUELAS" es su relación con CODELCO, muchas de las características y atributos que se asocian a la empresa se entienden por la lógica de trabajo que impone CODELCO a sus contratistas, aunque no implica que cada contratista de "El Teniente" posea las mismas características.

CODELCO por años mantuvo una lógica de contratos por períodos muy cortos (como máximo un año) que tendía a generar una constante competencia entre contratistas, durante todas las actividades de los proyectos licitados. Esta lógica de licitación significaba para las empresas una serie de elementos que hasta el día de hoy constituyen parte importante de los atributos organizacionales de La empresa en Estudio.

En función a las descripciones de los gerentes entrevistados, la constante competencia por contratos con CODELCO implica que gran parte de la gestión se dedique única y exclusivamente a satisfacer al mandante, ya que esto permite proyectar a la compañía y asegurar la sustentabilidad de las empresas. Los testimonios indican que satisfacer a CODELCO involucra realizar y cumplir todas y cada una de las exigencias que pongan en los contratos, y estar atento y dispuesto a cualquier demanda del cliente, ya que piensan que la insatisfacción de éste, implica una pérdida de proyectos que pueden llevar al colapso económico de la empresa.

"...nosotros vamos a llegar a terminar el contrato o hacer el trabajo que el cliente quiere a como dé lugar, aunque en el camino perdamos hasta la camiseta, eso para nosotros es una de las cosas que se nos valora aunque nosotros empezamos algo y lo terminamos aunque tengamos que darle todas las explicaciones al directorio y a los accionistas y eso nos ha dado muy buen resultado, es decir, apechugamos con lo que tenemos que hacer" (Gerente)

Esto tiene como efecto directo que la gestión de "TREHUELAS" sea medida y observada por lo que CODELCO señala sobre ella, es decir, la empresa es exitosa o eficiente sólo si CODELCO dice que lo es, no por una evaluación interna o por sistemas de monitoreo que logren identificar factores críticos de la organización. La empresa se centra en satisfacer a CODELCO, construyendo su identidad como "contratista de CODELCO".

Satisfacer a la mandante se constituye como un valor predominante en la cultura organizacional, esto se traduce en la SSO como: seguir las normas y planes de trabajo que dicta CODELCO en prevención de forma incuestionable, independiente si es lo que se requiere para el personal TREHUELAS o no y si en realidad cumplen su objetivo. Además esto genera una realidad paralela ya que se cree y piensa que se está trabajando en el tema. Esta situación se

observa por ejemplo en la aplicación del programa PMC que se revisará en el punto 4.9.2

4.2 Una empresa contratista de CODELCO...

Ser un contratista de CODELCO en la práctica trasunta una serie de elementos en la cultura organizacional, el primero de ellos el hecho que la identificación de los empleados y miembros con "TREHUELAS" sea muy poco perceptible. Los trabajadores de "TREHUELAS" se consideran como empleados de una empresa contratista de CODELCO, por ende, cualquier empresa contratista tiende a ser asimilable y equiparable a otra. Trabajar para "TREHUELAS" aparece para los trabajadores como una posibilidad laboral más dentro del mercado de la minería y de los contratistas de El Teniente. Por ende, la cultura organizacional de "TREHUELAS" no permite que se genere una identificación de los trabajadores con la empresa, ya que ésta se autodefine y se mira a sí misma como "una empresa contratista de CODELCO".

"No se identifican mucho, porque pasan de una empresa a otra, una empresa se adjudica un contrato como MaxXXX por ejemplo, y todos los trabajadores que están con "TREHUELAS" se van a ir con MaxXXX, en nuestra dotación tenemos muchos ex-MaxXXX, etc., los contratos duraban un año o dos años y ahora duran 3 años, eso es lo que más ha durado un contrato en esta faena, ahora están pensando en los 5 años, entonces cuando la mayoría de los contratos eran por un año, el trabajador no se fija mucho con la empresa, le da lo mismo quien es su empleador" (Mando medio)

La identidad de ser una empresa contratista de CODELCO se traduce en la SSO como la imposibilidad de actuar de hacer algo para cambiar, es decir, como el trabajador no se siente parte de la empresa, no puede decir nada, no puede cambiar la situación que experimenta en cuanto al como se hacen las cosas y como piensa y cree que deberían ser para resguardar su SSO.

4.3 La presión por producir...

La presión por producir se transmite desde la gerencia hacia las bases por una lógica de competencia entre contratistas y por una significación de que es el único fin del trabajo es la producción, convirtiendo los números, en lo más importante (según como observan el tema las empresas contratistas). Esta presión por producir implica que en gran medida las actividades y tareas que se realicen en la gestión de la empresa deben tener un correlato o relación directa con la producción.

Por ende, se generó una cultura organizacional donde todo es producción, y si alguna actividad, tarea o decisión no tiene relación directa con la producción, no es importante (o no es urgente). La producción prima frente a cualquier decisión.

“la seguridad es un muy buen negocio por que la no seguridad es un muy mal negocio por que por consecuencia ocurre lo contrario y además de eso la seguridad es una consecuencia, es decir, cuando uno planifica bien un trabajo van a ocurrir dos fenómenos o mas pero por lo menos dos que son de tremendo interés, una es que nos va a ir bien en el trabajo y desde el ángulo económico vamos a ganar lucas y la otra es que al planificarlo bien también se minimiza el peligro de accidente, por el solo hecho de planificarlo bien, entonces ese es el enfoque que le hemos querido dar.. (Gerente)

La relación con CODELCO configura entonces dos elementos distintivos de la cultura de “TREHUELAS”, la empresa en estudio se define y se auto-observa como una empresa contratista de CODELCO y su tarea principal es generar los más altos niveles de producción.

Frente a la significación del trabajo por parte de los Gerentes como producción y no como un desarrollo del ser humano y de las organizaciones laborales, se observa en los trabajadores la objetivización de su labor como “tirar metros”.

Esta realidad se aprecia en la cultura de la empresa como, “todo se hace rápido”. Los entrevistados perciben que “en “TREHUELAS” las cosas se hacen rápido porque se trabaja solo por producción, planteando que no existe interés por como se desarrolla el su trabajo, ya que no se consideran sus esfuerzos y posibilidades físicas, mentales y sociales.

“lo único que les importa es tirar metros y tirar, no les interesa nada mas que eso” (Trabajadores)

Es decir, lo más importante es lograr las metas para la jornada, ya que se cree que en el corto plazo se acabe el contrato (herencia de la lógica anterior), o puede que exista un accidente de proporciones (la tensión producto de explosiones y otros), o puede que mi lugar en esta empresa no se extienda en el tiempo (la producción es lo más importante, no las personas), o simplemente porque los éxitos o fracasos de la empresa no tienen una real importancia en mi rol como trabajador (la baja identificación con la empresa).

“A veces las cosas no están ni hechas y ya te están pidiendo otra cosa, entonces quieren que las cosas se hagan al tiro y ahí es cuando se ponen nerviosos, andan todos apurados y es cuando las cosas quedan mal puestas” (Trabajadores)

Los trabajadores refieren sentirse evaluado en términos cuantitativos y no cualitativos (cuánto hizo y no cómo lo hizo), razón por la cual se esmeran en hacer las cosas rápido. De lo contrario plantean que se construyen una mala imagen.

“Aquí lo que dicen es si el viejo sirve o no sirve, sino sirve no te llaman más, y a uno no le gusta quedar como malo pa’ la pega” (Trabajadores)

Tampoco sienten que su trabajo sea remunerado o bonificado en base a logros o éxitos particulares (y grupales), sino que percibe que no tiene ninguna importancia la calidad ni como ellos desarrollan su trabajo.

“Avanzar y avanzar, ellos quieren metros porque les pagan por metros, aquí se paga por metro” (Trabajadores)

Los trabajadores, plantean que esperan terminar su jornada laboral y poder descansar, dado que, en la medida que se enfoque en hacer su trabajo (rutinariamente y con velocidad creciente) el tiempo pasará más rápido.

Los mandos medios observan que frente a este valor de la producción que dirige la cultura organizacional, su personal a cargo se desmotiva y por ende se resiste a ser objetivado, sin embargo no poseen los medios para contrastar esta situación.

“Ahora que es lo que más le interesa a la gente es el reconocimiento, ya sea viejo: lo hiciste bien, pero que sea sincero, que sea respaldado, y además porque lo hiciste bien toma te doy un regalo y ese viejo vuela y ese viejo no se va a ir antes de la hora, no va a llegar tarde, aquí los viejos cuando llegan en los buses con las manos en los bolsillos todos despacito hacia la oficina, cuando se van en la tarde casi corriendo a tomar el bus de vuelta entonces eso ya es diferente, que la motivación del gallo es otra, irse no mas y llegar lo más tarde posible” (Mando medio)

Además los mandos medios refieren que, con sus colaboradores mantienen buenas relaciones laborales, sin embargo, si un trabajador les trae problemas para cumplir los objetivos de producción, la relación cambia abruptamente, a un trato vejatorio, recurriendo a instancias superiores para aplicar el máximo rigor, con el objetivo de imponer su poder.

“yo no soy el malo aquí que reto ni mucho menos yo converso con ellos y les digo que ellos son profesionales, así como yo soy profesional, a ellos les pasan una plata por lo que tienen que hacer y a mi también, dos, se puede equivocar uno dos veces, a la tercera yo no me hago problema con el, yo voy a hablar con mi jefe y se lo pongo en la mesa, no me hago problema y ellos saben, las reglas están de antes, de traerlos a la oficina y decirles mira conchetumadre aquí como hay varios colegas, que el viejo le va a decir que si pero al rato le va a decir ya y va a ser el doble, uno tiene que imponerle a los viejos no ellos a nosotros, es la idea” (Mando medio)

En cuanto a la traducción del valor de la eficiencia de la producción en la SSO de los trabajadores se observa, la instrumentalización del trabajo, es decir, las personas no trabajan por goce o por desarrollo personal, sino por “tirar la mayor cantidad de metros” posibles, lo que se traduce que en SSO en que no se utilicen los equipos de protección personal dado que es más rápido trabajar sin ellos, que los trabajadores trabajen cansados a pesar que no han tenido las

suficientes horas de descanso, realizar un trabajo que se planifica para cuatro personas con dos personas.

Esta situación nos dirige a la distancia psicológica y desconocimiento que se genera entre cada uno de los estamentos, lo que termina constituyéndose como castas.

4.4 La generación de Castas....

Las distancias que se generan entre los estamentos producto de una cultura organizacional que tiende a disponer a los trabajadores a constante tensión genera una serie de consecuencias. Tal como es posible describir la sensación física del encierro o la altura, las relaciones entre los distintos estamentos, se siente y se percibe como “tenso”, “difuso” o “complejo”, en los pasillos de la empresa y en los espacios que comparten los estamentos.

Los trabajadores plantean que entre compañeros de trabajo existe una relación de camaradería, que entre ellos se apoyan y acompañan, sin embargo, a los jefes los identifican y reducen simbólicamente a “casco blanco”, personajes que se encuentran lejanos a su mundo, que no gozan de los beneficios afectivos de su camaradería y que al contrario de su vivencia “anda cada uno por su parte”.

“Entre compañeros de trabajo es buena, excelente, siempre andamos juntos los mineros los que trabajamos, y los jefes andan aparte, cada uno por su lado. No hay un dialogo ni una conversación amena con un casco blanco” (Trabajadores)

Los mandos medios observan a los trabajadores como un nivel social, económico y educacional inferior al de ellos, por lo tanto no entienden con palabras, planteando que deben aplicar “mano dura”.

“No control, calidad, mano dura, tú tienes que poner mano dura de vez en cuando, lo mismo que pasa en tu casa con tus hijos, si tu le hablas a la primera, le hablas a la segunda, le hablas a la tercera y le pones un mangazo, sino tienes al cabro desbandado drogadicto, ladrones un montón de sartas y vagos, y aquí pasa lo mismo si piensa que aquí en 500 viejos tienes de todo, aquí teni gente buena, teni ladrones, tienes drogadictos teni alcohólicos, teni de todo, teni hasta presidiario, si en esta casa teni de todo, entonces teni que saber meterte con todos” (Mando medio)

Los gerentes por su parte observan a los mandos medios como quien opera y cumplen ordenes, casi ni visualizan a los trabajadores quienes son tratados afectivamente según su discurso como “viejo”. En cuanto a sus iguales –otros gerentes- son distinguidos por poseer el mismo nivel educacional y porque tienen una visión a la cual se les debe influenciar, por reconocimiento a su “Liderazgo”.

“Es que en los cargos medios uno da una instrucción y se tiene que cumplir no mas, en los cargos altos como son mas pares en términos que son mas contemporáneos con uno, con el gerente general, son del mismo nivel educacional, hay un tema de reconocimiento al liderazgo en esos momento”... (Gerente)

Esta distinguible tensión entre los estamentos (gerentes, supervisores, trabajadores) se explica centralmente por una jerarquía que tiende a marcar

distancias evidentes entre estamentos, gerentes que prácticamente no tienen contacto con mandos medios y menos con trabajadores, mandos medios y trabajadores sólo se comunican a través de órdenes. La “nombrada” o las órdenes de trabajo tienden a marcar una lógica en las relaciones laborales que implican que la comunicación sea entendida (en el marco de una cultura organizacional asociada a producir y disminuir tiempos a toda costa) sólo como una forma de transmitir indicaciones a las tareas de los trabajadores (de todo nivel en “TREHUELAS”).

De igual forma, las marcadas y conocidas (por todos) diferencias salariales entre los diferentes cargos conllevan que, por un lado se configure una jerarquía no sólo laboral, sino también social, y por otro una materialización de las diferencias entre los cargos y funciones que permiten la crítica (del momento en que la cultura organizacional los opone constantemente). Vale decir, las distancias entre estamentos no sólo se explican por una forma (tradicional y de larga data) de organizar el trabajo, sino además por una distribución del ingreso desigual según la percepción de los mandos más bajos.

Esto tiene como resultado que las redes sociales que se configuran en la empresa tiendan a ser marcadas por el estamento y el cargo, la gerencia se “junta” sólo con la gerencia, los jefes de área entre ellos, los jefes de nivel por otra parte, los ex - capataces, los maestros y ayudantes, y los operadores.

“Yo nunca he compartido con la jefatura desde que estoy aquí.

¿De cuánto? De un año seis meses

¿Y de los que llevan más tiempo? Yo tampoco y llevo siete meses. Aunque yo si he compartido con ellos tres veces en el día del minero y ahí se comparte un asado general para el turno.

Y ¿adónde? En un gimnasio que hay por aquí, y van jefes, van todos, puede ir todo el turno, aunque si algunos van y otros se dan sus vueltas.

¿Pero de esas veces que han compartido con ellos han sido asados? Si, y hemos jugado a la pelota también y ahí van de pasada también, están 5 minutos y se van.

Pero así en general como que no existe relación con los jefes. Es que ellos tienen cosas aparte, hacen su grupo aparte como jefe.

¿Y ustedes piensan que así no debería ser? No debería haber distinción de personal por que ganan más o ganan menos, si estamos acá en una familia o en un grupo debieran compartir todos, dejar a un lado el orgullo que tienen ellos hacia nosotros, que la plata no les limite compartir, tienen que distraerse un poco, llegar más a la gente, saber sus problemas porque a veces uno tiene sus problemas. Uno tiene que irse con el problema porque no hay confianza entre el jefe y el trabajador.” (Trabajadores)

La identidad de castas que se suma a la sobre valoración de producción, se traduce en la práctica como la desestimación y desconfianza entre los equipos de trabajo, la visión que se tiene entre los integrantes de la empresa, es que todos son flojos.

El chileno es “flojo” o se ha puesto flojo, o cada vez está más “flojo”, esa es la visión de la gerencia, esa es la respuesta inmediata que se da en cuanto a que los trabajadores no cumplen como quisieran las metas de producción.

“el Chileno se ha puesto flojo y donde puede va a sacar ventaja, el Chileno perdió la pasión por el trabajo, y si ve la posibilidad de quedarse dos días en la casa regaloneando lo va hacer” (Gerencia)

Los mandos medios refieren a que los trabajadores son flojos en cuanto a que ellos requieren un mejor sueldo por el trabajo que realizan, significándolo como una falta de apego por la empresa.

“los viejos no tienen apego por la empresa en la que están trabajando, puede estar bien en todo el viejo pero no tiene, no siente el compromiso que uno espera de una persona, cuando contratamos a un viejo y le decimos vas a ganar 200 y se le pagan los 200, pero después porque no puedo ganar monedas no hay, un poquito más y empieza a flojear pero el viejo no se compromete” (Mando medio).

Los trabajadores observan a que los “cascos blancos”, es decir, los jefes e ingenieros son flojos porque estiman que la forma de trabajar es física por lo tanto las rondas de supervisión o el trabajo de oficina no la consideran como trabajo.

“está lleno de cascos blancos y no se leve haciendo na..., se ganan la plata con lo que hacemos nosotros” (trabajador)

Las castas son una identidad al que genera una cultura de la rivalidad entre jefes, mandos medios y trabajadores, donde existe una rivalidad constante que reina la desconfianza, el desprecio y la minimización, transformándose una organización fragmentada en donde las realidades de cada estamento son desconocidas y lejanas, lo que se traduce en SSO en que los trabajadores se sientan excluidas de la organización, no integradas al sistema, que los sistemas de comunicación no operen ya que no se conoce lo que hay detrás de la conducta insegura, ni tampoco que se declaren las practicas inseguras en post de la producción.

4.5 Pero además son tontos...

La identidad de castas que prima en “TREHUELAS” aumenta la distancias entre los estamentos, lo hace muy complejo el surgimiento de la comunicación y de la convivencia entre compañeros de trabajo (de organización) de diferentes estamentos.

La gerencia plantea que en el desarrollo del trabajo, la baja instrucción no permite que los trabajadores entiendan las decisiones y órdenes, además que no obedecen porque simplemente no comprenden la instrucción que se les entregó. Esto repercute en SSO dando cuenta que la responsabilidad de los accidentes se dan porque las personas son entienden.

“de acuerdo a lo que yo converse con ellos cual de los dos es menos avisado po’ porque no les puedo repetir lo que les dije en realidad a él, porque eran unos tontos po’, porque uno tiene que tener ese cuidado en realidad, porque no puede tener venados haciendo ese tipo de cosas, entonces tú te das cuenta que efectivamente hay algunos que no les llega el mensaje” (Gerencia)

Dado el nivel de cesantía de la región y el país, sumado a los ingresos que perciben las personas con un bajo nivel de educación formal, existen una serie de personas dispuestas a ocupar el puesto de trabajo del trabajador. Esto pone una presión adicional en los trabajadores, ya que “mañana puedo perder mi trabajo”, esta situación de vulnerabilidad ante la estabilidad del trabajo, se incrementa al sentir que son juzgados por los accidentes.

“Ellos dicen que nosotros queremos todo en bandeja y no es así, y lo primero que dicen es “estos xxxes valen callampa” porque esos son los términos que ellos usan y a nadie le gusta que le digan así” (Trabajadores)

“acá todos le echan la culpa al viejo, empezando por cualquier casco blanco, van al tiro a retarlo en vez de preguntar como están van por que lo hiciste, por que paso esto, ese mismo día que el cabro tenía la patrulla no le preguntaron como estaba nada, al tiro echando la culpa, por ultimo decirle como te sentí y ya después vamos hablar esta cuestión por que es grave, y casi se le reventó la rodilla al viejo, tuvieron que llevarlo en brazos y nunca le preguntaron.” ” (Trabajadores)

desde esta perspectiva se plantea que los accidentes leves o menores no se denuncian para evitar dificultades.

“ si han habido no han sido informados, por que no son graves tampoco, son leves, son caídas o tropezones”. (Trabajadores)

Lo interesante a este respecto es que, primero, esta percepción sobre los trabajadores la comparten ellos mismos y la repiten sobre sus compañeros,

transformándose en una autopercepción del estamento, y segundo, tienden a replicarla hacia sus mandos superiores, vale decir, los jefes en opinión de sus subalternos son “flojos”, “no hacen nada”, “no tienen idea” y “nos dicen cosas que ya sabemos”, con excepción de su condición de reemplazables (aunque con la creciente apertura de carreras en el área podrían serlo). Esto implica que la visión que se tiene de los trabajadores de la empresa se tiende a replicar en todos los niveles y estamentos, lográndose que los operarios, jefes y gerentes miren a sus compañeros de trabajo y a sus subalternos con las características y aspectos ya descritos.

“...esa gente no sabe nada, es primera vez que entra a la mina y como es pituto del jefe gana harta plata cuando el que está al lado sabe más. Uno se pregunta porque hay tanto casco blanco aquí sabiendo que no hacen nada, porque hay tanto casco blanco” (Trabajadores)

Esta visión lo que crea es distanciar y fomentar la estructura de “castas”, donde lo que prima es mantener la estructura de mando y la diferenciación de los otros estamentos más que la comunicación, todo cuanto implicará una gestión más dificultosa de estrategias de cambio organizacional. Como se explico anteriormente este sistema de rivalidad que anula y menosprecia se transforma en la identidad de que los “trabajadores son tontos”. Lo afecta a la integridad psicológica del trabajador en la concepción de su rol en el trabajo y en el aislamiento social, al sentir la falta de respaldo de sus actos en el trabajo, es decir, es estar trabajando en peligro dado que no hay respaldo ni redes sociales mas allá que su propio estamento al cual deben defender.

4.6 Se hecha de menos el liderazgo fuerte.....

Cuando toda la gestión directiva moderna aparece encaminada a flexibilizarse y hacerse permeable hacia sus trabajadores, cuando ya las personas y sus intereses personales, familiares y culturales no son un factor más de producción, sino la producción misma, resulta difícil de sostener que una gestión como la que se observa en “TREHUELAS” sea moderna.

“Lo que pasa es que yo como lo veo de mi óptica un administrador debiera por lo menos, debería ser mas, pero por lo menos una vez al mes cuando tenga su programa reunir a todos los de esta línea, de los jefes de nivel para arriba, jefe de nivel, jefe de grupo, jefe de área, jefe de operaciones, todos y juntarlos aquí por ejemplo, eso echo de menos yo, el liderazgo fuerte” (Mando medio)

Es decir, los trabajadores demandan de la valoración e importancia de las personas que trabajan en ella, más allá de los cargos que detentan y las funciones que cumplen, más allá del estamento al que pertenecen o el sueldo que perciben.

La gerencia plantea que la línea de mando, tiene una crisis en el liderazgo razón por la cual no se llevan a cabo las instrucciones, por la debilidad en la instrucción.

“Mira yo desde que llegue, mi primera apreciación es la que mantengo en realidad, que hay un problema de liderazgo ahí, en ese grupo hay un problema de liderazgo. Dos cosas influyen ahí, una que el equipo supervisor no era suficientemente fuerte, de hecho ese turno ha tenido una rotación de jefes altísima, como 3 o 4 jefes de turno en 6 meses, el prevencionista débil, jefe de turno débil, el jefe de nivel parece que esta incompleto, le falta supervisión, y una línea”(Gerencia).

Los mandos medios plantean que la gerencia confunde liderazgo con imposición , razón por la cual han debido enfrentar la alta rotación de su personal.

“La prepotencia de liderazgo, una cosa es ser líder y otra cosa es ser prepotente son dos cosas diferente, si yo te he dado una instrucción a ti y tu no la completas, este weon se va, no sirve entonces echaban a tanta gente por estupideces pero todos los cascos blancos se mantenían, la gente era la que hacia todo malo, la gente era responsable de esto, la gente etc., entonces se genero una psicosis en la gente y basta que parta uno que diga viejo si te echan tirate una licencia medica, búscate 7 viejitos, 8 viejitos y te quedas con fuero esa gente vuelve a trabajar acá, estos vana volver, esta fue otra ola que genero, entonces vana volver 5, entonces esta psicosis y este susto permanente de la gente hace que ocurran todas estas cosas porque tu no estas tranquilo, tu tienes que entender a la gente” (trabajadores).

La creencia de la necesidad de “liderazgos fuertes” en la cultura organizacional de TREHUELAS por parte de gerentes y mandos medios, refiere a la empleo de liderazgos autoritarios, es decir, a la imposición a través de la fuerza de carácter violento y dictatorial, permaneciendo la idea de obligar y no transar, creyendo que así se trabaja mejor. Lo que se traduce en los trabajadores en el constante temor a perder su trabajo, a ser interpelados por rótulos que los denigran social y psicológicamente, a no tratar los problemas de fondo que se viven en SSO, que van más allá de los accidentes reportados.

En el contexto de una cultura organizacional que posiciona a la producción como el valor central en la gestión y planificación, en el que las personas tienden a ser observadas como objetos o factores de producción, en un sistema de “castas” marcado por la tensión interestamental, realizar una gestión eficiente de la seguridad resulta un complejo desafío.

4.7.1 El trabajador es el que tiene la culpa....

Las estrategias de seguridad que se diseñan que parten de la base que el trabajador “es el problema”, él se accidenta, él comete errores, él es el responsable. Los accidentes son personales y no de la empresa, se tienen responsabilidades particulares y consecuencias organizacionales, quien debe generar el cambio es el trabajador y no la organización, ésta sólo asume los costos o las ganancias de estas acciones “particulares”.

“acá todos le echan la culpa al viejo, empezando por cualquier casco blanco, van altiro a retarlo en vez de preguntar cómo están van por que lo hiciste, por qué paso esto” (Mando medio)

La gestión la seguridad es una orden, no una comunicación ni menos una invitación a participar de un proceso, se deben cumplir una serie de indicaciones que en su conjunto derivarán en la disminución de los accidentes en la empresa. Se deben disminuir los accidentes porque éstos afectan la producción, se debe generar seguridad para elevar la producción.

Se amedrenta a los trabajadores, se los asusta respecto a los accidentes y sus consecuencias para la empresa, se los presiona para no cometer errores, se los investiga y se persiguen en oportunidad de la ocurrencia de un accidente. Un accidente básicamente es un trabajador ineficiente, por ello, incluso podría llegar a ser despedido. Los trabajadores son un costo para la empresa, sus accidentes son un costo adicional.

*“y se ha llegado a transformarse en una psicosis y que al gallo todos los días se le habla de seguridad, como que se cabrea, y todos los días las charlas de seguridad terminan en un conflicto, no es algo motivacional
¿Y cómo es eso que terminan en conflicto?
Porque los gallos siempre se defienden, son mal dirigidas porque siempre termina hablando de plata, entonces en vez de inyectarle motivación a la mañana en esa charla de 5 minutos el gallo sale bajoneado, este gallo está más propenso a inseguridades” (Mando medio)*

La seguridad es un tema que depende centralmente del conocimiento de las características de sus trabajadores, sin ello difícilmente la empresa puede tener frutos o resultados observables.

Los trabajadores de “TREHUELAS” asumen que los riesgos de su trabajo son inherentes a la labor del minero, no los perciben como factores que pueden ser modificados, básicamente perciben que declarar riesgos o exigir una mayor seguridad en su trabajo puede acarrearles un despido o algún tipo de amonestación, no piensan que poseen algún tipo de espacio para declarar sus sensaciones, percepciones e inseguridades respecto a la labor que desarrollan.

La seguridad como hoy se concibe en “TREHUELAS” se caracteriza por una serie de aspectos que tienden a reforzar las dificultades que la cultura organizacional, el estilo directivo y el clima laboral propenden, citaremos algunos de ellos:

- ❖ *La seguridad es para los trabajadores maestros, ayudantes y operadores* – Los mandos medios y gerenciales no utilizan los implementos, no saben identificar los riesgos, no validan la información de las AST y tampoco utilizan los procedimientos e indicaciones en su gestión particular, sólo como una orden a los trabajadores.

“en la piscina no hacen la AST y la jefatura también se puede accidentar en la piscina y no hacen la AST, no la llenan, siempre la exigen a nosotros, aquí mismo debieran decirles, ustedes vienen a trabajar, llenan la AST” (Trabajadores)

- ❖ *El CAS no tiene poder ni ascendente en los trabajadores* – Son percibidos como ineficientes, poco proactivos, no saben analizar los riesgos, dan charlas inútiles, culpan a los viejos, no se preocupan de ellos, son ignorados por otros jefes y por la gerencia.

“Es que no tiene la autoridad, si cuando viene a terreno y hace las charlas, cita a 10 personas y llegan 2 no mas, pero si no tiene voz de mando, pero da lo mismo porque no tiene un lugar adecuado, y debería decir oigan vengan que esto es para todos y quédense callados para que escuchen” (Trabajadores)

- ❖ *El AST tiende a sub-utilizarse o usarse de forma incorrecta* – El AST se llena por obligación y se evita poner cualquier riesgo para así no tener algún problema con los jefes y supervisores, indicar riesgos y exigir su enmienda implica asumir que “no se puede hacer el trabajo” y es el empleado el que queda como flojo o que no quiere trabajar.

“Pero ustedes saben que hay una situación de riesgo ahí, ¿por qué no dicen no? Es que uno evita poner algún si arriba y un no abajo, y si uno se pone a llenar bien no se podría trabajar aquí, porque siempre hay un problema aquí. Entonces básicamente nada de eso existe, ustedes mienten todos los días. Es que si igual uno dice que no se puede igual vamos a tener que trabajar siempre aunque esta el peligro ahí.” (Trabajadores)

- ❖ *Frente al uso de los Equipos de protección personal (EPP) se observan las siguientes dificultades:*

A. *Existe una baja inversión en material de seguridad*, según el relato de los trabajadores algunos implementos están malos, otros son de baja calidad y otros se encuentran deteriorados. Al respecto conviene destacar una creciente preocupación de “TREHUELAS”, en cuanto los elementos que los trabajadores señalan como defectuosos, casi siempre se logró coordinar de manera perfecta.

“Que nos dieran materiales, implementos de seguridad porque a veces andan guantes rotos o botas rotas, que se yo, nosotros hemos luchado harto para que la empresa nos tenga las botas buenas porque si las botas están rotas uno se accidenta o se enferma los guantes rotos, entonces él quiere hacer hartas cosas” (Trabajadores)

“Mal po, es cuestión que yo me saque una bota y usted va a ver que esta mojada, la de los viejos nos quedan chicas a los más grandes y sabe que dama con permiso suyo la cuestión parece colales se nos va todo, aunque anda apretadito uno., te sentí súper realizado y es como andar con un levi's. Y no es chiste que compartimos todo, por ejemplo con los dos que ando yo son más bajos y el jefe siempre nos grita que como no nos va a quedar bueno. Y no por ejemplo a mi no me abrocha el arnés, no me lo puedo abrochar, lo tengo que llevar en la cola no mas, eso es porque estas comiendo mucho po' xxxon.

¿Y capacitación en seguridad tienen?

No se conoce, o es primera vez que escucho esa palabra, no si acá hace tiempo nos están diciendo que nos van a mandar a curso pero no pasa nada” (Trabajadores)

- B. El uso de los implementos debe ser entendido, asumido y comprometido por todos, no pueden haber mandos medios sin sus lentes, o gerentes sin mascarillas; la jerarquía de mando medio y alto no sólo debe predicar con el ejemplo, sino además concientizarse de manera efectiva el trabajo que ellos realizan.

“si yo cambio mi switch y veo que por el no uso de un elemento me voy a enfermar tengo que usarlo y de hecho yo en forma permanente uso la trompa y los lentes fundamentalmente por mí, en la medida que yo me quiera obviamente que voy a empezar a usar los elementos” (Mandos medios)

4.7.2 PMC es porque Teniente lo exige...

El Programa de mejoramiento de conductas esta establecido por Codelco, lo utiliza la mandante y por ende debe ser aplicado según las normas de seguridad a los contratistas. Este programa de observación de conducta esta dirigido hacia los trabajadores, y son los mismos trabajadores que se observan entre ellos.

La gerencia plantea que su experiencia en otras faenas a sido positiva por que los indicadores han sido favorables, por lo tanto esperan los resultados de esta faena, siendo su rol es presionar para que esto se aplique.

“Con mucha ansiedad, por que te lo digo, por que nosotros tenemos una buena experiencia en esto, nosotros implementamos el programa observadores de conducta en nuestra faena El Salvador hará unos cinco años atrás por iniciativa de la misma gente del salvador y dio muy buenos resultados.., No lo hemos implementado nosotros estamos recién en un proceso inicial de la implementación, yo diría que no tengo datos para decir en que vamos pero todavía no hay resultados.(gerencia)

¿Y usted juega algún papel dentro de estos programas conductuales, le toca algún rol o hace alguna actividad?.., Si, presionar para que funcione.

Los mandos medios plantean que han desarrollado todas las estrategias para que el plan funcione, aun cuando plantean que en esta faena se han demorado, dado que nos se les ha facilitado las cosas, porque los trabajadores no la han tomado.

Es un tema que partió en esta obra, cuando yo llegue estaba paralizado, nose porque estaba paralizado, estaba mal implementado, yo lo retome, una vez que ya organice todo este departamento, organice el plan de trabajo y en febrero partimos con el proceso con la achs, partimos con un lanzamiento y con la supervisión y con la gente de codelco, despues la capacitación, despues la difusión a todos los trabajadores, de que se trata el proceso y porque queremos implementar un proceso de mejoramiento conductual y posteriormente la capacitación a noventa y tantos trabajadores que eligió la supervisión para que sean observadores de conducta y ahora recién están partiendo con algunas observaciones, pero no ha sido fácil, nos hemos demorado algún tiempo porque cuesta que pasen la gente primero

Los trabajadores un su gran mayoría desconocen de las características del programa, incluyendo a trabajadores que han sido designados como observadores. En estricto rigor, ha habido una estrategia de difusión del programa (es conocido), pero no de capacitación al personal (no se conocen sus objetivos y finalidades, ni tampoco su implementación).

La percepción de los trabajadores respecto al programa es que éste sólo responde al cumplimiento de una exigencia del mandante, CODELCO, por ello señalan que sólo se les ha informado de su existencia (sin detalle) y no se los ha convocado a participar de una estrategia de implementación de un programa de la empresa, como debiera ser la lógica. Por ende, al consultar a los trabajadores sobre aspectos más específicos del programa (los equipos guías o los observadores, por ejemplo), tienden a indicar que saben de su existencia (les “suena” el nombre), pero que su implementación es sólo una justificación, una simulación para CODELCO.

“¿Programa de mejoramiento de conducta?

Observadores, ah observadores de conducta, a si, si los cacho,

¿Aquí hay alguno?

Si, un viejito hizo el curso.

Y ¿hace observaciones?

No, aquí no, pero le sea si, te pega un charchazo con una cuchara con lo que encuentre pero él fue porque lo mandaron, y que si eso lo hacen para puro justificar en la ACHS ese curso o no, si lo hacen para justificar, dicen a mandamos a este viejo y a este viejo pero es porque el teniente se lo exige, claro la empresa mandante lo exige” (Trabajadores)

Aquellos trabajadores involucrados directamente en el programa, por su parte, señalan que no se ha logrado implementar de forma eficiente porque no han llegado las chaquetas ni tampoco la remuneración asociada al PMC, como también aseveran que éste carece de un liderazgo “fuerte”, una persona (de alto cargo) que asuma las responsabilidades del programa y que a su vez, logre motivar, incentivar y planificar la implementación, ya que se tiene la “sensación” que hasta el momento no ha sido gestionado y liderado de manera eficiente.

“Mira aquí se ha hecho la capacitación por cumplir pero no se ha llegado al objetivo

O sea no se ha llevado a la practica en esta administración que hay ahora, en la anterior se llevo a la practica y si funcionaba, se da cierta tarea en el mes y se les pedía cierta observación a los observadores, después se hacia una charla de cumplimiento, quien cumplió, quien no cumplió, quien hizo la observación y se premiaba, había cierto sentido pero ahora no

¿Y ahora por qué no tiene apoyo, que ve?

Falta de liderazgo, eso tiene que hacerlo una persona que le guste y además que tire, esto siempre tiene que llevarla alguien que esté convencido que esa cuestión tiene que funcionar” (Mandos medios)

En el Programa de mejoramiento conductual (PMC) se observa que los trabajadores tienden a mostrar cierta reticencia a la implementación de este programa, ya que como es la tónica en la organización, se tienden a vislumbrar estas estrategias como una forma de control y supervisión de trabajadores, y no como una iniciativa tendiente al bienestar de toda la organización. Percibe el trabajador que el PMC se enmarca dentro de la misma lógica de presión y culpabilización al personal, y no como una forma distinta de co-construcción de seguridad en las empresas.

V. CONCLUSION

A la luz de los resultados se puede observar que la salud y seguridad ocupacional toma forma y significación, en virtud de la imposición estructural y discursiva del modelo económico de nuestra sociedad, donde la productividad y la eficiencia, se instala como eje conductor y valor hegemónico en las organizaciones laborales. Estos valores impuestos por el plano superior de las empresas en conformidad a sus objetivos e intereses, construyen una realidad de SSO que se basa en la tasa de accidentalidad, la cual mide la SSO en función a la cantidad de accidentes y enfermedades profesionales reportados, la SSO se traduce en la disminución de accidentes y enfermedades profesionales, más que en el aumento de la SSO de los trabajadores.

Es así como se traduce la SSO en metas, en eficiencia, dado que bajo esta perspectiva la SSO es interesante en la medida que crezca la calidad y la productividad, lo que nos conduce a la clara instrumentalización del hombre en el trabajo. Este modelo de realidad se contrapone claramente a conceptos como trabajo saludable o trabajo digno o la concepción de trabajo como desarrollo del ser humano, puesto que la SSO de las personas no puede ser asimilable a accidentes, ni a pérdidas, ni a calidad ni a productividad, y si el análisis se lleva a estos términos, deberíamos preguntarnos ¿cuanto nos sale un muerto? ¿podemos pagar ese costo?. Bajo este esquema la persona y el sentido del trabajo, tales como el goce del trabajo, el desarrollo personal, social, cultural, e intelectual, se esfuma pasando a tomar relevancia el interés hegemónico de la empresa que es la producción.

Al asumir la producción como centro de la gestión de la empresa, la seguridad de los trabajadores, la calidad de vida laboral y las relaciones al interior de la organización se traducen como factores de producción, es decir, en la medida que pueda sacar rentabilidad de ella es útil, es decir, en la medida que aporten a la cadena productiva se consideran temas de importancia, y si demuestran su capacidad de maximizar los costos o influir de manera positiva en la producción, serán una estrategia central en el desarrollo de la empresa. La productividad, como valor hegemónico al interior de la cultura organizacional, organiza, define y modela la forma en que todos los estamentos comprenden no sólo la seguridad, sino, la experiencia laboral completa.

A través de los resultados se observa que la SSO de las personas en el trabajo debe ampliarse a algo más que la mera medición de accidentes y enfermedades profesionales, sino que debe enfocarse a resguardar la integridad psicológica, social y cultural de los trabajadores. De este modo se amplía la complejidad de la observación y se comienza a observar la estructura del trabajo, su planeación y su gestión, es decir, más que rotular acción insegura, condición insegura, información de los riesgos, etc. Se observa si es adecuado para el trabajador, el horario, el salario, la carga mental. Además de

establecer políticas de relaciones sociales saludables al interior de la empresa que resguarde la integridad psicológica de los colaboradores, etc.

Como se expuso en los antecedentes, y siguiendo el esquema de observación usual de seguridad, las tasas de accidentalidad de la minería son los más bajos entre los sectores económicos, sin embargo, cuando ocurren son de carácter fatal. De acuerdo a la pirámide de Bird, - modelo que de acuerdo a Reynoso (1993) es de tipo mecanicista porque realiza su observación a la altura del fenómeno, es decir, en función a causas y efectos - explica que antes de un accidente hubieron incidentes y cuasi-accidentes que no fueron reportados y por ende tratados para evitar un accidente, de este modo y de acuerdo a los relatos recogidos de los mismos trabajadores, existe un sub-registro que no representa la realidad de la minería.

Esta visión de tipo lineal fragmenta la realidad, dado que se observa el fenómeno bajo un esquema temporal que tiene relación física, que viene en orden con la ocurrencia de los fenómenos, con una concepción material del mundo, para que ocurra algo tiene que construirse físicamente. Lo que no permite observar la circularidad y complejidad de un fenómeno multicausal y multivariable como lo es la SSO, en tanto no incluye la cultura organizacional y no pueda observar que es lo que mantiene un sistema mentirosos de prevención de accidentes.

Al utilizar un paradigma lineal causa/efecto, para observar y explicar el comportamiento en torno a la SSO, basada en hechos concretos y racionales, se explica la ocurrencia de accidentes por la existencia de “conductas inseguras”, lo que es claramente un rotulo mas de una construcción ideológica de realidad que significa y traduce los accidentes y las enfermedades profesionales como una responsabilidad individual de los trabajadores, no permitiendo observar el marco estructural de su discurso hegemónico.

Quien domina el significado, traduce que la SSO es un control de accidentes y que los accidentes ocurren por causas inmediatas como conductas inseguras o temerarias, condiciones inseguras, las cuales, si siguiéramos el esquema de “Domino” de Bird deberían obedecer a responsabilidades de la cúpula de la organización, las cuales que por supuesto, no se pueden visualizar porque afectarían el interés hegemónico de la empresa, pero que además, es imposible de verlo, porque quien domina el significado no permite que sea observado, a través de su discurso se apropia del significado del sentido del trabajo, de lo que es un buen trabajador, etc.

Es así como a lo largo de los resultados nos encontramos significados como, que el trabajador es el culpable de los accidentes, que si las personas trabajan bien no deberían accidentarse, que un buen trabajador es aquel que hace su trabajo eficiente, que el trabajador es ignorante y por eso se accidenta, que la seguridad es trabajo bien hecho, etc. los cuales interpelan y someten al trabajador a los intereses de la producción. Frente a estos rótulos ni siquiera

puede haber una lucha de intereses o el desarrollo de un conflicto entre los estamentos, porque el discurso de la gerencia es tan fuerte que ni los trabajadores pueden resistirse, y los rótulos y significados se encuentran inmersos en la cultura organizacional de las empresas en sus creencias, identidades, valores y mitos.

El valor hegemónico de la productividad impuesto por la gerencia, al igual que los estudios de Zoller (2003) hace que los trabajadores a expensas de su SSO cumplan con los objetivos para no ser considerados como “flojo, ignorante y reemplazable”. Este rótulo demuestra claramente como la productividad construye identidades sociales que le son imputadas al trabajador sin que esté pueda si quiera verla ni menos resistirla.

Como se observa, la prevención de accidentes que utiliza el modelo lineal mecanicista, se queda en una visión superficial de la situación, que por orden lógico solo puede ver de conductas inseguras, las cuales son de autoría y responsabilidad del trabajador, y desde este ámbito, si el trabajador comprende que se accidento porque se equivoco ¿quien querría declarar los accidentes?.

La intervención de elementos culturales como valores, identidades, mitos, creencias etc., inicia una nueva perspectiva en el ámbito de la SSO, dado que se comienza a observar como estos elementos culturales afectan la SSO de las personas y específicamente su autocuidado, al seguir el ejemplo del valor de la productividad, podemos observar como este impide que las personas trabajen por goce o por desarrollo personal, sino por cumplir metas, lo que se traduce en SSO en que las personas no descansan las horas adecuadas, compitan entre ellas o entre departamentos, que invadan sus espacios socio afectivos con trabajo trasladando actividades laborales a su hogar, que no se utilicen los equipos de protección personal dado que es más rápido trabajar sin ellos, etc.

En la empresa en estudio se identifican elementos culturales como; aspectos que encubren la realidad de la SSO, es así como el seguimiento ciego de las normas y actividades que impone CODELCO, las cuales se dictan en forma general y de acuerdo a su experiencia particular, claramente no se aplica a las particularidades de la cultura organizacional de la empresa en cuestión, es más genera una realidad paralela entre lo que se dice que se hace y lo que realmente ocurre, en la práctica se observa como se comienza a llenar papeles de forma de cumplir con las exigencias, pero no se realizan actividades de prevención de acuerdo a lo que cada empresa requiere. Esto implica que la SSO se transforma en una realidad teórica y abstracta que no descende a la realidad que viven los trabajadores. La SSO se hace como una abstracción que emana desde CODELCO a través de sus normas y sistemas en vez de una actividad empírica y concreta que los trabajadores puedan llevar a cabo en la mina. De esta manera la SSO se interpreta desde la observación abstracta y teórica que realiza CODELCO.

Esta intervención abstracta de la seguridad, es traducida por lo trabajadores como una norma que se debe cumplir porque la mandante lo exige, demuestra

una extensión de la traducción que los gerentes realizan de la seguridad como una parte del proceso productivo. Esto induce a los trabajadores a traducir la seguridad como otra forma de control que se les impone al interior de la organización. Al ser considerada la seguridad como norma, se comprende que si el procedimiento seguro no se encuentra, o si el inspector no está, lo más probable es que las medidas de prevención no se realicen, dado que éstas les genera mayor tiempo de operación impidiéndoles llegar a los objetivos de producción. Un ejemplo de ello es la implementación del programa de mejoramiento conductual, que no cuenta con la confianza ni con el apoyo de los trabajadores, ya que carece de credibilidad, los trabajadores no ejercen su rol de observador dada la cultura organizacional que se plantada en la desconfianza y desprestigio entre estamentos.

Un elemento importante para la internalización de la SSO en la empresa es el rol del líder, si para el líder es importante la SSO la empresa lo asume y lo aplica, como también que es lo que rotula y significa como tal. En acuerdo con el planteamiento de Schein (1985) que el líder crea y construye cultura, en este caso el liderazgo, afecta directamente la construcción de la SSO como un valor para la empresa. El liderazgo de tipo autoritario observado en la empresa en cuestión, que impone su poderío, que utiliza formas violentas de orden, que abarata costos en los equipos de protección personal de su gente y que no se incorpora dentro de las normas de seguridad. Es un factor elemental a estudiar en la cultura organizacional, dado que de acuerdo a los resultados afecta tremendamente la SSO de los trabajadores no sólo al mermar su integridad psicológica, emocional y social, sino que también en la cultura organizacional de la empresa.

Esto nos conduce a una serie de prácticas laborales que mantienen la creencia de que el trabajador accidentado es “culpable”, lo que se le repite a diario en la charla de seguridad se deben cuidar, esto incide directamente en la generación de una sub-notificación de accidentes, dado que como explica Finkelstein (2009), la tasa de accidentalidad que utiliza el sistema mutual para medir su gestión, simplemente constituye un indicador de accidentes reportados. Claramente existe un sinnúmero de accidentes que no se reportan dado que el trabajador se ve amedrentado a través de la culpa o de la suspensión de su trabajo si se accidenta, situación que refleja la hegemonía de la traducción de los gerentes en cómo percibir la SSO.

En este ámbito el grupo de los dominados no tiene el poder ni tampoco el capital cultural –educación, conocimiento- ni simbólico –prestigio- para visualizar como el discurso hegemónico afecta directamente a su SSO, creyendo que ellos son el problema y que los trabajadores de los otros turnos no hacen bien su trabajo porque son “flojos”. Esto se ve a través que la identidad del trabajador se encuentra interpelada por la cantidad de metros que tira. En esta organización el valor del ser humano está dada por la “cantidad de metros que tira”, no por sus características humanas.

Los trabajadores traducen que el trabajo minero implica, accidentarse, enfermarse o morir en la mina, esto se refleja en desde el dicho que se levanta en las observaciones de la mina “aquí se trabaja duro, roca con roca”. Resulta por tanto inherente al trabajo que los trabajadores se afecten física, psicológica o moralmente en el desempeño de su labor.

La generación de “castas” al interior de la organización, las cuales se reconocen simbólicamente a través del color de los cascos, el blanco es de jefes o de gerentes y los verdes son de trabajadores, mantienen y reproducen en el sistema porque existen grupos que son favorecidos o privilegiados con este sistema quienes tienen mayor confort y ganancia.

En esta relación de “castas” quien claramente obtiene el mayor nivel es CODELCO, que se convierte en una empresa aspiracional para trabajar, por el nivel de comodidad, sueldos entre otros que observan los trabajadores de la empresa en estudio. Lo que se observa claramente en la identidad “empresa contratista de CODELCO”. Sin embargo todas estas prácticas que atañen a la SSO de los trabajadores de la empresa en estudio, ocurren en las instalaciones de CODELCO una empresa estatal, aún cuando la ley impone que es la mandante quien debe hacer cumplir las normas de SSO.

Como se explico en el marco teórico las conductas son siempre gatilladas por un sistema que las legitima y en este caso “La Mandante”, encubre también sus intereses, primero traspasando el riesgo de sus funciones a las empresas contratistas, segundo permitiendo que en sus instalaciones se generen practicas que atañen a la SSO y tercero generando estrategias de fiscalización que encubren este tipo de prácticas.

En general la traducción de la SSO en la organización estudiada se compone por el discurso hegemónico de la gerencia y su extensión a través de los diferentes estamentos:

- Gerentes: la SSO me permite seguir produciendo, los accidentes ocurren por conductas inseguras.
- Supervisores: La seguridad es una forma de ejercer control, sin embargo si esta se contrapone a la producción “no se ha visto nada”.
- Trabajadores: la seguridad es una norma que hay que cumplir cuando la mandante lo requiere y cuando la norma existe.

En síntesis, se considera que el estudio cumplió los objetivos trazados ya que permitió una ampliación de los parámetros de la observación de la SSO. Como se observo el modelo sistémico permitió a este estudio aumentar la complejidad de la observación, instalando nuevas variables de observación en SSO, lo que permite al sistema auto-observarse y por lo tanto incorporar una mirada recurrente y un poco más acabada del sistema global. Además devela que las construcciones individuales en una organización quedan aplastadas por las construcciones que realiza el estamento de mayor poder cultural y simbólico, en este caso los gerentes, que por medio de su discurso implantan, extienden y

legitiman su visión de la empresa y la SSO modelando así las percepciones de los otros estamentos y por ende sus comportamientos.

Limitaciones del estudio.

Las limitaciones de este estudio se relacionan con que es un caso particular no generalizable a otro tipo de organizaciones y representa la construcción específica de una organización. Para futuras investigaciones es recomendable utilizar observaciones de tipo participantes para rescatar las vivencias de las castas menos privilegiadas, como también experimentar medidas de protección y de prevención que se viven al interior de la mina para. Además es necesario realizar un estudio específico en los tipos de liderazgo y como estos afectan la SSO de las personas .

VI. BIBLIOGRAFÍA

1. Aguirre, A. (2000). *La cultura de las organizaciones*. Revista antropológica, 99-118. Barcelona
2. Aguirre, A. (1999) *Cultura Organizacional*. Univ.de León. México
3. Arnold, M. (2005) *Introducción a la organización de organizaciones*. Borrador.
4. Atkinson, P. y Hammersley, M. (1994). *Etnografía y Observación Participante*. Barcelona: Paidós.
5. Beck, Ulrich (1986). "La Sociedad del Riesgo: Hacia una nueva modernidad". Barcelona: Paidós.
6. Berger, P., & Luckmann, T. (1968). *La construcción social de la realidad*. Madrid: Amorrotu editores.
7. Bird, F. y Fernandez, F. (1977). *Administración del Control de Perdidas*. Consejo Interamericano de Seguridad, EE.UU.
8. Blúmer, H. (1982). *Interaccionismo simbólico: perspectiva y método*. Barcelona: Hora.
9. Bourdieu, P. (1991). *Language & Symbolic Power*. Cambridge: Harvard University Press.
10. Ceberio, M. y Watzlawick, P. (1998). *La Construcción del Universo*. Barcelona: Herder.
11. Chávez, D (1995). *Repensando la seguridad como una ventaja competitiva*. Viña del Mar: Rekreá.
12. Deetz, S., Tracy, S. y Simpson, J. (2000). *Leading Organizations Through Transition*. Thousand Oaks, Sage.
13. Farrel, A. & Geist-Martin, P. (2005). *Communicating Social Health. Perceptions of Wellness at Work*. Management Communication Quarterly, 18(4), 542-592.
14. Finkelstein, R. (2009). El Rol Constitutivo de la Seguridad Ocupacional. *Revista Ciencia y Trabajo* (33) 11, 145 – 151.
15. French W.L. y C.H. Bell (1995). *Desarrollo Organizacional aportaciones de las ciencias de la conducta para el mejoramiento de la organización*. México: Prentice-Hall .
16. Foucault, M. (2008). *Un Diálogo Sobre el Poder*. Madrid: Alianza.
17. Geertz, C. (1973). *The Interpretation of Cultures*. New York: Basic Books.
18. Gil, J., García, E. y Gomes, R. (1999). *Mitología de la investigación cualitativa*. Granada: ALJIBE
19. Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. Caracas : McGrawHill
20. Heinrich (1931). Citado en Bird, F. y Fernandez, F. (1977). *Administración del control de Perdidas*. Consejo Interamericano de Seguridad, EE.UU.
21. Kuhn, T. (1971). *La Estructura de las Revoluciones Científicas*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
22. Laplanche, J. y Pontalis, J.B. (1985). *Diccionario de Psicoanálisis*. Buenos Aires: Paidós.

23. Lopez-Mena. (2005) *Evaluación y tratamiento de los riesgos psicosociales en las empresas chilenas*. Primer Simposio Iberoamericano de Ergonomía y Psicología. España: Avilés.
24. Luhmann, N. (1993). Auto organización e información en el sistema político. *Revista de Occidente* (150), 41-60.
25. Luhmann, N. (1997). *Organización y decisión. Autopoiesis, acción y entendimiento comunicativo*. Anthropos/ Universidad Iberoamericana/ Universidad Católica de Chile.
26. McSween, T. (1995). *Values-based Safety Process*. New York: Guilford Press.
27. Morin, E. (2000). Cultura y Conocimiento. En Watzlawick, P. y Krieg, P. (Comps.), *El Ojo del Observador* (pp.73-81). Barcelona: Gedisa.
28. Moscovici, S. (2001). *Social Representations*. New York: New York University Press.
29. Reynoso, C. (1993). Citado en Ceberio, M. y Watzlawick, P. (1998). *La Construcción del Universo*. Barcelona: Herder.
30. Ricoeur, P. (1995). *Tiempo y Narración*. Barcelona: Siglo Veintiuno.
31. Sandoval, C. (2002). *Investigación Cualitativa*. Bogotá: Ardo.
31. Saussure, F. (2007). *Curso de Lingüística General*. Buenos Aires: Losada
- Scott, C. y Tretheway, A. (2008). Organizational Discourse and the Appraisal of Occupational Hazards: Interpretive Repertoires, Heedful Interrelating, and Identity at Work. *Journal of Applied Communication Research*, 36(3), 298-317.
32. Van Dijk, T. (2001). La Multidisciplinariedad del Análisis Crítico del Discurso: un Alegato a favor de la Diversidad. En Wodak, R. y Meyer, M. (Comps.), *Métodos de Análisis Crítico del Discurso* (pp.143-177). Barcelona: Gedisa.
33. Van Dijk, T. (2006). *Ideología*. Sevilla: Gedisa.
34. Van Dijk, T. (2009). *Discurso y Poder*. Barcelona: Gedisa.
35. Watzlawick, P. (2000). *La realidad Inventada*. Barcelona: Gedisa.
36. Wilber, K. (1997). *The Eye of Spirit*. Boston: Shambhala.
37. Wodak, R. (2001). El Enfoque Histórico del Discurso. En Wodak, R. y Meyer, M. (Comps.), *Métodos de Análisis Crítico del Discurso* (pp. 143-177). Barcelona: Gedisa.
38. Yacuzzi, E. (2005). *El Estudio de Caso Como Metodología de Investigación*. Buenos Aires: Universidad CEMA.
39. Zoller, H. (2003). Working Out. Managerialism in Workplace Health Promotion. *Management Communication Quarterly*, 17 (2), 171-205.