



UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES / FACULTAD DE MEDICINA
Magíster en Psicología Clínica de Adultos

Proyecto de Tesis para optar al Grado de Magíster
en Psicología Clínica de Adultos

**“ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO, SALUD Y SEGURIDAD
LABORAL: EL CASO DE UNA PLANTA MANUFACTURERA DE
ALIMENTOS”**

ALUMNO
Magdalena Garcés Ojeda

PROFESOR GUIA
Matías Sanfuentes

30 de Enero 2013
SANTIAGO

A Tomás y Matías Barros

AGRADECIMIENTOS

Fueron muchas las personas que colaboraron con mi investigación, ya sea a partir de comentarios y sugerencias directas, o simplemente conversaciones que derivaron en ideas y propuestas para este estudio. Sin embargo, a pesar de que resulta difícil nombrarlos a todos, trataré de mencionar a aquellos que fueron más significativos en este proceso.

En primer lugar, quisiera agradecer a mi familia, especialmente a mi marido Tomás, por su paciencia y apoyo en este largo proceso, demostrando un interés profundo por el tema del trabajo, el cual nos llevó a interesantes e inspiradoras conversaciones. También agradezco a mi hijo Matías, quién con su sonrisa, aportó mucha alegría y ánimo, especialmente en los momentos más difíciles.

Agradezco también a mis amigos y colegas que participaron de este proceso, en especial a Rodrigo Finkelstein, quién tuvo una paciencia infinita, realizando múltiples aportes a partir de su retroalimentación desinteresada, Nicolás Suárez, quién me orientó y apoyo bastante en todo sentido, y por último, Rossana Cervellino, quién colaboró en el complejo proceso de codificación.

También agradezco de especial manera a mi guía de tesis, por su paciencia, quién se mostró siempre disponible y atento, a pesar de lo ocupado que pudiera estar, señalándome mis recursos y potencialidades en aquellos momentos de estancamiento. Además, quisiera agradecer a Horacio Foladori y Gonzalo Miranda, los cuales desde su ámbito de expertise y conocimientos, aportaron con múltiples ideas, sugerencias e información, como así también, abrieron sus espacios de trabajo, para recibirme en más de una ocasión llena de preguntas e inquietudes que me ayudaron a resolver.

Por último agradezco a todos mis familiares, amigos y compañeros, que de alguna manera participaron de este proceso, dándome ánimo para seguir adelante, y quiénes compartieron la alegría de haber concluido este proceso.

INDICE

❖ Resumen.....	2
❖ Introducción.....	3
❖ Antecedentes.....	9
▪ Organización del Trabajo y salud: la importancia del trabajo en la subjetividad y salud mental de los trabajadores	
▪ Los cambios en la organización del trabajo y su efecto en términos de la salud mental de los trabajadores	
▪ El paradigma de la Salud y Seguridad Ocupacional tradicional	
▪ La presente investigación: Estudio de los factores de riesgos asociados a la <i>Organización del Trabajo y los accidentes</i>	
❖ Objetivos.....	50
❖ Preguntas directrices.....	51
❖ Metodología.....	53
❖ Resultados.....	60
▪ <i>Resultados descriptivos:</i>	
• Percepción y significación experiencia del accidente.....	67
• Percepción organización y condiciones de trabajo.....	77
• Percepción Políticas y Programas de Prevención.....	87
• Percepción valores y dinámicas preponderantes a nivel de relaciones interpersonales.....	92
▪ <i>Resultados relacionales:</i>	
• <u>Codificación Axial 1</u> : “Desplazamiento responsabilidad organizacional hacia culpa individual sobre accidentes”	96
• <u>Codificación Axial 2</u> : “Falta de confianza y colaboración entre las personas como factor de riesgo”	100
• <u>Codificación selectiva</u> : Fenómeno Central: “Enfasis desproporcionado en la productividad y exposición de las personas a riesgos”.....	105
❖ Conclusiones y discusión.....	109
❖ Referencias.....	128
❖ Anexos.....	134

RESUMEN

El objetivo general del estudio propuesto es: *Identificar la presencia de presuntos factores de riesgo asociados a la Organización del Trabajo, que podrían incidir en la ocurrencia de accidentes laborales desde la perspectiva de los trabajadores que realizan funciones operativas en una planta de trabajo industrial.*

De esta manera, se realizó una investigación, de tipo *descriptivo - analítico relacional*, de carácter *cualitativo* (Flick, 2004). La *población* de estudio fueron operarios de una planta industrial manufacturera de alimentos. El *muestreo* utilizado fue de carácter *mixto*, utilizando en primer lugar un *muestreo intencional de tipo homogéneo* (Glesne, 2011), y luego un *muestreo teórico* (Strauss, & Corbin, 2002). De esta manera, al alcanzar los criterios de *saturación* de las categorías emergentes, la muestra quedó conformada por tres grupos de ocho individuos cada uno. La recolección de datos, se realizó a partir de *entrevistas grupales* de carácter semi estructurado, y *observación participante*.

El análisis de los datos se realizó según los procedimientos estipulados en la Grounded Theory (Strauss & Corbin 2002), metodología coherente a los objetivos de la investigación, y los datos fueron analizados a través del uso de: codificación abierta, axial y selectiva.

Dentro de los resultados, emerge como categoría central, el **énfasis desproporcionado en la productividad y exposición de las personas a riesgos**, que implica la tendencia de los trabajadores a enfrentar las duras condiciones de la *organización del trabajo* a partir de *conductas de riesgo*, que los exponen a accidentes. De esta manera, dos factores confluyen en este fenómeno: **la falta de confianza y colaboración entre las personas y el desplazamiento de la responsabilidad organizacional hacia la culpa individual sobre los accidentes.**

En las conclusiones se discute la importancia del análisis de las dinámicas inconscientes a la base del funcionamiento de esta organización, y la necesidad de incorporar este aspecto al momento de diseñar e implementar políticas y programas de prevención.

INTRODUCCIÓN

El post industrialismo, en Chile y el mundo, ha traído transformaciones radicales en la gestión de las organizaciones, formas de organizar el trabajo y relaciones laborales, las cuales se han relacionado principalmente con condiciones laborales de inseguridad y desprotección social, que han impactado directamente en el bienestar psicológico y la salud mental de las personas (Acuña, 2008).

En tal forma, la división de tareas entre agentes de la producción, nuevos métodos de gestión y evaluación, de dirección de empresas y "management", como se dice habitualmente, sumado al debilitamiento de los sindicatos, modificaron profundamente el juego de las relaciones sociales en la administración y configuración de las empresas y el mundo del trabajo (Dejours, 2000).

La precarización del trabajo y el miedo al despido que surge a raíz de estas transformaciones y las nuevas formas de organización laboral y la producción, tienen como efecto la intensificación del trabajo y el aumento del sufrimiento subjetivo, la neutralización de la movilización colectiva contra éste, la dominación y la alienación, entre otras formas de adaptación y reacción a este nuevo escenario social (Dejours, 2006).

En tal forma, si bien podemos pensar que los avances tecnológicos y nuevas y más sofisticadas formas de gestión, han contribuido a mejorar las condiciones de trabajo, diversos autores postulan la aparición de elementos nocivos y factores de riesgo en la organización del trabajo, que amenazan la salud mental e integridad física de los trabajadores (Bertullo, De Martino, & Díaz, 2005; Dejours, 1992; OIT – OMS, 1984).

En esta línea, existe la tendencia a creer que el sufrimiento en el trabajo se ha ido atenuando e incluso ha desaparecido totalmente gracias a la mecanización y la robotización, por lo que se habría transformado a “los obreros manuales sudorosos” en “operadores de manos limpias” (Dejours, 2006, p. 23).

Investigaciones clínicas y trabajos de campo, realizadas desde el enfoque de la Psicodinámica del trabajo (Dejours, 2006), revelan un mundo de sufrimiento

tras la pantalla del progreso. Estos estudios, evidencian que hoy en día muchas personas realizan en su trabajo tareas peligrosas para la salud, en condiciones no muy distintas a las del pasado, las cuales, no sólo generan sufrimiento a nivel corporal, y riesgo de accidentarse, sino también aprehensión y altos niveles de angustia a raíz de esto.

De esta manera, el fin del “taylorismo”, no ha llegado. Al revés, las tareas repetitivas con control del tiempo siguen ganando terreno, a escala mundial, inclusive a nivel de salud, servicios y educación (Dejours, 2000).

Así, surgen además nuevos modos de producción que generan una importante sobrecarga del trabajador, que dice relación con agotamiento, problemas músculo esqueléticos y lesiones por esfuerzos repetitivos, consumo masivo de psicotrópicos y dependencias, e incluso suicidios (Begue & Dejours, 2009).

A pesar de este escenario, las dimensiones psíquicas y mentales del trabajo humano, han sido por mucho tiempo dejadas de lado por quienes abordan estudios referentes al “hombre en situación de trabajo”, lo cual ha traído un importante costo en términos humanos y económicos (Dejours, 1992). En este ámbito, Dejours (op.cit) ha realizado el esfuerzo importante de poner de manifiesto las consecuencias de la división social y técnica del trabajo sobre la salud cuando ésta se lleva al extremo de lo que las personas pueden resistir, como consecuencia de lo que conocemos como la “Taylorización”.

En Chile, la situación no es muy diferente al escenario mundial planteado. Estudios realizados por la Fundación Sol (2012), muestran que nuestro país presenta serios problemas en la calidad del empleo, presentando una clara tendencia a la informalidad, en la que la desprotección e inestabilidad laboral, son lo suficientemente ondas como para hablar de una “nueva cuestión social”. Las razones de ésta, de acuerdo a estos estudios, se puede rastrear en el proyecto neoliberal presente en Chile, y particularidades del trauma productivo del país, experimentado en los 70’s, cuyos efectos inevitablemente están resonando a nivel social.

De esta manera, mientras estudios recientes¹ (Enero, 2013) revelan una cifra histórica de 5, 2% en términos de desempleo, existen ciertas contradicciones lógicas entre la celebración de la baja desocupación y las causas que estarían relacionadas a ésta, las cuales se relacionan directamente con las políticas neoliberales de los últimos 20 años, las cuales fueron sentando las bases para el despliegue progresivo de la flexibilización y precarización del trabajo en Chile. De esta manera, la realidad del mercado laboral nacional, es de una alta incidencia de subutilización de la fuerza de trabajo (subempleo o jornada parcial involuntaria), baja tasa de sindicalización (14 %) y negociación colectiva (10 %) y donde el 50 % de los trabajadores según la encuesta Casen 2011, gana menos de \$251.000 (Paez, 2013).

Por su parte, en materia de accidentes y enfermedades profesionales, las cifras a nivel mundial son bastante elocuentes. La OIT estima que cada año en el mundo 2.2 millones de personas mueren por accidentes o enfermedades relacionadas con su actividad de trabajo. Así, cada año las muertes por accidentes laborales o enfermedades relacionadas alcanzan el 3,9 % de las defunciones, y el 15% de los casi tres mil millones de trabajadores en el planeta sufren accidentes o se ven afectados por enfermedades. Asia y Latinoamérica se sitúan a la cabeza del ranking de accidentalidad, siendo China uno de los países más afectados, ocupando uno de los porcentajes más altos, con un 2,8 % de accidentalidad (Guzmán, 2006).

En nuestro país, según registros de las mutuales de seguridad, ocurren anualmente más de 200.000 accidentes del trabajo, siendo uno de los países que ha registrado más avances positivos en materia de cifras (Guzmán, 2006), dado que el registro de accidentes cayó en la última década, de un 35% a un 5,2% (Achs, 2010).

¹ <http://www.elmostrador.cl/noticias/pais/2013/01/25/cifra-historica-de-desempleo-la-revolucion-liberal-y-el-ideario-de-la-derecha/>

No obstante, surge la pregunta respecto de la concordancia entre estas cifras y la realidad al momento de analizar el tema en mayor profundidad, dado que por lo general éstas vienen de los reportes que realiza el propio Sistema Mutual, el cual cubre alrededor del 70% de la fuerza laboral de nuestro país (Brahm., Singer, Ramírez, Valenzuela, 2010).

Por otra parte, las mutuales, están insertas en una dinámica de incentivos compleja, que se desarrollará en mayor profundidad en el siguiente apartado, que da cuenta de una de las principales falencias de nuestro sistema, y que se relaciona con que un significativo volumen de accidentes y enfermedades no son reportados, impidiendo además el acceso de esos trabajadores a beneficios médicos y la ejecución de planes de recuperación adecuados (Finkelstein, 2012a).

En tal sentido, en Chile, hace más de 50 años, que en materia de Salud y Seguridad Ocupacional (SSO), prima un paradigma mecánico/estadístico, basado en la descripción de hechos observables y una generalización cuantitativa de regularidades, que tiende a comprender, gestionar y evaluar la Prevención, desde un enfoque ingenieril, basado en explicaciones causales de lógica lineal, del tipo causa - efecto, que han incurrido en graves distorsiones en la comprensión de fenómenos como los accidentes, simplificando sus causas y nivel de complejidad (Finkelstein, 2011).

Es así, como la “acción insegura” constituye uno de los elementos principales de esta ideología, desde la cual se explican casi el 80% de la ocurrencia de accidentes, siendo comprendido este concepto como un fenómeno individual, libre y autónomo, sujeto por tanto a plena responsabilidad del individuo (Finkelstein, 2010a).

Bajo este paradigma, los principales esfuerzos en el ámbito de la Prevención de riesgos, están destinados a modificar el comportamiento de los trabajadores a partir de programas de capacitación y educación en este mismo modelo de prevención, cargando a los trabajadores con información y prescripciones de seguridad, que están principalmente en línea con los intereses

de la gerencia, quiénes se encuentran generalmente concentrados en la reducción de pérdidas y generación de ganancias (op.cit).

A su vez, la gran mayoría de estudios realizados desde la SSO, tienen un enfoque cuantitativo, desde un paradigma positivista, que fomenta la descripción de hechos “objetivos”, universales y generalizables. De esta manera, la Prevención de riesgos, ha hecho de los riesgos físicos su principal foco de atención (Finkelstein, 2012b). Sin embargo, las actuales tendencias de la promoción de la seguridad e higiene del trabajo, ya no sólo tienen en cuenta los riesgos físicos, químicos y biológicos del medio ambiente, sino también diversos “factores psicosociales inherentes a la empresa que pueden influir considerablemente en el bienestar físico y mental del trabajador” (OIT, 1984, p.10). No obstante, en nuestro país, esta perspectiva aún se encuentra en vías de desarrollo².

En relación a este contexto, surge el desafío de acercarse al tema de los accidentes en nuestra realidad nacional, desde una perspectiva psicoanalítica, que permita abordar el aspecto mental e inconsciente inserto en las dinámicas subyacentes de lo que se ha denominado acciones inseguras, aproximándonos desde la subjetividad de los trabajadores, especialmente aquéllos que realizan labores operativas y son quiénes sufren la gran mayoría de los accidentes, y al mismo tiempo, no son considerados en la realización de Políticas y Programas de Prevención.

Dados los antecedentes expuestos, esta investigación pretende contribuir a los estudios que buscan comprender los factores de riesgo presentes en las nuevas formas de producción y organización del trabajo, en operarios que trabajan

² En relación a estos últimos, su falta de especificidad y sustento empírico, constituye un importante obstáculo. Por otra parte, al momento de estudiar y diseñar Programas de Prevención en base a éstos, por lo general se realizan estudios cuantitativos y cuestionarios (Ej. Ista V-Breve), que impiden profundizar en las causas y percepción de los mismos trabajadores en torno al tema.

“taylorizadamente” en lugares donde existe un importante riesgo de accidentes laborales inherentes a la producción y en los cuales, se practican diversos programas y políticas de prevención de riesgos, que hasta hoy son sólo evaluados de manera cuantitativa desde el paradigma tradicional de la SSO.

En tal forma, esta investigación aborda el tema de los accidentes de trabajo, teniendo como objetivo principal: *Identificar la presencia de presuntos factores de riesgo asociados a la Organización del Trabajo, que podrían incidir en la ocurrencia de accidentes laborales, desde la perspectiva de los trabajadores que realizan funciones operativas en una planta de trabajo industrial.*

La investigación utilizó una metodología cualitativa, que resultó pertinente para esta investigación, que permitió acercarnos a la comprensión de la experiencia y significación de los riesgos, desde la perspectiva de trabajadores que realizan funciones operativas en su trabajo, utilizando fundamentos de la *Grounded Theory* (Strauss & Corbin, 2002), como metodología de análisis, con el fin de poder rescatar los fenómenos resultantes del relato de la vivencia diaria de estos operarios en torno al tema.

Esta tesis por tanto, contiene en primer lugar los antecedentes relevantes encontrados en la revisión bibliográfica. Luego, se presentan los objetivos y preguntas directrices que guiaron la investigación. A continuación se mencionan las características de la metodología utilizada, junto con una descripción de la muestra utilizada y proceso de análisis de información. Posteriormente se presentan algunos antecedentes del contexto del trabajo de campo realizado, los resultados descriptivos y relacionales del estudio, para luego finalizar con las conclusiones de la investigación y discusión.

ANTECEDENTES

A continuación será presentado material teórico y estudios recolectados, donde se abordará desde distintas perspectivas, el conflicto existente entre la organización del trabajo, y la seguridad y salud mental de los trabajadores. En primera instancia se realizará un breve recorrido por la significación del trabajo y sus implicancias en términos de la subjetividad de los trabajadores, como así también su relación con la salud mental y los riesgos a que ésta se ve expuesta en el ámbito laboral, desde distintos autores que se han abocado al estudio de este ámbito. Luego se abordarán los principales aportes de distintas corrientes dentro del psicoanálisis a la comprensión del tema.

A continuación, se expondrán antecedentes recopilados en materia de estudios de salud y seguridad, y se analizarán algunos elementos que permitirán entender mejor el paradigma actual de SSO, la influencia del Sistema Mutual, y el origen y concepción de programas utilizados en materia de prevención de riesgos. Por último, se especificará la manera en que se abordó el tema de la organización del trabajo y factores de riesgo en materia de seguridad en la presente investigación, con el fin de delimitar algunos conceptos y precisar la comprensión y utilización de éstos en este estudio.

1- Organización del Trabajo y salud: la importancia del trabajo en la subjetividad y salud mental de los trabajadores

Psicoanálisis, subjetividad y trabajo

Es posible llevar la relación entre el trabajo y la subjetividad a los inicios de la civilización considerando el significado psíquico del mismo. De tal manera, en la antigüedad, desde la biblia, se le atribuye una significación de castigo, que se impone a quienes pecan, el cual es incluso extensivo a su descendencia. Así, se relaciona principalmente a personas pobres, esclavos o aquellos de un nivel social inferior, apareciendo como un “mal necesario” (Matrajt, 2002).

En este sentido, Marx y Engels afirman que todo trabajo asalariado es trabajo alienado, apuntando a la liberación de éste a través de ideas utópicas sobre el futuro. Sin embargo, también Engels agrega que: "El trabajo es lo que hace al hombre: hombre", lo cual afirma su contradictoria potencialidad creadora de subjetividad, salud y enfermedad mental (op. Cit).

En tal forma, el trabajo, podría ser entendido como un acto, intencionado y voluntario de transformación, que realiza el ser humano sobre su entorno, y supone un interjuego de procesos mentales muy significativos para el ser humano; la inteligencia, capacidad de resolver problemas, algunos mecanismos de juicio de realidad, como así también, el desarrollo y activación de habilidades adaptativas vinculadas a los procesos de aprehensión de la realidad (Foladori, H. 2008). En este sentido, trabajar no es sólo producir, sino que un acto de transformación de uno mismo (Begue & Dejourns, 2009).

Sin embargo, hoy en día el trabajo es pensado principalmente desde su condición de supervivencia, poniéndose especial énfasis únicamente a su retribución económica (Foladori, 2008), razón por la cual mucha gente afirma que sólo trabaja por un asunto de necesidad monetaria. De tal manera, "el trabajo es poco apreciado, como vía hacia la felicidad, por los seres humanos. Uno no se esfuerza hacia él como hacia otras posibilidades de satisfacción. La gran mayoría de los seres humanos solo trabajan forzados a ello, y de esta natural aversión de los hombres al trabajo deriva los más difíciles problemas sociales" (Freud, 1930, p. 80). No obstante, el trabajo posee también una retribución simbólica, la cual se configura como un elemento potenciador de la salud psíquica como consecuencia de la certeza, por parte del individuo, de estar realizando tareas que conforman una verdadera contribución funcional al equipo de trabajo (Dejourns, 2009).

En tal forma, el trabajo es un elemento central en la construcción de nuestra identidad, siendo ésta última, el armazón de nuestra salud mental. En este sentido, el trabajo no tiene una posición neutral: o favorece nuestra salud o la perjudica (op. cit).

En otro orden de ideas, pero relativo a lo anteriormente mencionado, el no poder trabajar, como lo es el caso de cesantes y jubilados, y la ausencia de

producciones de valor social a que esto conlleva, no permite que la persona cuente con suficientes elementos de producción que lo apoyen en su propia autoconstrucción (Matrajt, 1992 en Foladori, 2008), lo cual generará un vacío en el que luego podrían instalarse autoacusaciones, desvalorizaciones, impotencia, rabia e incluso vergüenza que van minando la estructura psíquica del individuo.

Los primeros estudios realizados en materia del trabajo y su relación con el hombre, por lo general ³estuvieron enmarcados en las líneas ideológicas y teóricas de Taylor, quién se centró en el saber- hacer del trabajador, y Elton Mayo quién se enfocó en su pensar - sentir. Sin embargo, ambos focos de investigación e interés estuvieron en el *rendimiento* de las personas en el trabajo, basándose en un punto de vista epistemológico, cuyo paradigma de estudio es la relación causa - efecto, desde una lógica pragmática, donde el estudio de la conducta resulta ser clave, siendo la subjetividad una verdadera caja negra. En tal forma, el foco de estos estudios está puesto desde la perspectiva del “experto”, quién materializa el poder de las decisiones que atañen a los trabajadores, los cuales no poseen mayor derecho a opinar, ni decidir en esta materia (Matrajt, 2002).

Siguiendo esta línea de investigación, es posible adscribir a las corrientes neuropsicológicas, las cuales se incorporan a los estudios del trabajo, debido a las exigencias de la ergonomía, y por otro lado, las corrientes del estrés. Estas últimas, conservan el paradigma mencionado del esquema estímulo respuesta, con prescindencia total del psiquismo, centrándose en el estudio de la organización del trabajo, y su respuesta a nivel endocrino (Matrajt, 2002). Desde esta corriente se ha estudiado lo que podríamos llamar las “condiciones psicosociales del trabajo”, desde las cuales se desprende no sólo un interés por el estudio del rendimiento, sino que también del bienestar físico y psíquico de los trabajadores. Sin embargo, la subjetividad también tiende a ser omitida, reemplazándose su estudio por una epistemología positivista cuyo centro está en el estímulo/respuesta (op. Cit).

³ Y podríamos agregar, lamentablemente.

Luego de lo descrito, a pesar de que la teoría psicoanalítica, ha estado centrada principalmente en la primera infancia y su rol en la definición de etapas posteriores, y se había ido mermando el rol del trabajo en la constitución del psiquismo, surgen algunos autores y corrientes, que se interesan por el ámbito de la producción social de subjetividad y su relación con la salud mental de los trabajadores. Entre ellos, destaca la corriente francesa, en la cual se indagará en mayor profundidad en los apartados siguientes, especialmente en la *Psicodinámica del trabajo* de Dejours, la cual tuvo sus orígenes a partir de los estudios de medicina del trabajo que postulan la *Psicopatología del trabajo* (Sivadon, 1969, Veill, 1999 y Fernández - Zoila en Matrajat, 2002), como una manera de entender qué le ocurre al hombre en su labor, centrándose en su vivencia.

También destacan los estudios socio analíticos que surgen a partir de la *Escuela de Tavistock*, quiénes han aportado desde la conceptualización de la organización e interrelación de las dinámicas grupales (Bion, 1961), donde los mecanismos defensivos frente a la ansiedad (Jacques, 1953; Menzies, 1960), definición de la tarea (Rice, 1958) y el desarrollo de conceptos como la autoridad personal (Miller, 1976), entre otros, resultan de una importante utilidad, tanto al momento de teorizar y analizar, como de intervenir en las organizaciones (Miller, 2005).

Por último, el *movimiento institucionalista* (Lourau, 1975; Lapassade, 1977; Mendel, 1974, etc.), se ha orientado a reflexionar desde una perspectiva más estructural, la problemática del poder y la institución. Desde esta mirada, la institución ha sido construida a imagen y semejanza del propio Estado, por tanto la manera de organizar el trabajo en su interior, no solamente responderá a los objetivos del trabajo en sí, sino que también al “encargo” estatal cursado (Foladori, 2007).

Aportes a la comprensión de la significación del trabajo y estudios realizados desde la perspectiva institucionalista

Desde la perspectiva institucionalista, es posible afirmar que inevitablemente la forma de funcionar de las instituciones tiene importantes implicaciones en la salud de sus miembros, y que éstas no dejan de marcarnos con lo que podríamos llamar su “estado de salud” (Foladori, 2008b). Es por esto, que “es posible afirmar que interrogarse sobre la salud es cuestionarse también acerca de la relación que todo individuo tiene con las instituciones en que desarrolla sus actividades, con los sistemas normativos que delimitan su ideología, su pensamiento, su concepción de mundo, y sus proyectos y valores” (Foladori, 2008b, p. 250).

Así también, como ha sido señalado por diversos autores, tales como Mendel (1993) en nuestro sistema económico capitalista la producción es colectiva, por lo que toda la fuerza laboral está organizada en función de esto, y la interdependencia entre los diversos grupos de trabajadores se encuentra articulada a tal punto, que las influencias recíprocas son muy significativas, por lo que la afectación, por cualquier motivo de un trabajador, tiene efectos inmediatos en la red a la que pertenece (Foladori, 2008).

Por otra parte, el modo de producción capitalista, tal como planteó Marx, genera (1844) la enajenación del trabajador en su producto, lo que no sólo significa que su trabajo se convierte en un objeto, sino que asume una existencia externa, y existe independientemente, fuera de él mismo y ajeno a sí, oponiéndose a él como un poder autónomo” (Marx, 1844 en Foladori, 2007). Aspecto que es fundamental analizar, debido a las implicancias que posee en términos del poder, el cual se vuelve contra él en este sistema de producción (Foladori, 2007).

En relación a esto, Mendel (1974) sostiene que el trabajador, en el mismo acto y al mismo tiempo de producir el objeto, produce poder social. Por esto, el capital no solo se apropia del objeto producido, sino que también lo hace del poder social (plus poder) que le es inherente y que significa una apropiación del poder

del trabajador, por lo que éste, no puede decidir acerca del producto de su trabajo, ni tampoco de los alcances de su labor (Foladori, 2007).

Desde esta perspectiva, se establece que cada vez más las instituciones con sus sistemas de organización del trabajo, los cuales están al servicio del control social, cercenan las contribuciones de los trabajadores y la creatividad que éstos buscan poner en juego en el acto de transformación como efecto de su poder incidir, y tener cierto control sobre el objeto de su producción y su destino (Mendel, 1993 en Foladori, 2007). Mientras las instituciones se van apropiando del poder de los trabajadores, las alternativas de realización personal que los mismos pueden desarrollar a través de su trabajo se ven coartadas, generando un importante nivel de frustración (Foladori, 2007).

Estudios realizados por Mendel (1993) a partir de dispositivos de intervención realizados en la Sociedad de Transportes de Poitiers, muestran que el surgimiento de movimientos de *apropiación del acto*, pueden aparecer como formas reactivas frente a esa apropiación, y que hay que descifrarlas como la expresión de la culpa que éste produce, lo cual se relaciona directamente con comprobar que realmente uno ha hecho cambiar las cosas y se ha perturbado el orden tradicional. Esto conlleva al desfase de estructuras mentales formadas autoritariamente, no sólo en la empresa, sino que antes en la etapa escolar y, más temprano aún, en la familia, y el poder sobre los propios actos que se inicia y que revela su utilidad y eficacia, trastorna el orden interior psíquico.

En alusión a lo mencionado, este autor señala que existe una “psicofamiliarización” de la sociedad, la cual incide inevitablemente en el trabajo, donde el orden tradicional, autoritario (los reglamentos, la obediencia, la pasividad), está encarnado y sostenido profundamente por las imágenes parentales interiorizadas. “Inconscientemente se tiene miedo a perder el amor, y que vacile la base misma de la identidad psicofamiliar sobre la que está construida la personalidad” (Mendel, 1993, p. 82).

Aportes desde la perspectiva de la Psicodinámica del trabajo de Dejours a la comprensión del trabajo y sus riesgos en el escenario actual

La banalización de la injusticia social

Dejours (2009) plantea como primer sustento de la situación descrita anteriormente, el manejo que existe de la amenaza, en términos del miedo que padecen los trabajadores. Este miedo se relaciona con hacer visibles las propias dificultades, ser registrado como “incompetente”, que los colegas utilicen información en su contra, y por último a ser despedidos.

En tal forma, esgrimiendo la amenaza de despido, es posible conseguir que los operarios aumenten su ritmo de trabajo más de lo que se creía posible, suscitando competencia entre aquellos trabajadores fijos asalariados y quienes están temporalmente buscando una oportunidad (op.cit).

Por otra parte, este autor sostiene que es el *cebo* en el trabajo, un importante motor del funcionamiento de este engranaje, el cual compara asertivamente al modo del funcionamiento de los mandos medios en el sistema nazi, ejemplificándolo en las conductas de Eichmann. En tal sentido, finalmente el proceso de trabajo sólo funciona si los trabajadores aportan a la organización desde la movilización individual y colectiva de sus inteligencias, a pesar de que éstas impliquen transgredir procedimientos (Dejours, 2006).

“Tanto los admiradores del sistema nazi y los intérpretes entusiastas del “milagro alemán” de la post - guerra como los propagandistas del sistema japonés, repiten sin cesar que su eficacia es, ante todo, el resultado de una disciplina bien arraigada en esos pueblos” (Dejours, 2006, p. 55). De tal manera, la disciplina, el orden, la obediencia y la sumisión conducirían inevitablemente a una parálisis de la producción, no obstante, lo que hace su fuerza, no es solo la disciplina sino su superación mediante el *cebo*, o sea las infracciones y trampas introducidas por los trabajadores para que este funcione. Teniendo al miedo como motor principal, los resultados se consiguen con violencia (op. Cit).

Un segundo motor que sostiene este sistema, lo constituye la “*estrategia de distorsión comunicativa*” que utiliza la empresa, la cual está basada en la producción de información falsa destinada a los asalariados, que se relaciona directamente con la institución de una mentira, que utiliza distintos mecanismos de comunicación y “publicidad” internos y externos para mantenerse (Dejours, 2009).

La negación de lo real (aquello que, en la experiencia del trabajo se da a conocer al sujeto por su resistencia al dominio), constituye la base de esta distorsión comunicativa, la cual está fuertemente asociada al sufrimiento en el trabajo y la sobrevaloración de lo creativo y el gerenciamiento, que lleva a interpretar los fracasos ordinarios del trabajo, como una falta de seriedad, incompetencia y despreocupación que se atribuyen al hombre (Dejours, 2009)⁴.

La mentira instituida, consiste en producir prácticas discursivas destinadas a ocupar el espacio que ha dejado el silencio de los trabajadores sobre lo real (a raíz de la precarización y la “gerenciación por amenaza”) y el *borramiento del análisis de la experiencia acumulada*, el cual se logra a partir de los despidos y aislamiento de aquellos que poseen más antigüedad y pueden dar cuenta de los cambios y resistirse a ellos (Dejours, 2006).

Esta mentira, consiste en construir una descripción basada solo en los resultados positivos⁵ y los éxitos, no mencionando lo que remite a defectos, y fracasos, mintiendo por omisión. Este *borramiento de huellas*, es un mecanismo clave que está constituido por el silenciar los fracasos, disfrazar los accidentes de trabajo y presionar a los empleados para que no los declaren, y no den información respecto de incidentes que afectan la seguridad de las instalaciones, o mientan sobre estos últimos en la medida que suceden (Dejours, 2006).

Por otra parte, para seguir viviendo psíquicamente, participando a la vez en el “trabajo sucio” de la empresa moderna y conservando el sentido moral, muchos hombres y mujeres adoptan comportamientos viriles que elaboran colectivamente

⁴ “Esta interpretación desvalorizante de las conductas humanas está sintetizada en la noción de “factor humano”, que utilizan los especialistas en protección, seguridad, confiabilidad y prevención” (Dejours, C. 2006, p. 61).

⁵ Inevitable recordar los carteles que se lucen hacia el exterior de las plantas de trabajo, donde figura el número de días que una empresa lleva sin accidentes, las cuales por lo general, dan cuenta de ser una empresa en la que están libres de problemas.

a través de ideologías defensivas con las cuales van construyendo una “racionalización del mal”, que permite la mantención de esta mentira (Dejours, 2009).

Dejours (2009) denomina, la *banalización de la injusticia social* al escenario en que se sostiene esta dinámica de trabajo. Este concepto lo utiliza basándose en la *banalidad del mal*⁶, desarrollada por Hannah Arendt, explicando así cómo la exclusión y la infelicidad infringidas al otro en nuestra sociedad actual, con carencia absoluta de algún tipo de movilización política contra la injusticia, serían el resultado entre una disociación entre felicidad e injusticia. De tal manera, se hace de la injusticia social y el sufrimiento algo corriente, normal y cotidiano, elevando el nivel de tolerancia hacia ella, haciéndola parte del paisaje natural de la empresa, de manera que no represente nada fuera de lo común y cotidiano.

Aunque en el sistema nazi el objetivo haya sido el orden social y la dominación del mundo, su existencia misma se basa en la capacidad de hacer trabajar a millones de seres humanos, y de lograr que las inteligencias y las subjetividades singulares participen de modo coordinado y cooperativo (Dejours, 2006, p. 146 - 147).

En conclusión, este proceso de banalización, se da de igual manera en el nazismo y en el neoliberalismo, siendo igual de nefasto en este último. Así, sobre el capitalismo neoliberal, se establecen relaciones sociales de desigualdad en el trabajo, en las que todos se ven confrontados a la dominación y experiencia de la injusticia (Dejours, 2006).

Sin embargo, este fenómeno, no está relacionado con un proceso ligado a la psicología general, sino que debe ser analizado desde la *psicodinámica del trabajo*, dado que el proceso de banalización no es posible por su naturaleza

⁶ Concepto que entendía como la ausencia, suspensión o borramiento de la facultad de pensar que pueden ser concomitantes con los actos de barbarie o con el ejercicio del mal en general.

misma, sino porque es impulsada, movilizada y puesta en marcha por el *trabajo* (Dejours, 2006).

La Psicodinámica del trabajo

Dejours (1992) da un vuelco en relación a la pregunta por la psicopatología del trabajo, planteando, a partir del escenario descrito, que ya no es la locura, sino que lo común de la normalidad lo que constituye un verdadero enigma. Esto lo llevó a preguntarse cómo lo hacían los trabajadores para sobrevivir a su labor y no enfermarse, desarrollando el concepto de *Psicodinámica del trabajo*, la cual se define como “el análisis dinámico de los procesos psíquicos movilizados de la confrontación del sujeto con la realidad del trabajo” (Dessors & Molinier, 1998, p. 12).

La clínica del trabajo, nos enseña que es imposible comprender las cuestiones relativas a la emergencia de la patología mental en éste, limitando la investigación etiológica a la historia singular e intrasubjetividad del sujeto. La lucha contra la locura, pasa por una confrontación del sujeto con lo real, y por el reconocimiento de su acción por parte de los demás (Dejours, 1998).

Desde esta perspectiva, el trabajo es concebido como “aquello que no está dado por la organización teórica del trabajo” (Davazies, 1994 en Dessors & Molinier, 1998), o sea, todo lo que los trabajadores se ingenian en inventar para encontrar el mejor compromiso entre lo que deben hacer, y es posible de hacer, considerando lo que desearían hacer, teniendo en cuenta lo que creen que es justo y es bueno (Dessors & Molinier, 1998).

En relación a este tema, estudios realizados por Dejours (1992) demuestran que en muchas situaciones, las fallas de la técnica y del conocimiento son negadas por la dirección, lo cual genera importantes dificultades en la actividad ordinaria de los trabajadores, legitima las innovaciones en el ámbito del

management y de la gestión, teniendo consecuencias en la calidad de la producción y seguridad, como así también en la salud mental de los agentes.

De tal manera, además del desfasaje, la misma organización del trabajo está llena de contradicciones. A modo de ejemplo, en materia de seguridad, cada incidente o accidente lleva a la elaboración de nuevas consignas y reglamentaciones, que se agregan a la suma de precedentes. Lamentablemente esto deriva en que con la presión del tiempo, leyes, reglamentaciones y prescripciones cada vez más complejas, se llega a un punto en que es imposible trabajar si se quiere respetar todas las consignas (Dejours, 1998).

En tal forma, el interés principal de la psicodinámica del trabajo está en los procesos intersubjetivos que hacen posible la gestión social de las interpretaciones del trabajo por los sujetos, aquellas creadoras de actividades, de “saber hacer” y modos operatorios nuevos, basados en lo real (Dejours, 1998).

Desde esta perspectiva, el trabajo es creación de novedad, de algo inédito, dado que ajustar la organización prescrita del trabajo, exige la puesta en juego de iniciativa, invención, creatividad y formas de inteligencia específica, cercana a lo que concebimos comúnmente como “ingenio”, pero que podemos denominar “inteligencia de la práctica” o “inteligencia obrera” (op.cit).

En tal sentido, si bien se considera el factor humano, desde una perspectiva peyorativa, desde el discurso especialista, asociándolo a la falla, error, inconsciencia, incompetencia, etc., con lo cual la lucha por la confiabilidad está orientada principalmente a objetivos técnicos, intentando deshacerse de los hombres “creadores de problemas”. La psicodinámica del trabajo, siguió un camino opuesto a partir de datos empíricos que no corroboraban la concepción mencionada. “Por el contrario, se mostraba a propósito de las industrias químicas, cómo bajo el efecto del miedo, los obreros inventaban trucos gracias a los cuales prevenían de ciertos incidentes y optimizaban el funcionamiento del proceso” (Dejours, 1998b, p. 235). Así los mismos obreros, inventan y elaboran procedimientos para prevenir los accidentes del trabajo, desde el saber hacer de la prudencia (op.cit).

La inteligencia práctica, es una inteligencia del cuerpo, su motor es la astucia, está en el núcleo del oficio, se aplica en todas las actividades de trabajo, incluyendo las teóricas, es fundamentalmente subversiva y creadora, está distribuida ampliamente entre los hombres, es pulsional, y su subutilización es patógena (Dejours, 1998b, p. 243).

Lo que moviliza al sujeto en su relación con la tarea, no es sólo la compulsividad, o la fuerza de la pulsión, sino el objetivo fundamental de obtener a cambio de su compromiso y contribución, un beneficio en términos de sentido para sí mismo (Dejours, 1998b).

La dinámica del reconocimiento en las situaciones laborales, sugiere que la cooperación es indisociable de la economía de la identidad y salud mental en el trabajo. Es así como si la dinámica del reconocimiento se paraliza, el sufrimiento ya no puede transformarse en placer, dado que no puede encontrar sentido. En ese caso, suele acumularse y comprometer al sujeto en una dinámica patógena que finalmente lleva a la descompensación psiquiátrica o somática (Dejours, 1998).

Si bien, trabajar implica sufrir, el sufrimiento no es sólo una consecuencia desgraciada del trabajo, sino que puede ser visto como el final de un proceso que va desde el trabajo hacia el funcionamiento psíquico, para luego reflejarse en él y transformarse, y eventualmente acrecentar la subjetividad. De esta manera, el sufrimiento, es el punto de partida de la dimensión práctica del trabajo con que piensa el trabajador, siendo finalmente la inteligencia en su labor, como creatividad, inventiva e ingenio, producto de éste (Dejours, 2000).

Trabajar en este sentido, supone un compromiso profundo con la subjetividad, libertad y responsabilidad. Al mismo tiempo, es con frecuencia, y a un alto costo, como veremos más adelante, contribuir a la organización del trabajo. A cambio, de esta contribución subversiva y arriesgada, de la organización del trabajo real, el sujeto espera una retribución, la cual espera movilice su

subjetividad, de manera que debe tener una forma muy específica: su potencia radica en su *dimensión simbólica* y no en su dimensión material (Dejours, 2000).

El reconocimiento pasa por la construcción rigurosa de *juicios*, que se refieren al trabajo realizado, es decir, al hacer y no a la persona (Dejours, 1998). En tal forma, el reconocimiento es un juicio cualitativo, que pasa por dos pruebas principales: el juicio de utilidad y el de belleza (Begue & Dejours, 2009).

El primero, dice relación con la dimensión utilitarista del trabajo, en la cual es reconocida la retribución económica, técnica o social del empleado a la empresa, el cual es enunciado generalmente por la dirección o jefatura (Begue & Dejours, 2009). El segundo, finalmente el más importante, dice relación con la belleza, y trata con la conformidad de las reglas técnicas y las reglas de oficio correspondientes al trabajo que se realiza (op.cit.). Este sólo puede ser enunciado por quienes conocen desde el interior las reglas de oficio, es decir los pares o colegas (Dejours, 1998).

El primer juicio, le confiere a la actividad realizada el status de trabajo, por tanto lo diferencia de una actividad de ocio o “hobby”. Mientras que el segundo, tiene un impacto mayor sobre la identidad (Begue & Dejours, 2009). Con éste, se confiere la pertenencia social a una comunidad, a un colectivo o a un oficio (Dejours, 1998).

De esta forma, la psicodinámica del reconocimiento, permite transformar el sufrimiento en el placer del incremento de la identidad, la cual constituye la armadura de la salud mental. De esta manera, cuando un trabajador se beneficia del reconocimiento, puede obtener ventajas en este plano. Por el contrario, cuando éste le es negado o retirado, se corre el riesgo de una desestabilización de la identidad y del placer experimentado en su relación consigo mismo, en el amor de sí (narcisismo) (Begue & Dejours, 2009).

En relación a esto, el riesgo, paradójicamente es mayor cuanto más se implica o compromete el sujeto y ofrece generosamente sus capacidades a la organización. A modo de ejemplo, si por razones ligadas a un endurecimiento del entorno del empleado es sancionado (por razones que no atañen a la calidad de

su trabajo), las consecuencias sobre la identidad suelen ser dramáticas⁷ (Begue & Dejours, 2009).

Por otra parte, para que el juicio de reconocimiento sea posible, es necesario “sine qua non” una comunidad de pares a la que pertenecer, lo cual constituye una formación social compleja, y extremadamente sutil y frágil. En tal sentido, ubicar obreros juntos, no es sinónimo de un colectivo o comunidad de pertenencia. Lo que marca la diferencia, es la existencia de las *reglas de oficio*, las cuales no son reductibles a simples reglas técnicas, sino que suponen una construcción social, que debe reunir varias condiciones como la visibilidad, confianza entre los agentes, la discusión contradictoria, deliberación colectiva, arbitrajes, decisiones etc..(Dejours, 2000).

Las reglas de oficio son también reglas de convivencia, por lo que se puede mostrar fácilmente que tienen un componente propiamente ético y social. Y cuando estas reglas se disuelven o son sistemáticamente violadas, la convivencia se borra y abre la puerta a la violencia - incluidos los vínculos del trabajo. De esta manera, para que éstas puedan ser construidas y transformarse, haciendo de este modo evolucionar el trabajo, es necesario un “espacio de discusión”. A esto Dejours (2000) llamó *actividad deóntica*, la cual se encuentra emparentada con el ejercicio democrático. Sin espacio democrático en el interior del mundo del trabajo, las reglas se vuelven rígidas y se dislocan.

Estrategias defensivas y consideraciones en relación a la seguridad y prevención de riesgos

Lo que puede intercalarse entre sufrimiento y enfermedad, son las estrategias defensivas (Dejours, 2008).

Dejours (1992) plantea a partir de distintos estudios la existencia de ciertas “ideologías defensivas”, que tienen como objetivo principal enmascarar, contener y ocultar una ansiedad particularmente grave, siendo un mecanismo de defensa

⁷ En relación a este punto, recuerdo cómo en una minera, luego de un accidente fatal, se castigó a todos los operarios sin actividades recreativas durante los días que estuvo parada la faena.

elaborado por un grupo social particular, por lo que posee cierta especificidad.

Sin embargo, estas ideologías defensivas, no están dirigidas contra la angustia resultante de conflictos intrapsíquicos de naturaleza mental, sino que está destinada a luchar contra un peligro y riesgo reales (Dejours, 1992).

Al mismo tiempo, para que éstas sean operativas, deben contar con la participación de todos los interesados. De esta manera, aquel que no comparte el contenido de esta ideología queda excluido. Así, para que ésta sea funcional, debe estar dotada de cierta coherencia, lo que supone hacer adaptaciones relativamente rígidas con la realidad, con el riesgo de que surjan en la realidad consecuencias más o menos graves en el plano práctico y concreto (Op.cit).

Por último, éstas tienen un carácter vital, fundamental y necesario, reemplazando a los mecanismos de defensa individual, poniéndolos fuera de combate (op. Cit).

De esta forma, estos sistemas defensivos, surgen para combatir el sufrimiento detrás de dos síntomas claves: la insatisfacción y la ansiedad (Dejours, 1992).

Del contacto forzado con una tarea desprovista de interés, nace una imagen de indignidad, cuya relación con el sentimiento de inutilidad e insatisfacción, constituyen aspectos claves de la imagen de sí mismo que el operario va forjando. La “vivencia depresiva”, asociada a esta experiencia, se alimenta por la sensación de embotamiento intelectual, de anquilosis mental, parálisis de la imaginación, marcando el triunfo del condicionamiento sobre el comportamiento productivo (Dejours, 1992).

Es así, como cuando se trabaja, varios elementos entran en juego y cuentan en la formación de la imagen de sí mismo, es decir el narcisismo. De esta manera, éxito o fracaso de un trabajo requerido, socialmente reconocidos o desconocidos, no tienen el mismo impacto sobre el narcisismo. En relación a esto, Dejours (1992), describe un *contenido significativo del trabajo con respecto al sujeto*, que dice relación con el significado de su tarea u oficio y el status social ligado a su puesto de trabajo. Mientras que existe también un contenido

significativo del trabajo respecto del objeto, con el cual se establece una dialéctica, dado que es real por una parte, e internalizado por otra.

La producción como función social, económica y política entra en juego en el *contenido significativo con respecto al objeto*, incluso cuando el compromiso social con el objetivo de la producción no es posible. De esta manera, nunca hay neutralidad de los trabajadores con respecto a lo que ellos producen (Dejours, 1992). De tal forma, de las frustraciones resultantes de un contenido significativo inadecuado a las potencialidades y necesidades de la personalidad, pueden surgir enormes esfuerzos de adaptación (op. Cit).

El sufrimiento comienza cuando la relación hombre – organización del trabajo está bloqueada; cuando el trabajador ya usó al máximo sus facultades intelectuales, psicosenso-motrices, psicoafectivas de aprendizaje y de adaptación. Cuando un trabajador utilizó todo lo que disponía de saber y poder sobre la organización del trabajo y cuando ya no puede cambiar la tarea: es decir cuando los medios de defensa contra las restricciones físicas se han agotado (Dejours, 1992, p. 60).

Psicodinámica del trabajo y comprensión de los riesgos

Tal como se mencionó anteriormente, la ansiedad, responde a un aspecto concreto de la realidad y exige sistemas defensivos específicos, encontrándose en todo tipo de trabajos, asociándose en gran parte a los riesgos propios de esa labor. En relación a esto, en las situaciones de trabajo en las que varios obreros participan de una misma tarea, éste es por lo general colectivo. De esta manera, si el riesgo es combatido con medidas y consignas de seguridad, es casi siempre prevenido de manera incompleta por la organización, ya que apunta a medidas individuales, y por lo general, se desconoce la naturaleza del riesgo (Dejours, 1992).

“Al margen del riesgo real hay que mencionar el riesgo presumido: mal conocido en sus detalles, sólo se sospecha que ocurra. Este riesgo

confirmado por accidentes cuyo carácter imprevisible es destacado por las investigaciones, es fuente de una ansiedad específica que está enteramente a cargo del trabajador” (Dejours, 1992, p. 77).

En relación a esto, a pesar de que muchas veces la relación cuerpo – condiciones de trabajo es estudiada correctamente, se menciona poco respecto de las repercusiones reales de este peligro a nivel mental, siendo éste una carga psíquica inherente al trabajo peligroso. En este sentido, la ansiedad relativa al riesgo puede ser notablemente aumentada por el desconocimiento de los límites exactos de éste o por ignorancia respecto de los métodos de prevención eficaces (Dejours, 1992).

“Coeficiente de multiplicación de la ansiedad, la ignorancia aumenta también el costo mental o psíquico del trabajo” (Dejours, 1992, p. 79).

Según estudios realizados por Dejours (1992) en plantas químicas industriales, el problema principal es la ansiedad, alrededor de la cual se estructura todo lo relativo al sufrimiento mental de los trabajadores. En tal forma, en la empresa, las múltiples señaléticas, alarmas, elementos de protección recuerdan un posible accidente, siendo destinadas a llamar la atención, más que a constituir una verdadera protección.

“Finalmente la ansiedad es la respuesta, a nivel psicológico a todo lo que contiene el riesgo y no está controlado por la prevención colectiva” (Dejours, 1992, p. 81).

Tras la realización de estudios en el rubro de la construcción, Dejours (1992) destaca que los sistemas defensivos, como se mencionó anteriormente, contienen la ansiedad, traduciéndose muchas veces en una actitud de negación y desprecio hacia el peligro. Sin embargo, el riesgo exige sacrificios y testimonios más convincentes. De tal manera, algunos obreros, agregan al peligro del trabajo, aquellos derivados de los grandes esfuerzos personales y de verdaderos concursos de habilidad, coraje y valentía. En tal forma, tienden a competir entre ellos por asumirlos, situación que puede agravar el tema, pero al mismo tiempo les permite “adueñarse” la ansiedad que les genera (Dejours, 1992).

Por otra parte, estudios realizados a trabajadores que realizan funciones en línea, demuestran que la ansiedad responde principalmente al ritmo, a las cadencias, a la velocidad, y a través de ellos a los sueldos, incentivos y primas. Aquí, la ansiedad (ya sea que provenga de las cadencias o riesgos que provienen de las malas condiciones de trabajo), “roe la salud mental de los trabajadores, progresiva e inevitablemente, como el carbón que sofoca los pulmones del minero afectado por silicosis” (Dejours, 1992, p. 88).

Por otra parte, en este contexto, las relaciones de trabajo, en especial aquellas que se establecen con directivos y supervisores, son una fuente de ansiedad, en la medida que sobretodo estos últimos, tienen como tarea específica mantener y alimentar ésta con respecto al sufrimiento. Así también, la discriminación que opera la jerarquía entre los trabajadores, forma parte integrante de las tácticas de mando (Dejours, 1992).

De tal manera, Dejours (1992) plantea que el sufrimiento que proviene de la insatisfacción, puede ser utilizado para aumentar la productividad. En tal forma, afirma que: “El trabajo no produce sufrimiento, sino que es el sufrimiento el que produce trabajo” (Dejours, 1992, p. 123), por lo cual bastaría con tirar del cordón del sufrimiento psíquico, para aumentar el trabajo.

Sin embargo, es importante aclarar que lo explotado por la organización del trabajo no es el sufrimiento en sí mismo, sino más bien los mecanismos de defensa desplegados contra ese sufrimiento (Dejours, 1992).

En relación al tema de la seguridad, las conductas peligrosas aparecen como un desafío dirigido por una parte al riesgo, y por otra parte, hacia un dominio simbólico de la ansiedad. Finalmente, la angustia une estrechamente a los obreros entre ellos, creando un clima de complicidad protectora, funcionando como una defensa contra la ansiedad (op.cit)

En la actualidad, la prevención apunta a la modificación de conductas humanas, sin embargo, al intervenir en éstas, sobre todo cuando se conciben en sus dimensiones sociales y colectivas, supone un oficio (un arte) particular, que está más cerca de las ciencias sociales que biológicas (Dejours et. al.1998).

Al esforzarse por intervenir en un cambio de técnica, siempre se desestabiliza *de facto* una mediación fundamental de la identidad, con los consiguientes riesgos para la salud mental del sujeto. De tal manera que la prevención, que apunta sin embargo a una mejor gestión de la salud del cuerpo, no puede evitar desestabilizar al mismo tiempo, las bases de la salud mental, por lo menos en una primera etapa. Contradicción cargada de consecuencias para una estrategia racional de prevención (Dejours, et. al 1998, p. 202).

De esta manera, una acción de prevención tendrá más éxito si puede ser relevada y reajustada por los propios actores, para jugar dialécticamente la relación entre tradición y cambio, con lo que se pasa del paradigma de la prescripción al de la acción. En tal proceso, para renunciar a la conducta anterior es necesario discutirla y criticarla, con el fin de entender el sentido que tenía. (Dejours, et. al,1998).

Aportes desde la perspectiva de la socioanalítica a la comprensión del trabajo y sus riesgos en el escenario actual

El origen del socio análisis se encuentra en los trabajos desarrollados por Bion, Rickman y Foulkes en 1943. La expansión de esta perspectiva psicoanalítica hacia los grupos y las instituciones, es atribuida principalmente a Bion y sus enseñanzas derivadas de su experiencia en los Experimentos de Northfield, aportando una perspectiva “sistémica” al pensamiento psicoanalítico (Sievers, 2008).

La herencia intelectual de Lewin recae principalmente en su insistencia, desde finales de los años 30, respecto de lo importante que era estudiar las propiedades gestálticas de los grupos como un todo. De tal manera, Bion (1985), en su desarrollo de las psicoterapias grupales, adoptó un foco similar, pero lo hizo desde una perspectiva psicoanalítica (Miller, 2005)

“Su trabajo con grupos se basó en la hipótesis de que los grupos son generalmente liderados por fantasías “primitivas” de una naturaleza inconsciente, las cuales son una expresión de las ansiedades psicóticas (Sievers, 2008, p.5).

De esta manera, Bion (1985) postula, que en cualquier momento el comportamiento del grupo puede ser analizado en dos niveles: como un *grupo de trabajo* o *sofisticado* reunidos para llevar a cabo una tarea manifiesta; y al mismo tiempo un *grupo de supuesto básico*, en el cual sus miembros aportan de manera anónima e inconsciente a que predomine uno de estos (dependencia, apareamiento y ataque - fuga) (Miller, 2005).

Por otra parte, las formulaciones de Melanie Klein, quién tuvo una profunda influencia sobre Bion, respecto de las fases del desarrollo: “posición equizoparanoide” y “depresiva” han sido tomadas y discutidas desde distintos autores que se han abocado a estudiar la compleja relación entre los individuos y las organizaciones (op.cit).

De tal manera, el psicoanálisis además de sugerir que las explicaciones al comportamiento humano en los grupos se encuentran en procesos primitivos e inconscientes, también ha proporcionado un modelo a seguir desde Tavistock, para aquellos que trabajan con grupos y organizaciones (op. cit).

Desde esta perspectiva, se plantea que los individuos y los grupos interactúan de manera que puedan encontrar formas de darle sentido a sus experiencias y también para desarrollar mecanismos que los defiendan contra la incertidumbre y la ansiedad (Miller, 2005).

Entre ellos, destacan los aportes de Jacques (1952), quién desarrolla el concepto de *sistema social defensivo*, postulando que las personas utilizan las instituciones como una manera de reforzar los mecanismos individuales de defensa contra la ansiedad, y en particular contra la recurrencia de las primeras ansiedades paranoides y depresivas descritas por Melanie Klein. En relación a esto, agrega que debido a esta necesidad humana de defensa, las organizaciones se vuelven difíciles de cambiar ya que el mundo organizacional implica un cambio personal. En tal forma, también los problemas de la organización se pueden

explicar debido a su hipótesis, como el resultado de las estrategias defensivas para afrontar la ansiedad y su idoneidad.

Jacques (1976) distingue dos tipos de organizaciones sociales: las precisas, las cuales tienen sentido desde un punto de vista estructural, desde la autoridad y la responsabilidad, las cuales van emparejadas, teniendo una estructura administrativa funcional. Estas facilitan el que la gente se relacione desde la franqueza, y excluya la desconfianza y sospecha en sus relaciones. Por otro lado, están aquellas creadoras de paranoia, en las cuales se imposibilita a las personas el tener relaciones de confianza y responsabilidad. De esta manera, las relaciones sociales se ven forzadas a permanecer en un molde que exige formas de conducta que suscitan la sospecha, envidia, rivalidad, hostilidad y ansiedad, poniendo freno a las relaciones sociales, sin importar lo positivas que sean a nivel individual (Kernberg, 1998).

La teoría de los sistemas abiertos de las organizaciones que adopta este autor, fue propuesta originalmente por Rice (1963,1965, Miller y Rice, 1967). De acuerdo a esto, la regresión en los procesos grupales de las organizaciones, deriva de la carencia de una estructura administrativa razonable, concibiendo las reacciones paranoides grupales institucionales, como un síntoma de un mal funcionamiento organizativo, que induce a los miembros individuales y grupos a la regresión. Esto no sería simplemente la consecuencia de la suma total de las patologías de los miembros (Kernberg, 1998).

En 1992, Jacques presenta un documento en la conferencia de la ISPSO, donde critica su postura inicial de los sistemas defensivos, y establece que la organización va más allá de un conjunto de personas y sus defensas, sino que constituyen una estructura social con mecanismos culturales que rigen las relaciones dentro de ellas. En tal sentido, las estructuras sociales son sistemas de roles o posiciones, que pueden ser tomadas y ocupadas por las personas (Mendes, 2008).

Por otro lado, Menzies (1989), influida por las ideas iniciales de Jacques, publica en 1960 un importante trabajo a partir de una consultoría realizada en la

sala de enfermería de un hospital general, en el cual descubre que las técnicas defensivas aparecen como protección contra la ansiedad generada por la tarea primaria, para lo cual los individuos emplean defensas compartidas, comúnmente ineficaces, puesto que dificultan la realización de ésta. El uso de estas defensas genera mayor tensión y ansiedad, y al mismo tiempo, obstaculizan el que las enfermeras puedan sentirse satisfechas en relación a lo que hacen, por lo que luego se sienten desmoralizadas, desgastadas y por último, desertan (Mendes, 2008).

Se desprende de lo mencionado, la importancia de la tarea primaria o principal, al momento de conceptualizar la organización como un sistema abierto. En este sentido, Rice (1965) postula la noción de *tarea primaria*, como parte fundamental de cualquier sistema humano que tenga un propósito. Las fronteras entre los conjuntos de actividades, definen los *sistemas de tarea*, en torno a los cuales las fronteras organizacionales pueden ser potencialmente dibujadas. Finalmente, las personas cumplen roles a través de los cuales contribuyen con las actividades requeridas para la tarea de la organización (Miller, 2005).

Hirschhorn (1999), desarrolla el concepto de *riesgo primario*, para explicar cómo las organizaciones se comportan en situaciones en las que existe poca claridad y ambivalencia frente a la tarea primaria. Desde la escuela de Tavistock, el concepto de la tarea primaria combina un punto de vista psicológico y estructural de trabajo. Por un lado, respondemos a la tarea primaria con nuestros recursos psíquicos, pero ésta en sí misma representa la realidad sobre la que la empresa tiene influencia, pero sólo un control limitado, siendo análoga al principio de realidad propuesto por Freud.

Por último, la tarea se concreta del funcionamiento real o de metas, destapándose de las prácticas de la gente, en lugar de sus convicciones, dado que éstas últimas ponen de manifiesto sus objetivos reales. De esta forma, es importante distinguir entre la tarea declarada y la real (Lawrence, 1977 en Hirschhorn, 1999).

Miller (2005) establece que nuestras instituciones sociales (familia, educación, empleo) funcionan como si su tarea fuera contener y prevenir la destrucción, que podría aparecer, a raíz de la creatividad. De esta manera, se da a unos pocos individuos seleccionados, un monopolio de la creatividad, ofreciendo a la gran mayoría de la clase “trabajadora” un empleo sin ésta.

En relación a esto, propone que las instituciones de trabajo en la sociedad moderna han llegado a ser un instrumento fundamental de control social, situación que hace difícil restablecer la noción de trabajo como actividad productiva separable del empleo (Miller, 2005).

Por otra parte, en un mundo tan especializado como el de hoy, cada día más personas comunes dejan de confiar en su capacidad de pensar, planteándose cómo podrían ellos descubrir o crear algo. Por otro lado, el cumplimiento con las exigencias institucionales del mundo real pueden producir, al modo de una defensa esquizoide, un pseudo yo, que en el mundo real acepta pasiva y obedientemente todas las funciones y significados impuestos por la organización, el cual se desprende desde un yo privado que se encierra en un mundo autista (Miller, 2005).

Este autor propone también el concepto de *autoridad personal*, el cual dice relación con la función de la capacidad de manejarse uno mismo en relación al rol y rendimiento de la tarea. En relación a esto, propone que el desarrollo organizacional no puede ser efectivo sin ser además una actividad política, que implique cambios en la distribución del poder (Miller, 2005).

Estudios realizados por Miller y Lawrence (1982) en organizaciones industriales en Gran Bretaña, sugieren que los empleados habían adoptado de manera creciente, una posición de retraimiento esquizoide, que afectaba no sólo sus relaciones de trabajo, sino que a todas sus relaciones sociales. En tal forma, se evidencia una concepción particular de autoridad, en el sentido de la superordenación y la subordinación. Mientras el conflicto está escindido y proyectado en las relaciones entre sindicatos y gerencia, la organización de trabajo se mantiene como de dependencia y sumisión. De tal manera, la concepción alternativa de autoridad, como el ejercicio de contribuir a la tarea, no

puede florecer en esa cultura, siendo la autoridad basada en la competencia, siempre una amenaza a la organización que define la autoridad basada en la posición, por lo cual la urgencia por mantener la estructura de la dependencia toma prioridad sobre la ejecución de la tarea (Miller, 2005).

Por su parte, Sievers (1998) se basa en la observación inicial de Klein del nivel de intensidad de los miedos persecutorios y su interferencia en la posibilidad de funcionar desde una posición depresiva, para analizar algunas observaciones que realizaba en distintas organizaciones, donde tenía la sensación de que muchas veces, éstas se estancaban en un intento predominante por defenderse de la amenaza y persecución provenientes del mundo exterior del mercado y los competidores, los cuales al mismo tiempo, intentan dominar con un alto grado de sadismo, agresión y destructividad.

Según este autor, en estos momentos, donde predominan el capitalismo y la reificación del dinero, el problema de la escasez de recursos amenaza seriamente los valores fundamentales y planes futuros de muchas organizaciones. De esta manera, los empleados organizacionales a menudo reaccionan con actitud guerrera y cinismo en busca de refugio, alimentando un odio a pensar, lo cual reduce la realidad a lo que es conscientemente conocido como cognoscible (op. Cit).

Por último, la formulación del concepto de *sistema sociotécnico* a comienzos de los años 50, abrió un nuevo abordaje hacia las organizaciones laborales que resulta interesante de exponer aquí (Miller, 2005).

La expresión de los “*sistemas de tarea y sensible*”, consisten en una dimensión crucial para entender la forma en que los roles laborales son tomados y dados. El *sistema de tareas*, comprende los aspectos del rol que pertenecen a las estructuras, procedimientos y tecnologías, los cuales existen de manera independiente a los individuos dentro de las organizaciones. El *sistema sensible*, es el proceso social y humano dentro de la organización, es decir, aquellos símbolos, significados, fuerzas grupales inconscientes y relevancia emocional experimentada, actitud y creencias basadas en las necesidades, fantasías y

patrones de identificación dentro de un rol y una organización (Miller y Rice, 1967 en Krantz & Maltz, 1994).

De tal manera, la percepción del rol surge de las esperanzas y miedos que gobiernan las expectativas de las personas acerca de cómo serán tratados por otros, y las creencias y actitudes en las que basan sus códigos de conducta a partir del historial de relaciones con otros, incluyendo cómo otros responden a su identificación con un grupo (Krantz & Maltz, 1994).

2- Los cambios en la organización del trabajo y su efecto en términos de la salud mental de los trabajadores.

La organización Científica del trabajo de Taylor y su impacto en la salud mental de los trabajadores

La *Organización Científica del Trabajo* (OCT) concebida por Taylor, la cual ha sido una de las más influyentes en términos de los métodos de trabajo y gestión, cuyo objetivo principal es el aumento de la productividad, intentó combatir lo que para este autor consideraba uno de los peores “vicios o pecado” de la clase obrera: la holgazanería. En sus observaciones y apreciación, ésta iba más allá de los momentos de descanso, sino que tenía que ver con instantes en los que pensaba que los obreros trabajaban a un ritmo menor del que habrían podido o debían adoptar, lo cual conllevaba a pérdidas de tiempo, producción y dinero (Dejours, 1992).

Taylor analiza y selecciona los modos operatorios más rápidos en base a un criterio de velocidad, el cual declara un “modo operatorio científicamente establecido” (Dejours, 1992, p.42), que impone a todos los obreros sin distinción de altura, edad, sexo y obviamente estructura mental (op. Cit).

La *Organización Científica del trabajo*, no sólo intenta desapropiar al operario de su saber, el cual es colectivo y dice relación con los distintos juegos y operaciones que regulan la relación entre el hombre y su trabajo, asegurando la continuación de la tarea y la protección de su vida mental, sino que también,

“anula la libertad de organización, reorganización o de adaptación al trabajo” (Dejours, 1992 p. 43).

De esta manera, la OCT, se caracteriza por una división técnica máxima del trabajo y una rigidez intangible, expropiando al trabajador del control sobre su labor. La primera, es posible de advertir en tres aspectos desde el punto de vista psicopatológico: división del modo operatorio, división del organismo en órganos ejecutores y pensantes (división cuerpo - mente) y finalmente, la división de los hombres a partir de una nueva jerarquía (Dejours, 1992).

El resultado: “un cuerpo instrumentalizado - obrero - masa - desposeído de su capacidad intelectual y de su aparato mental” (Dejours, 1992, p. 44) y obreros aislados en un sistema que puede hacerlo enfrentar a los otros, ya que superado por las cadencias, el operario que no lleva el ritmo perturba las tareas de los que intervienen después de él en esta cadena de gestos productivos (Dejours, 1992).

“Esta es, en definitiva la paradoja del sistema que elimina las diferencias, crea el anonimato y la intercambiabilidad mientras que individualiza los hombres frente al sufrimiento” (Dejours, 1992, p. 44). De esta forma, frente a los chantajes de las primas e incentivos económicos y excesiva aceleración de la producción, el obrero se encuentra sólo. Al mismo tiempo, la ansiedad y el aburrimiento frente a la tarea, tendrá que asumirlos, primero individualmente (op. Cit).

En síntesis, en el trabajo taylorizado no existe una tarea común, ni una obra colectiva (Dejours, 1992).

En tal forma, la individualización, incluso si es uniformizante, porque borra las iniciativas espontáneas y aniquila defensas colectivas, desemboca paradójicamente en una diferenciación del sufrimiento de un trabajador respecto de otro, dado que el sufrimiento que engendra esta organización del trabajo, convoca defensas fuertemente personalizadas, debido a que no hay espacio para defensas colectivas. Al mismo tiempo, los trabajadores en su gran mayoría ignoran el sentido de su trabajo y el destino de su tarea (Dejours, 1992).

Finalmente, es posible establecer que:

..una vez la desapropiación del saber productivo, una vez desmantelada la colectividad obrera, una vez rota la libre adaptación de la organización del trabajo a las necesidades del organismo, una vez que se ha concretado el poder supremo de la supervisión, sólo quedan entonces cuerpos aislados y dóciles desprovistos de toda iniciativa. El último elemento del sistema puede ponerse a funcionar sin obstáculos: hay que adiestrar, entrenar, condicionar esa fuerza potencial que ya no tiene nada de humana” (Dejours, 1992, p. 47).

Surge así la idea de que hay que entrenar a los operarios para ejecutar su trabajo, contrariamente a la antigua concepción de que cada obrero es la persona más calificada para saber cómo debe ejecutar su trabajo (op.cit).

En consecuencia, entre la organización del trabajo y el aparato mental desaparece el “amortiguador” que constituía la responsabilidad de concebir y realizar la tarea en función del saber productivo (Dejours, 1992). Se pierde así, la lógica de que el cuerpo obedece al pensamiento, siendo este dirigido por el aparato psíquico, lugar del deseo y placer, imaginación y afectos, lo cual deriva en que *“hasta los más dotados de una sólida estructura psíquica pueden ser víctimas de una parálisis mental inducida por la organización del trabajo* (Dejours, 1992, p. 51)”.

Por último la división del trabajo y los tiempos, genera una contradicción en la que el hombre se despersonaliza, lo cual perdura hasta cuando está en su hogar, contaminándose de manera involuntaria su tiempo fuera del trabajo. La preocupación por el control del tiempo persiste en los días de descanso, con el fin de mantener eficazmente la represión de comportamientos espontáneos que marcarían una brecha en el condicionamiento productivo (Dejours, 1992).

Transformaciones en la organización del trabajo y nuevas formas de gestión que implican riesgos y sufrimiento

Desde el inicio de los años 80, los lazos entre *organización del trabajo* y *salud mental* han sido debidamente establecidos, habiéndose estudiado un agravamiento de las patologías mentales relacionadas al ámbito laboral. En este sentido, Dejours (2009) afirma que si esto ha llegado hasta el punto que las personas llegan incluso a suicidarse en su lugar de trabajo, la organización del trabajo debe haberse transformado en los últimos tiempos y es fundamental estudiar su impacto en la salud mental (Begue & Dejours, 2009).

Actualmente las nuevas formas de organización del trabajo, gestión y management privilegian la competencia, promoviendo el uso de conductas desleales entre pares, apelando a la agresividad, individualismo forzado y rendimiento individual (Dejours, 2000).

Dejours (2009) alude a tres tipos de remodelaciones que han dejado una importante marca: el *privilegio de la gestión a costa del trabajo*, la *evaluación individual del rendimiento* y la *calidad total* (Begue, & Dejours, 2009)

En relación a la primera, el *privilegio de la gestión a costa del trabajo*, este autor propone que las nuevas ideas en esa materia, han sido introducidas eliminando el sistema de valores asociados al trabajo, al modo de un “caballo de troya” en una batalla que se ha librado en el ámbito del trabajo y la producción (op.cit).

La resistencia a estos nuevos métodos de gestión está dirigida por los profesionales especializados que denuncian la falta de pertinencia de los instrumentos de gestión en la calidad (Begue & Dejours, 2009) Esta situación, ha sido dañina en numerosos sectores, “en particular en las industrias que implican riesgos para la seguridad de las instalaciones, el medio ambiente y las poblaciones” (Begue & Dejours, 2009, p. 30), donde los respectivos expertos se han opuesto firmemente a los gestores, quiénes los tratan de apartar, generándose una verdadera batalla en la lucha de oficios (Begue, & Dejours, 2009)

A lo largo de toda esta “batalla” como la describe Dejours, los ataques han apuntado de manera sistemática hacia los valores asociados al trabajo, siendo la promulgación de la flexibilidad como un valor “primordial”, la cual (recurriendo a la

subcontratación, a la interinidad y a los contratos temporales) ha permitido, obtener márgenes de beneficio mayores, debilitar el poder de resistencia de los empleados y gremios, e introducir la precarización y la amenaza al despido (Begue & Dejours, 2009).

En relación a este mismo tema, cabe mencionar los estudios de Richard Sennet (2008), quién ha descrito las consecuencias personales que este “nuevo capitalismo” ha traído consigo a partir de las transformaciones en el mundo del trabajo⁸.

Este autor, describe el contraste entre la antigua y nueva concepción y relación del hombre con el trabajo, donde hoy el acento está puesto en la flexibilidad, atacándose las formas rígidas de burocracia y rutina, a través de la demanda de trabajadores de “comportamiento ágil”, a los cuales se les pide que sean abiertos al cambio, que asuman un riesgo tras otro y que dependan cada vez menos de reglamentos y procedimientos formales (aunque luego se les evalúe por ellos), lo cual es inevitable que genere un alto monto de ansiedad, puesto que la gente no sabe que le reportarán los riesgos asumidos ni qué caminos seguir (Sennet, 2008).

Siguiendo con el segundo cambio mencionado anteriormente por Dejours (2009), la *evaluación individual del rendimiento*, apunta a un método que permite realizar un análisis cuantitativo y “objetivo” del trabajo individual y compararlo con el resto. Sin embargo, este tipo de método podríamos decir que posee una base científica errónea, ya que de acuerdo a todo lo que se ha estudiado en el ámbito de las ciencias del trabajo, éste es imposible de medir, puesto que no es posible determinar criterios generalizables respecto de la manera en que la labor reclama la personalidad más allá del tiempo y del lugar de trabajo (inseparabilidad trabajo - fuera del trabajo) (Begue & Dejours, 2009).

⁸ Este autor propone el término “corrosión del carácter” como una consecuencia inevitable de la incertidumbre y ansiedad asociada a las nuevas dimensiones temporales del capitalismo, las cuales inevitablemente afectan las vidas emocionales de las personas. De acuerdo a este autor, “la consigna “nada a corto plazo” desorienta la acción planificada, disuelve los vínculos de confianza y compromiso y separa la voluntad del comportamiento “(Sennet, 2008, p. 31).

De tal manera “es imposible medir el tiempo psíquico e intelectual que un trabajador consagra a su trabajo para adquirir las habilidades y competencias necesarias, para alcanzar los objetivos y mejorar los rendimientos” (Begue & Dejourn, 2009, p. 37).

En tal sentido, además de la falsedad asociada a este método de evaluación, éste genera sentimientos de injusticia que tiene efectos nocivos sobre la salud mental (Begue & Dejourn, 2009).

No obstante, lo más grave de este sistema es la manera en que atenta sobre la cooperación y convivencia, especialmente cuando éste está unido a un sistema de gratificaciones (ascensos, bonos, primas, aumento del salario), que implica que el clima se degrada rápidamente entre quienes compiten por estos beneficios (Begue & Dejourn, 2009).

“La lealtad y la confianza se marchitan y son reemplazadas por el recelo y por la tensión de vigilar el comportamiento de los compañeros, considerados ahora como adversarios” (Begue & Dejourn, 2009, p. 38). Así, no sólo se resiente la cooperación sino que se degradan las relaciones de respeto, ayuda mutua y lealtad, y cada uno se ve conducido de a poco a brindar su aprobación a comportamientos con los que puede no estar de acuerdo, con lo que se fisura la solidaridad y termina por desaparecer. En consecuencia, “en lugar de la convivencia y del saber vivir, la hipocresía y la mala fe se convierten en regla” (Begue & Dejourn, 2009, p. 38).

Por último, el fenómeno de la “*calidad total*”, se impone como un dispositivo que intenta reivindicar esta idea de la ausencia de calidad en favor de la productividad, a la que conllevan los nuevos métodos de gestión, e intenta suplir los complicados procesos que tienen lugar solamente a través de la puesta en práctica de la experiencia de los profesionales, y las maneras de cooperación horizontal y vertical que han sido desestructuradas por las mencionadas formas de evaluación individual del rendimiento (Begue & Dejourn, 2009).

Este dispositivo viene acompañado de múltiples medidas que transforman profundamente el trabajo, la “autonomía” y el “control administrativo”, el cual dice prestar mucha atención a la “trazabilidad”, pero paradójicamente no confieren a la

calidad una auténtica posición de referencia. El propiciar la “autonomía”, se presenta como una manera de evadir responsabilidad por parte de los gestores, debido a que únicamente se formulan de manera clara los objetivos a producir, pero no hay una referencia a los procesos de trabajo necesarios en los “puntos de control”, transfiriéndose a los trabajadores la responsabilidad de encontrar los medios para llevarlos a cabo. Imprevistos, averías, disfunciones y accidentes no son considerados, desde quiénes diseñan y organizan el trabajo (Begue & Dejourn, 2009).

Por otra parte, la certificación de la “calidad total” y sus “criterios sobre el papel” son necesarios para cumplir los requisitos que exige el mercado, para ser partícipes de la actividad económica, cuyos resultados en concreto, no sólo aumentan la carga de trabajo (relleno documentos, normas y procedimientos ISO, etc.), sino también una especie de eslogan que “empuja de manera ineludible al fraude” (Begue, & Dejourn, 2009, p. 43) , donde para obtener la certificación se aprende a ocultar la realidad del trabajo.

“En la clínica ordinaria, esta contribución al fraude se revela como una coacción negativa para el funcionamiento psíquico de quiénes deben guardar el secreto, disimular o mentir” (Begue & Dejourn, 2009), p. 43), traicionando la ética profesional, y con esto a ellos mismos (op.cit).

Según Dejourn (Begue & Dejourn, 2009) esta sería una de las mayores causas de la degradación de la autoestima y el incremento de sentimientos de malestar y depresión en el mundo del trabajo en la actualidad.

Al respecto, desde otra perspectiva, Mendel (1993) también se refiere al efecto de los llamados “Círculos de Calidad”, herramienta clave en esta práctica, señalando que es el deseo de ejercer mayor poder sobre el propio acto lo que lleva a muchos individuos a querer participar de éstos, y lo que provocó un auge en su primer momento. No obstante, tengan la apariencia que estos tengan, siempre se caracterizan por estar estrechamente controlados por la dirección que decide, y la reflexión colectiva está limitada a los medios que se utilizarán para lograr el objetivo. La estructura predetermina el contenido de los intercambios, por lo que ni el *movimiento de apropiación del acto*, ni las relaciones organizacionales

del trabajo, están desligados de tal manera que puedan permitir una confrontación capaz de modificar las relaciones sociales del trabajo.

En esta misma línea, Dejours (Begue & Dejours, 2009) afirma que la manipulación irreflexiva de los criterios de calidad en el ámbito laboral y su grado de imbricación con las prácticas fraudulentas para cumplir las mencionadas normas ISO, genera confusión y ambivalencia en relación al valor de la calidad, siendo “la desfachatez y la arrogancia respecto a la calidad del trabajo el motivo de la tristeza general y el aumento del número de depresiones” (Dejours, 2009, p. 43).

Estudios realizados por Dejours (2006) en una empresa automotriz, en la cual hubo un cambio radical en la organización del trabajo, a partir de la implementación de nuevos modelos de gestión, inspirados en el modelo japonés, (principal impulsor de programas que fomentan la autonomía y énfasis en métodos de control de la calidad), en este caso particular, el de *flujos tensos “just in time”*, revelan que si bien ergonómicamente el trabajo a simple vista es casi el mismo de hace veinte años, un análisis detallado de las vivencias obreras muestra que los tiempos muertos han desaparecido, y que el tiempo que se pasa en las líneas es mucho más extenuante que en el pasado. En consecuencia, la preocupación principal de los trabajadores es resistir, o sea poder aguantar sin dejarse vencer por el desgaste⁹.

En este caso, se puede apreciar que “el “autocontrol” a la japonesa implica trabajo adicional y un sistema diabólico de dominación auto administrada que supera ampliamente los resultados disciplinarios que antes se podían obtener con los medios convencionales de control” (Dejours, 2006, p. 47). A partir de esta paradoja, este autor introduce un nuevo concepto: el del desfasaje entre la “descripción gerencial” y la “descripción subjetiva” del trabajo, la cual se construye a partir del relato de los trabajadores en torno a cómo se las “arreglan” con los

⁹ El sufrimiento moral y psíquico es intenso, y es vivenciado principalmente por los jóvenes, quienes son reclutados para preparar el relevo de aquellos de mayor edad, a los cuáles estos miran con respeto e incluso admiración, preguntándose el cómo lo han hecho para sobrevivir esta terrible organización del trabajo. En consecuencia, la rotación de los puestos en relación a los jóvenes es anormalmente elevada (Dejours, 2006).

imprevistos y dificultades que no están considerados en la primera, la cual es por lo general la prevista por los departamentos de métodos, calidad y gestión de recursos humanos (Dejours, 2006).

Finalmente, este tipo de trabajador vive constantemente en la amenaza del despido, y la mayor parte de las variaciones en el ritmo de producción es absorbida por empleados precarios, como aquellos que tienen un contrato temporal. De esta forma, la precaridad no sólo afecta a éstos, sino que tiene graves consecuencias en las conductas de todos los que trabajan, dado que finalmente es el trabajo el que se precariza por la posibilidad de recurrir al empleado transitorio para reemplazarlos, como para despedirlos ante cualquier infracción¹⁰ (Dejours, 2006).

De esta manera, estos trabajadores viven constantemente en situaciones de miedo a raíz de esta amenaza de precarización, el cual genera conductas de sumisión (Dejours, 2009).

En resumen, un primer efecto de la “precarización” es la intensificación del trabajo y el aumento del sufrimiento subjetivo. Segundo, la movilización colectiva se neutraliza contra el sufrimiento, la dominación y alienación. Tercero, se utiliza el silenciamiento, ceguera y sordera como estrategia defensiva, situación ejemplificada en el estudio expuesto, donde se muestra que todos los trabajadores utilizan la misma defensa: la *negación del sufrimiento ajeno* y el *silencio propio*. Y por último, está el individualismo (Dejours, 2009).

En síntesis, en todas las investigaciones realizadas en este ámbito, inclusive en otros sectores industriales, se confirma la degradación de la calidad, la desprotección de las personas y la seguridad de las instalaciones, arrojando un fuerte contraste, en relación al punto de vista de la gestión o dirección, y la de los operadores (Dejours, 2006).

3- El paradigma de la Salud y Seguridad Ocupacional tradicional

¹⁰ De tal forma, incluso el ausentismo ha disminuido, debido a que los operadores siguen trabajando aún estando enfermos.

Orígenes y características del paradigma actual de Salud y Seguridad Ocupacional en Chile

La prevención de riesgos laborales hace su aparición en Chile, a fines de los años 50, debido al impacto que el proceso de industrialización trajo al país, la cual hizo del entorno del trabajo un espacio peligroso, a raíz de su elevado nivel de riesgo físico. Según datos de las mutuales, en aquella época se producía un accidente cada 11 segundos, lo que hacía que un trabajador tuviera como promedio 15 accidentes durante una vida laboral de aproximadamente 45 años (Achs, 2010).

De esta manera, el escenario industrial de la época dio nacimiento a la prevención de riesgos, actividad que se aboca casi por completo, hasta el día de hoy, al control de los riesgos físicos mediante el uso de paradigmas y postulados de orientación ingenieril, los cuales están dedicados principalmente a medir, evaluar, y proteger el cuerpo del trabajador (Finkelstein, 2012b).

Sin embargo, hoy en día se ha pasado a gran velocidad a una economía de servicios, los cuales han hecho aparecer nuevos riesgos y enfermedades, que no son del todo contemplados desde este paradigma, lo cual ha incidido inevitablemente en una baja en las cifras de accidentes a causa de riesgos físicos. No obstante, en opinión del sistema mutual, el éxito de su gestión en el área, es lo que ha permitido disminuir la accidentalidad de un 35,3% en 1969 a 5,3% en 2010 (Achs, 2010).

El modelo de prevención de riesgos tradicional, se sustenta sobre la base de un paradigma positivista, que como tal, establece que la realidad está conformada por hechos objetivos, que pueden comprenderse desde la simple observación, siendo sus criterios universales, generalizables, y reducibles a números (Finkelstein, 2013).

De esta manera, desde este paradigma el foco de intervención se basa en descripciones físicas de un evento para comprender un accidente (op. Cit).

A modo de ejemplo, desde este paradigma los accidentes se clasifican y reducen a 13 tipos (caídas del mismo nivel, golpe por o contra objeto, atrapamiento en máquina etc.), de los cuales existe una categoría denominada “varios”, la cual casi dobla al resto de los tipos de atribuciones de accidentes (Achs, 2009), dejando en evidencia lo insuficiente que resulta la modalidad actual de clasificación, explicación y comprensión de los accidentes.

Por otro lado, se catalogan en 12 tipos los agentes del accidente, como materiales que se proyectan, herramientas, humos, gases o vapores (Achs, 2009), entre otros, los cuales son fáciles de observar y medir físicamente, pero inevitablemente inútiles cuando se desea comprender y prevenir un accidente o enfermedad laboral, puesto que su superficialidad oculta la complejidad que un accidente reviste (Finkelstein, 2013).

Por otro lado, fuertemente influenciado por la *Administración y control de pérdidas* (Bird & Loftus, 1976) la prevención de riesgos ha circunscrito sus prácticas a una serie de principios y verdades universales, que han hecho de la administración de accidentes una práctica de tipo indirecta, economicista y de control individual (Finkelstein, 2013).

Basándose en la proporción de 1 - 10 - 30 - 600, que estipula que por un accidente grave existen 10 accidentes menores, 30 daños a la propiedad y 600 incidentes (Achs, 2009), la prevención tradicional ha hecho propia la idea de que la manera correcta de disminuir los accidentes es a través de la reducción de los daños a la propiedad (Finkelstein, 2013). De esta manera, la administración de los accidentes, queda supeditada al control de pérdidas, daños y desgaste de materiales, ya que se basa en que la disminución de los daños a la propiedad, traerá como consecuencia lógica la reducción de los accidentes (Op. Cit)¹¹.

¹¹ De aquí surge el interés por utilizar, especialmente en las grandes empresas, programas de prevención basados en modelos norteamericanos y japoneses, que surgen después de la segunda guerra mundial, para afrontar la fuerte recesión económica que se estaba desarrollando. El principal foco de éstos, está en reagrupar a toda la cadena productiva con miras a cumplir objetivos cuantificables, en los cuales la mantención y cuidado de las máquinas constante por parte de los propios trabajadores es fundamental, siendo la reducción de pérdidas su principal enfoque. Uno de los más usados, el TPM (Total Productive Maintenance), se basa en una filosofía japonesa que tiene tres objetivos: cero pérdida, cero avería, cero accidente. Este sistema reduce los puntos muertos de tiempo, y utiliza distintos mecanismos y programas que se utilizan en seguridad (Wikipedia, 2007).

Por otro lado, la reducción de accidentes y enfermedades a cifras y estadísticas, constituye uno de los aspectos más característicos de la prevención tradicional, las cuales giran en torno a días perdidos, accidentes de trayecto, tasa de riesgo y accidentalidad (Achs, 2009), y permiten verificar la orientación cuantitativa en la gestión de riesgos en el trabajo, que implica administrar un reducido número de factores simples y ordinarios, para promover la salud y seguridad en el trabajo (Finkelstein, 2013).

Lo más grave, es que desde esta mirada estadística, no sólo se han proporcionado los postulados teóricos para el desarrollo de investigación en esta área, sino que al mismo tiempo se ha ido reforzando a través de estos mismos estudios, la manera en que se debe gestionar la salud y seguridad ocupacional (Finkelstein & Salas, 2011).

De esta manera, hoy en día una de las principales metas en materia de seguridad laboral a nivel país, es reducir de un 6% a un 4% la tasa de accidentalidad de aquí al 2015¹² (Augusto Iglesias, Subsecretario Previsión Social, comunicación personal 7 de Diciembre de 2011).

Falencias del sistema mutual y su influencia en el paradigma de la Salud y Seguridad ocupacional

Según la asociación de mutuales¹³, a fines de la década del '50, distintos empresarios asociados a la Sociedad de Fomento Fabril (Sofofa) y otras entidades, deciden enfrentar la alta frecuencia y gravedad de los Accidentes Laborales que ocurrían en las industrias en esa época, dado que quienes sufrían un lesión eran derivados a los hospitales públicos, de regular o mal nivel de eficiencia, o bien a compañías aseguradoras. Por tanto, no existía una labor preventiva organizada, ni menos una atención especializada, para asistir a ese 35,3% de trabajadores que anualmente se lesionaban, según cifras de la OIT.

¹² <http://www.mintrab.gob.cl/?p=5589>

¹³ www.asociaciondemutuales.cl

Esta realidad se traducía en altos costos, ausencias al trabajo, incapacidades laborales, daños económicos y pérdidas de vida.

De esta manera, se constituyen entidades privadas que, sin fines de lucro y en forma solidaria entre sus asociados, deciden abordar la cobertura y prevención de estos accidentes con acciones preventivas. De esta manera, a partir de 1957, aparecen tres instituciones que a nivel privado empiezan a atender estas solicitudes. De esta manera, en 1968 se promulga la Ley 16.744, que establece el Seguro Social Obligatorio de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, la cual reconoce explícitamente a estas organizaciones, como administradoras de este Seguro¹⁴.

Las mutuales realizan la práctica de seguridad ocupacional a través de dos indicadores principales: la *tasa de accidentalidad* y el *promedio de días de tratamiento*, los cuales permiten la evaluación de las dos obligaciones principales de las mutuales: por un lado, la prevención de accidentes laborales y enfermedades profesionales, y por otro, el tratamiento médico, incluyendo terapia física y ocupacional para que los trabajadores puedan reincorporarse a sus labores (Finkelstein, 2009).

Sin embargo, éstas han establecido que es la prevención de riesgos ocupacionales, su principal prioridad. Para tales efectos, las mutuales concentran sus programas de prevención en capacitación y educación en los trabajadores, desarrollando diversos materiales como afiches, manuales y cursos que esperan mejorar el conocimiento técnico en seguridad, a través de la generación de conciencia de los riesgos ocupacionales, y el cambio de actitud y conducta de las personas hacia éstos (op. Cit).

En la mayoría de los países miembros de la OCDE la administración de la salud y seguridad laboral es responsabilidad directa del estado, mediante la formulación y aplicación de leyes, regulaciones, estándares y procedimientos de inspeccion¹⁵. En Chile, por el contrario, funciona un sistema de mercado protegido,

¹⁴ <http://www.asociaciondemutuales.cl/nuestra-historia/>

¹⁵ <http://www.oecd.org/els/employmentpoliciesanddata/3888265.pdf>

el cual supone que los incentivos económicos, como la disminución en las primas de las empresas que reducen sus tasas de accidentes, son lo suficientemente eficaces como para controlar la gestión que se realiza en prevención (Finkelstein, 2012a).

Sin embargo, una de las principales falencias de este sistema, consiste en un elevado nivel de subreportes, los cuales ocurren tanto por la acción deliberada del empresario como por la del trabajador, puesto que por un lado, los empresarios evitan reportar accidentes con el fin de soslayar un incremento en la prima del seguro y que aumenten las inspecciones, y por otro, el trabajador no lo hace, principalmente, por temor a perder su trabajo o bien los bonos que existen en relación a metas por seguridad. De esta manera, los incentivos económicos del mercado producen cifras distorsionadas que enmascaran la realidad de la situación (Finkelstein, 2012a).

Otro aspecto a considerar, es la ausencia a nivel nacional de estándares, normas y regulaciones en seguridad para la aplicación en las empresas. Según el informe final de la Comisión de Seguridad, formada tras el accidente de la Minera San José a petición del Presidente Sebastián Piñera, en Chile se encuentran vigentes sólo 32 normas que establecen requisitos a cumplirse tanto a nivel general como por algunos sectores económicos en particular (Comisión Asesora Presidencial para la Seguridad en el trabajo, 2010).

Por otro lado, existe poca fiscalización a nivel de accidentes laborales, constatándose a través de un estudio realizado por la PUC y la OIT, que existe un déficit de mil inspectores y de 40 mil inspecciones (Brahm, et. al 2010). Esto ha generado que las denuncias directas a la Dirección del Trabajo hayan ido en aumento, las multas aplicadas han disminuido y las sanciones por protección, higiene y seguridad, han empezado a descender (op. Cit).

Al mismo tiempo, según el informe de la Comisión de Seguridad presidencial (2010), existen sólo alrededor de 330 fiscalizadores competentes en seguridad, para fiscalizar a más de 400.000 empresas.

En resumen, el mercado tiende a inhibir la ejecución de procesos de fiscalización, tanto por la relación comercial que sostienen las Mutualidades con

sus empresas clientes, dado que un exceso de exigencias por su parte podría desembocar conducir a la pérdida de la empresa como cliente, como también por la falta de criterios, protocolos, entidades y funcionarios para realizar la tarea (Finkelstein, 2012a).

Sin embargo, la mayor debilidad de este sistema, marcadamente asimétrico, lo constituye el desplazamiento del origen y responsabilidad de los accidentes de la organización hacia el individuo (op.cit).

En relación a esto, cabe mencionar los estudios de Heinrich (1931), en los que de una muestra de 75.000 accidentes del trabajo, estimó que en un 88% de los casos el factor individual fue el responsable, siendo hasta nuestros días éste un verdadero “caballo de batalla” utilizado para reafirmar y dirigir la prevención hacia la modificación del comportamiento humano.

Cabe mencionar en relación a este tema, que tras el accidente de la minera San José, el cual facilitó el que “emergiera” el tema de la Salud y Seguridad Ocupacional en nuestro país, cuestionando las condiciones de trabajo y seguridad en que realizan sus labores miles de trabajadores, se realizó una comisión con el fin de realizar un Informe para evaluar el tema de la seguridad a nivel nacional, el cual posee análisis y conclusiones que son a lo menos devastadoras.

En tal forma, se concluye que los accidentes van a ocurrir siempre, agregando que aunque se sabe que éstos son el resultado de fallas en los procesos, condiciones de trabajo mal diseñadas y ejecutadas, razón por la cual actuando sobre las condiciones de riesgo, estos podrían evitarse, las conductas humanas tienen un elemento de imprevisibilidad, que no permite asegurar que las reacciones serán siempre iguales, reafirmando el consenso que existe a nivel técnico de que la principal causa de accidentes son las conductas de las personas (Comisión Seguridad Presidencial, 2010).

Factores de riesgo psicosocial: marcando las últimas tendencias en Salud y Seguridad Ocupacional.

La importancia de los factores psicosociales de origen profesional ha ido aumentando considerablemente a nivel mundial, traduciéndose esto en que las actuales tendencias de la promoción de la salud y seguridad en el trabajo, ya no sólo tienen en cuenta los riesgos físicos, químicos y biológicos del medio ambiente, sino también diversos factores psicosociales inherentes a la empresa, que pueden influir considerablemente en el bienestar físico y mental del trabajador (OIT - OMS, 1984).

Estos, se definen como:

..características del medio de trabajo que crean una amenaza para el individuo, consistentes en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo” (OIT - OMS, 1984, p.12).

Algunos ejemplos que han sido estudiados como potencialmente negativos para la salud, serían la mala utilización de habilidades, sobrecarga de trabajo, falta de control, conflictos con la autoridad, desigualdad en el salario, falta de seguridad en el trabajo, problemas en las relaciones laborales, trabajo por turnos y el peligro físico (OIT - OMS, 1984).

Sin embargo, cabe mencionar que a nivel de las mutuales la incorporación y desarrollo de estudios a favor de este tema, ha sido lento y poco fecundo, por un lado, debido a lo arraigado que se encuentra aún en el sistema, el paradigma tradicional descrito anteriormente, especialmente a nivel industrial, donde se asume que sólo es el cuerpo lo que está en peligro. Y por otra parte, el temor de tener que incorporar a sus costos por cobertura de enfermedades y prevención, elementos que dicen relación con lo mental, que escapan de su paradigma y sistemas de medición.

4- La presente investigación: Estudio de los factores de riesgos asociados a la Organización del Trabajo y los accidentes

A partir de lo expuesto, es posible considerar la relevancia que posee el análisis y estudio del impacto que posee la organización del trabajo por sobre la salud mental y física de las personas, como así también su posible incidencia en los accidentes de trabajo¹⁶.

Para efectos de este estudio, el concepto de *Organización del trabajo*, se entenderá desde los planteamientos establecidos por Dejours (1992) descritos anteriormente, que dicen relación con la división del trabajo, el contenido de la tarea, el sistema jerárquico, modalidades de gestión, relaciones de poder, cuestiones de responsabilidad etc., que rigen las labores de los trabajadores¹⁷.

Por otra parte, para comprender aquellos aspectos relativos a lo que podría ser un *factor de riesgo*, se considerará como referente la propuesta definida por la OIT- OMS (1984), enunciada anteriormente en los antecedentes, dado que no sólo considera los aspectos físicos, sino también aquellos de las condiciones y organización del trabajo, la cual se intentará enriquecer incorporando el análisis de las dinámicas inconscientes a la base de la subjetividad de los trabajadores.

Considerando los antecedentes teóricos como empíricos revisados, y luego de conocer la manera en que serán abordados los temas en el presente estudio, se plantean los siguientes objetivos que guiaron esta investigación.

¹⁶ Así también, fue posible constatar como el paradigma utilizado en la Prevención de riesgos y gestión en SSO, omite aquellos riesgos que no son físicos y fácilmente observables y medibles, los cuales también afectan a quienes trabajan en funciones de carácter operativo.

¹⁷ Este autor distingue este concepto, de las condiciones de trabajo, entendiendo por éstas todo lo relativo al ambiente físico (ruidos, temperatura, presión, etc.), ambientes biológicos y condiciones de higiene, seguridad y características antropométricas del puesto de trabajo, que finalmente son parte de la Organización del Trabajo (Dejours, 1992).

OBJETIVOS

Objetivo General

Identificar la presencia de presuntos factores de riesgo asociados a la *Organización del Trabajo*, que podrían incidir en la ocurrencia de accidentes laborales desde la perspectiva de los trabajadores que realizan funciones operativas en una planta de trabajo industrial.

Objetivos Específicos

1- Identificar la significación atribuida al accidente desde la perspectiva de trabajadores que realizan funciones operativas en una planta de trabajo industrial.

2- Describir y analizar la percepción que poseen los trabajadores respecto de las relaciones interpersonales establecidas entre pares y distintos estamentos de la organización, que podrían incidir en la ocurrencia de accidentes desde la perspectiva de los trabajadores que realizan funciones operativas en una planta de trabajo industrial.

3- Describir y analizar la percepción de las políticas y programas de prevención y su impacto en la prevención de accidentes, desde la perspectiva de los trabajadores que realizan funciones operativas en una planta de trabajo industrial.

PREGUNTAS DIRECTRICES

1- Identificar la significación atribuida al accidente desde la perspectiva de trabajadores que realizan funciones operativas en una planta de trabajo industrial.

- ¿Cómo perciben los trabajadores el accidente?
- ¿Cómo impacta y qué consecuencias tiene el accidente para el accidentado?
- ¿Cómo impacta y qué consecuencias tiene el accidente para el resto de los trabajadores?
- ¿Cómo impacta y qué consecuencias tiene el accidente a nivel organizacional?
- ¿Qué atribuciones realizan los trabajadores como causas de los accidentes?
- ¿Qué factores protectores perciben los trabajadores importantes en la prevención de accidentes?
- ¿Qué condiciones de trabajo facilitan la ocurrencia de accidentes desde la perspectiva de los trabajadores?

2- Describir y analizar la percepción que poseen los trabajadores respecto de las relaciones interpersonales establecidas entre pares y distintos estamentos de la organización, que podrían incidir en la ocurrencia de accidentes desde la perspectiva de los trabajadores que realizan funciones operativas en una planta de trabajo industrial.

- ¿Cómo es la rutina de trabajo de estos operarios y de qué manera se relacionan durante la realización de aquellas tareas que deben resolver?
- En términos del medio ambiente de trabajo, ¿Qué dinámicas y conflictos preponderan en este lugar a nivel de las relaciones interpersonales?

- ¿Qué tipo de vínculos sociales se establecen a nivel de pares que podrían estar incidiendo en la ocurrencia de accidentes?
- ¿Qué tipo de vínculos sociales se establecen a nivel jerárquico que podrían estar incidiendo en la ocurrencia de accidentes?
- ¿Qué tipo de dinámicas grupales podrían favorecer la ocurrencia de accidentes?
- ¿Qué condiciones de trabajo inciden en los principales fenómenos que ocurren a nivel interpersonal?
- ¿Qué estrategias de acción o interacción utilizan las personas para enfrentar las dificultades presentadas en su trabajo?
- ¿Cuáles son las consecuencias de un accidente a nivel de vínculos sociales?

3- Describir y analizar la percepción de las políticas y programas de prevención y su impacto en la prevención de accidentes, desde la perspectiva de los trabajadores que realizan funciones operativas en una planta de trabajo industrial.

- ¿Qué políticas y programas de prevención conocen los trabajadores?
- ¿Qué piensan los trabajadores en relación a estos programas de prevención?
- ¿Se sienten protegidos los trabajadores por los programas de prevención?
- ¿Qué nivel de eficacia atribuyen los trabajadores a los programas de prevención en la disminución de los accidentes?
- ¿Qué aspectos de este tipo de programas son valorados por los trabajadores para su cuidado y prevención de accidentes?

METODOLOGIA

Diseño

Para la presente investigación se utilizó un estudio descriptivo - analítico relacional y una metodología de carácter cualitativo (Flick, 2004).

La metodología cualitativa resultó pertinente para esta investigación, en la medida que permitió acceder desde la perspectiva de los trabajadores a conocer aquellos factores de riesgo presentes en la *organización del trabajo* que pueden incidir en la ocurrencia de accidentes. En tal forma, se favoreció el uso de un método inductivo, cuyo punto de partida fue la información brindada por los mismos sujetos, intentando rescatar al máximo la vivencia subjetiva de los trabajadores respecto del fenómeno de los accidentes y aquellos factores de riesgo que inciden en ellos, desde la significación de su propia experiencia cotidiana de trabajo.

Participantes y procedimientos de recolección de información

La *población* a la que refiere el estudio son trabajadores asalariados, que realizan funciones de nivel operativo en una planta industrial manufacturera de alimentos, perteneciente a una importante multinacional, líder en alimentación. El universo total de trabajadores de nivel operativo en esta planta, es alrededor de 1000 operarios, que trabajan en esta planta, ubicada en Maipú¹⁸.

El *muestreo* realizado fue mixto, utilizando en primera instancia un *muestreo intencional de tipo homogéneo* (Glesne, 2011), y luego un *muestreo teórico* (Strauss & Corbin, 2002).

¹⁸ Gran parte de éstos, residen en esta misma comuna o algunas aledañas, tales como San Bernardo, Padre Hurtado y Pudahuel.

Los criterios mencionados, fueron elegidos en forma coherente con el objeto de estudio y la teoría. De tal manera, el *marco muestral* estuvo definido en términos de los rasgos prescritos en el campo de estudio de la presente investigación, es decir: trabajadores que realicen funciones de carácter operativo en la Planta Industrial señalada.

Por su parte, esta muestra fue seleccionada de manera *intencional homogénea*, ya que se escogieron grupos que respondieran al mismo estamento en términos de jerarquía y rango social al interior de la empresa, con el fin de favorecer la confianza y evitar la presencia de representantes de estamentos superiores que pudieran inhibir la expresión de estamentos menores.

La muestra por su parte, estuvo sujeta a la disponibilidad de los turnos y áreas de trabajo, de acuerdo a las demandas de la Empresa.

El *arranque muestral* inicial estuvo conformado por 9 entrevistas grupales a trabajadores de cargos operativos, entre la cuales 6 se realizaron a quienes ejercían funciones operativas y 3 a coordinadores y mandos medios. Además se efectuaron 6 entrevistas a nivel Gerencial y de Jefaturas, dado que como se explicará en mayor detalle a continuación en las limitaciones y contexto del estudio, éste se realizó como parte de una investigación realizada para una mutual, por lo cual fueron seleccionadas aquellas entrevistas de mayor relevancia y pertinencia al objeto de estudio.

Luego, se realizó un segundo tipo de muestreo de tipo teórico, considerando la *saturación teórica*¹⁹ de la información relevada (Strauss & Corbin, 2002), considerándose finalmente para este estudio 3 *entrevistas grupales* realizadas a trabajadores operarios, conformadas por 8 participantes cada una.

De tal manera, dadas las características particulares de la estrategia de muestreo seleccionado, el tamaño final de la muestra no pudo estar definido de

¹⁹ La *saturación teórica* dice relación con el momento en que los datos recogidos ya no logran nuevas características a las categorías conceptuales descubiertas (Strauss & Corbin, 2002).

antemano, y dependió finalmente de la *saturación teórica* de las categorías conceptuales centrales y relaciones establecidas entre ellas.

Recolección de datos

Entrevistas grupales semi estructuradas:

Se consideró este tipo de instrumento de recolección de información, debido a que como plantea Flick, (2004), estas son ricas en datos, ya que estimulan a quiénes responden y apoyan en el recuerdo de los acontecimientos, pudiendo ir más allá de las respuestas que podrían haber dado los trabajadores de manera individual, en las cuales además no se habría podido destacar elementos importantes de la dinámica de grupo y organizacional, propia de la realidad de trabajo de estos operarios, lo cual es pertinente a los objetivos de esta investigación.

Si bien se utilizó para este estudio una pauta que contenía algunas dimensiones a explorar que podrían guiar a los investigadores, se enfatizó bastante en el que éstos fueran lo menos invasivos y pudieran respetar y acomodarse al ritmo de conversación de los participantes, privilegiando la emergencia de temas que para éstos resultaban importantes de relatar en relación al tema. En tal forma, se privilegió el dar una consigna inicial, donde se explicaba el encuadre del estudio (objetivos y criterios de confidencialidad), y luego se les invitaba a que pudieran contarnos de su vida diaria en el trabajo, de manera de poder conocer mejor la cotidianeidad de su devenir laboral, evitando preguntar directamente por su opinión respecto a temas de seguridad.

Las entrevistas tuvieron una duración de aproximadamente una hora y media, y se realizaron en salas de reunión ubicadas en las mismas dependencias de la planta.

Estas fueron grabadas en audio y transcritas en forma posterior.

Notas de campo a partir de observación participante:

La investigación original realizada, consideraba también el análisis de documentos y la observación en terreno, con el fin de poder entender y contrastar algunos de los datos arrojados por las entrevistas, considerando la observación participante, como método de recolección de información. Estos adoptaron la forma de *notas de campo* (Flick, 2004), que fueron importantes en la presentación de los resultados y también en el análisis y comprensión del material, como así también en las conclusiones.

Sin embargo, para efectos de la presentación de este estudio, se consideraron algunas *notas de campo*, sólo con el fin de definir algunos rasgos situacionales que favorecen la descripción del contexto y permiten al lector, especialmente a aquel que no ha tenido acceso a una planta de este tipo, contar con cierta información importante que proviene de la configuración y estructura de este tipo de lugar, como así también algunas dinámicas que se van dando al circular por la fábrica que favorecen la comprensión del contexto situacional en el cual se dan los distintos fenómenos emergentes.

Se incluyeron además en estas notas, algunos elementos propios de lo que podríamos llamar la contratransferencia de este proceso, en la medida que ayudaron a iluminar ciertos aspectos relacionados con la psicodinámicas inferidas en la planta.

Estos elementos fueron analizados, junto a parte del material, bajo la técnica de grupos de asociación libre, dirigida por Paul Hoggett²⁰ en un Seminario de Investigación de Psicoanálisis, dictado en la Facultad de Economía de la Universidad de Chile, durante el 2011. Esta rica información, fue utilizada para realizar el análisis de la información y poder dilucidar algunas de las conclusiones de este estudio.

²⁰ Professor Paul Hoggett - Professor of Social Policy and Director of the Centre for Psycho-Social Studies at the University of the West of England, Bristol

Análisis de datos

El análisis de los datos se realizó de acuerdo a los procedimientos establecidos por la Grounded Theory (Strauss & Corbin, 2002), dado el origen exploratorio de este estudio, cuyo principal interés estaba en poder trabajar con categoría emergentes, maximizando así las posibilidades de descubrir algo nuevo sobre el objeto de estudio, desarrollando categorías conceptuales a partir de los datos, para luego hacer un análisis descriptivo relacional (Krause, 1995).

De esta manera, el foco de la investigación estuvo puesto en analizar y describir aquellos fenómenos emergentes del propio discurso de los trabajadores en torno al tema de la seguridad y los accidentes, rescatando así sus propias vivencias y percepción, dejando que la teoría emerja desde la propia experiencia, con el fin de luego poder contrastarla con los antecedentes teóricos estudiados.

En tal sentido, la codificación de los datos se llevó a cabo en tres etapas o procesos: *codificación abierta*, *axial* y *selectiva*.

Para la etapa de la *codificación abierta*, el análisis fue efectuado, utilizando el Software Atlas Ti, con el fin de ordenar y clasificar la gran cantidad de información que arrojó el análisis inicial, facilitando la relación y acceso entre las categorías relevadas y las citas correspondientes. Este análisis constó de un minucioso y detallado proceso de examen, fragmentación y comparación de la información obtenida, aplicando un método inductivo que permitiera dar cuenta de las principales dimensiones y propiedades de los fenómenos encontrados, los cuales se fueron reagrupando y organizando en categorías de un mayor nivel de abstracción.

La *codificación axial*, correspondiente a la segunda etapa, consistió en un proceso de codificación, mediante la relación y conexión de distintas categorías, utilizando el paradigma de análisis que contempla la emergencia de un fenómeno, condiciones intervinientes, estrategias de acción o interacción de las personas, la

cual dice relación con las respuestas estratégicas o formas rutinarias a los problemas o acontecimientos que surgen de las condiciones y consecuencias de estas acciones (Strauss & Corbin, 2002).

Y en tercer lugar, la *codificación selectiva*, implicó la selección de una categoría central relacionada directamente con las otras categorías axiales.

A partir de esta manera de trabajar la información obtenida, se obtuvieron resultados de tipo descriptivo y analítico - relacionales, los cuales fueron *triangularizados*, con la participación de otros colaboradores²¹, con el fin de poder validar intersubjetivamente algunos de los hallazgos, aumentando la fiabilidad y validez de los datos, como así también su coherencia interna.

Limitaciones y contexto del estudio

Tal como se mencionó anteriormente, el presente estudio, se realizó dentro del contexto de una investigación que se efectuó a través de una Mutual en la empresa señalada, a partir de la demanda del Área de Seguridad y Prevención de riesgos, de conocer e indagar en mayor profundidad sobre aquellos factores de peligro de los cuales no estaban siendo conscientes, como así también esperaban evaluar el impacto y eficacia de algunos de sus programas de prevención de riesgos.

Esto implicó el trabajar con otros profesionales del área de la salud y comunicaciones, lo cual de alguna manera limitaba algunas de las intervenciones que podía realizar la autora de esta tesis, puesto que ésta no pudo dirigir la

²¹ Participaron de este proceso, además de la autora de esta tesis, Matías Sanfuentes, Docente de la Facultad de Psicología y Economía de la Universidad de Chile y guía de esta tesis, Nicolás Suarez Delluchi, ©Doctor en psicoterapia, Pontificia Universidad Católica de Chile y Universidad de Heidelberg, y Rossana Cervellino, Psicóloga, © Magíster en Gestión de Personas y Dinámica Organizacional.

totalidad de las entrevistas seleccionadas por sí sola, sino que la configuración del dispositivo consideraba una dupla.

Por otra parte, en una de las entrevistas seleccionadas, la autora de esta tesis no pudo participar, debido a que conocía en forma personal a uno de los participantes, razón por la cual tuvo que excluirse del proceso, con el fin de no intervenir mayormente en la dinámica grupal y respetar y facilitar el derecho a opinión de esta persona.

Consideraciones éticas

1- *Resguardo de la información:* la información obtenida durante las entrevistas, resguardó la confidencialidad de los trabajadores, razón por la cual se mantuvo en reserva tanto los nombres de los participantes, como así también el material de audio, el cual quedó reservado para el uso exclusivo de los investigadores.

Al mismo tiempo, para efectos de este estudio en particular, se utilizó un nombre de fantasía para la empresa, con el fin de proteger su anonimato. No obstante, cabe mencionar que la presente tesis fue realizada con la absoluta aprobación y conocimiento, tanto de la Mutual, como de la empresa en cuestión.

RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados de la investigación sobre los *factores de riesgo* que podrían incidir en la ocurrencia de accidentes en trabajadores que realizan funciones de carácter operativo en una planta industrial. En primer lugar, se relatan ciertos antecedentes de la Empresa y el contexto de trabajo de los operarios, que permitirán al lector comprender mejor algunas consideraciones que facilitarán su interpretación del material. En segundo lugar, se detallan los resultados descriptivos, correspondientes a la codificación abierta. Posteriormente, se reportan los análisis relacionales, correspondientes a la codificación axial, que derivarán y permitirán entender de mejor manera, el modelo central desarrollado en la investigación, correspondiente a la codificación selectiva.

ANTECEDENTES CONTEXTO LUGAR DE TRABAJO DE CAMPO

A continuación se realizará una síntesis de los antecedentes recopilados a partir de las notas de campo obtenidas de la observación, que permitirán entender mejor el material recolectado y analizado.

También se incluirán, algunos elementos que describen la experiencia del investigador durante el estudio, los cuales permitirán alumbrar y enriquecer algunos de los fenómenos emergentes durante la investigación.

Antecedentes “Fábrica Maipú” y descripción entorno de trabajo

La planta de trabajo, en que se realizó la investigación, pertenece a una importante multinacional, líder en alimentación a nivel mundial, que posee distintas fábricas, tanto a nivel metropolitano como regional. Estas plantas son denominadas de acuerdo a la comuna a la que pertenecen y se dividen de acuerdo a la línea de productos que fabrican, ya sea lácteos, sopas y cremas, alimentos de bebé, helados, etc..

La fábrica Maipú, se dedica la fabricación de chocolates, galletas y cereales²², para lo cual tiene una dotación de alrededor de 1400 trabajadores, que trabajan en plantas por separado, pero comparten instalaciones.

Esta fábrica fue adquirida en 1988 por esta multinacional, que compró la fábrica y las marcas pertenecientes a una exitosa empresa de origen familiar, la cual funciona en este lugar desde finales de los años setenta.

Es así como en los exteriores de la planta uno puede observar que hay una combinación de algunas instalaciones modernas (las cuales son las menos), combinadas con instalaciones y espacios de origen setentero²³.

Uno de los aspectos que más llama la atención desde el ingreso, es el constante olor a chocolates y galleta que emana de las chimeneas de ambas plantas, el cual inicialmente lo lleva a uno a evocar la historia de “Hansel y Gretel” y pensar que se encuentra en una especie de paraíso para los amantes de dulces, chocolates y galletas Sin embargo, con el transcurso del tiempo, el olor empieza a hacerse tedioso y cada vez más fuerte, generando algunos malestares, tales como, dolor de cabeza, lo cual comienza a ser el fin de este tipo de historia.

Seguridad y trabajo al interior de la fábrica

Tanto en sus exteriores como interiores, la fábrica se encuentra por completo cubierta de letreros, afiches y murales publicitarios, que promocionan tanto sus productos como los sistemas de gestión internos.

Es así, como es posible apreciar una serie de explicaciones que contienen siglas, cifras e indicadores que parecen tener relación con la seguridad y

²² Sin embargo, cereales no fue considerada para este estudio, dado que opera de manera absolutamente externalizada con trabajadores que pertenecen a empresas subcontratistas.

²³ En relación a esto mismo, al ingresar a las oficinas donde trabaja el Gerente de Planta y algunos de los administrativos, se observa un mobiliario antiguo, sin mayores pretensiones. No obstante junto a éste, se observan distintos televisores plasmas de última generación que van mostrando en forma constante imágenes del Gerente y los trabajadores siempre en actitud relajada, llena de risas participando de múltiples programas relativos a beneficios sociales o eventos de reconocimiento a la gestión de éste. En todas las imágenes, es fundamental el gesto del dedo pulgar levantado, como haciendo un signo positivo y de aprobación.

producción. Sin embargo, llama la atención que éstas son bastante difíciles de descifrar, especialmente porque en su gran mayoría se encuentran en inglés²⁴.

Existen también, lienzos y murales con distintos mensajes relativos al trabajo y seguridad en la planta, tales como: “Soy el gerente de mi propio negocio”, “Queremos que te cuides”, “Ningún objetivo de producción es más importante que la seguridad”, “La seguridad no es negociable” y “Un accidente es demasiado²⁵”, frase que tiene de fondo la imagen del Presidente de la Compañía a nivel mundial, y que se replica por toda la fábrica (sin embargo, este mensaje está en inglés). También abundan diversos letreros que refieren al TPM, programa de gestión en seguridad y producción, utilizado en esta fábrica, que dicen: “Cero pérdida”, “Cero riesgo”, “Cero accidentes”.

Al modo de una primera impresión, todo pareciera indicar que la seguridad es una prioridad en este lugar, dado la multiplicidad de afiches, señaléticas y advertencias, como así también el comportamiento de algunos miembros de la organización (especialmente jefaturas y miembros del Área de prevención, que se acercan de manera constante para advertirnos de posibles peligros y normativas a seguir)²⁶.

Antes de ingresar al interior de las plantas, existe una serie de procedimientos de higiene que hay que realizar, tales como el uso de vestimentas de laboratorio, cofias en el pelo, remoción de elementos de metal, lavado de manos, etc. Sin embargo, llama la atención que a pesar de estas medidas, el interior de la planta es bastante sucio y el proceder del trabajo dista mucho de ser algo muy higiénico: la gente que trabaja en contacto directo con las masas y

²⁴ De esta manera, uno se pregunta si los operarios serán bilingües o recibirán clases de inglés, cuestionándose al mismo tiempo, con tanta información expuesta que llega a ser confusa, uno se pregunta si éstos se detendrán realmente a revisarla, o cómo lo hacen para discriminar qué es lo que deben saber de ésta para estar seguros.

²⁵ “One accident is too much”

²⁶ Esta práctica se hace constante, y se vuelve de algún modo persecutoria durante el transcurso del estudio, puesto que todos los días nos llegan reportes y advertencias en tono amenazante de que hemos violado alguna normativa de seguridad, lo cual fue comunicado por algún encargado.

galletas no utiliza guantes, las máquinas están viejas y sucias, y el lugar se encuentra bastante cubierto de polvo, especialmente en la planta de galletas.

La antigüedad de las maquinarias y el proceso de fabricación evocan la película de Chaplin de “Tiempos Modernos”. Los movimientos que deben realizar los trabajadores son en línea, de manera rápida y muy repetitiva, y cada persona debe responder como parte del engranaje al cual parece adherido.

Por otra parte, a pesar de las múltiples advertencias de seguridad, es posible observar a más de un operario sin sus guantes protectores, cascos auditivos, etc. Y al mismo tiempo, extrañamente, quienes utilizan audífonos de protección frente a ruidos, mantienen conversación con sus pares de los lados, a pesar de que éste es ensordecedor.

El calor al interior de las plantas, especialmente la de galletas, es asfixiante y puede bordear los 40 grados en algunas zonas, en las cuales, es inevitable sentir problemas a nivel físico, tales como aceleración del ritmo cardíaco, sudoración, mareos y sensación de embotamiento.

Al circular por las oficinas administrativas y gerenciales, llama la atención que poseen máquinas de café, bebidas de la marca, bandejas con chocolates y galletas a libre disposición. Sin embargo, los trabajadores no tienen acceso a los productos. De hecho, tienen prohibido comer al interior de la fábrica, y sólo pueden hacerlo cuando les toca degustar algún producto, para constatar la calidad en lugares habilitados de manera especial para dichos efectos, o pueden comprar en la sala de ventas con cierto descuento.

Por otra parte, en todas las oficinas se observan miles de publicaciones con más de 15 indicadores a los que ellos deben estar atentos, de los cuales se envía en forma mensual un reporte a la casa matriz en Europa, que tiene un grosor equivalente al de una guía de teléfono antigua.

En materia de programas de prevención, coexisten varios de éstos, los cuales son parte de la filosofía del TPM (Total productive maintenance),

mencionado en el apartado anterior. Sin embargo, este funciona como tal en una sola línea, puesto que no han podido implementarlo del todo a nivel fábrica²⁷.

El TPM corresponde a un modelo de gestión japonés basado en el mencionado modelo de Administración de pérdidas de Frank Bird, mencionado en el apartado de los antecedentes, que fue utilizado en Toyota. Este tiene como objetivo principal, el reducir pérdidas, riesgos, controlar gastos, e impactar en la calidad. No obstante, está orientado hacia la realidad japonesa y norteamericana, más que a nuestra idiosincrasia, por lo que funciona asumiendo que los trabajadores trabajan en forma autónoma y comprometida en función de mantener las maquinarias²⁸. Además, es un sistema de control burocrático, que hace hincapié en el seguimiento de normas y procedimientos escritos, que esta fuera de la cultura oral de Latinoamérica.

Este programa va acompañado de múltiples indicadores de gestión, que implican el llenado de distintas herramientas de control burocrático. A modo de ejemplo, para parar la producción se debe llenar una ficha explicativa de las razones, tipo de desperfecto o causa, sugerencias y medidas tomadas de resolución, etc. Es así como todo en este programa apunta a que sean los trabajadores quienes se hagan responsables de los desperfectos y que las pérdidas de tiempo sean lo menor posible. Así, este sistema tiene por objetivo controlar el desempeño del trabajador mediante estándares para reducir los accidentes a partir de la reducción de pérdidas, tiempo y derroche de material.

La LUP (lección de un punto), es un programa de seguridad perteneciente al TPM, que se aplica en toda la planta. Esta se realiza en forma posterior al accidente, y consta del análisis que debe hacer el trabajador del por qué ocurrió éste: cuál fue su acción insegura y qué debiera haber hecho. Por lo general se

²⁷ En esta planta, el TPM sólo funciona en una de las líneas de manera experimental, donde es posible observar una gran cantidad de paneles con indicadores de gestión y seguridad que deben ir llenando los trabajadores a través de fichas con información relativa a la producción y mantenimiento de las maquinarias.

²⁸ Los trabajadores llaman a este programa el “TPM: Todo por lo mismo”, aludiendo a que se exige el máximo compromiso y aumenta la carga de trabajo, por el mismo sueldo, y condiciones de trabajo.

toma una foto del lugar del accidente con el trabajador, y se debe mostrar a todos los compañeros que posean el mismo riesgo en sus puestos de trabajo lo que sucedió, recolectando firmas que avalen este “aprendizaje”, con el objetivo de que este tipo de accidente no se vuelva a repetir. Es importante notar que el análisis de la LUP parte de la premisa que los accidentes son causados por una acción individual, negando desde un principio cualquier otra causa que no sea el comportamiento del trabajador.

Las 5S, también una herramienta del TPM, se basa en 5 pasos básicos: descartar y eliminar lo innecesario, limpiar y reubicar, demarcar, estandarizar y mantener, facilitando el orden y un mejor aprovechamiento de material e implementos. Con este fin, se demarcan todas las líneas de tránsito y la ubicación de maquinarias, implementos y utensilios. De esta manera, en toda la fábrica, incluida las oficinas administrativas, se distinguen cintas de color que demarcan la zona dónde debiera ir cada objeto.

Por último, el uso de “cofias diferenciadoras de color azul”²⁹ se aplica para distinguir a quiénes son nuevos, con el fin de evitar que realicen labores de riesgo para las que no están preparados.

La fábrica ha tenido un giro importante los últimos años en términos de su administración. Hace diez años, ser un operario de esta planta, permitía acceder a un muy buen sueldo. Sin embargo, en la actualidad quiénes ingresan reciben el sueldo mínimo. Los bajos sueldos y difíciles condiciones de trabajo (calor excesivo, alto nivel de exigencia física, etc.) han generado un importante nivel de rotación y por ende falta de dotación, puesto que la Empresa, es la que paga sueldos más bajos en la zona, razón por la cual, la gente del sector prefiere optar por las fábricas aledañas³⁰.

En términos de beneficios, los trabajadores reciben ropa de trabajo limpia, colación, buses de acercamiento y guardería para niños, los cuales son bien valorados por los trabajadores, especialmente por aquellos que tienen hijos.

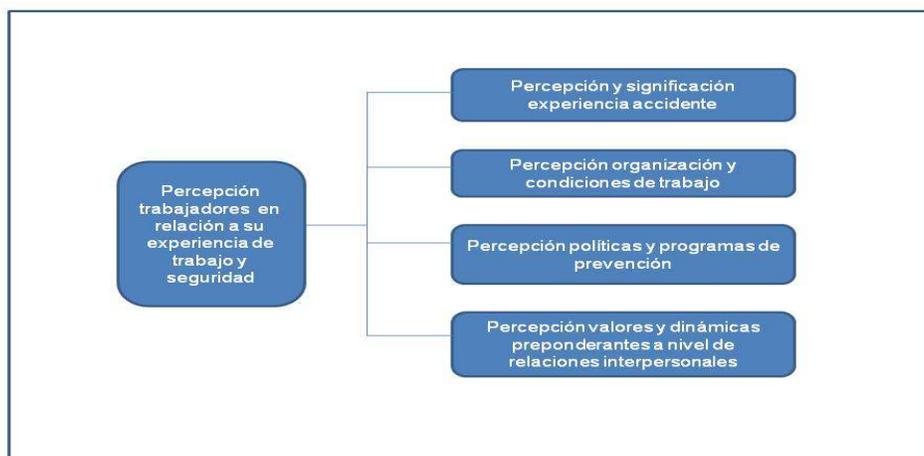
²⁹ Al trabajar con esta imagen en asociación libre, en el análisis grupal del material, inevitablemente evocó en la gran mayoría la imagen del escolar que es castigado con el uso de un gorro cónico que lo señala como un “burro”.

³⁰ Datos obtenidos de entrevista a Jefa de RRHH.

RESULTADOS DESCRIPTIVOS

La organización de los resultados se estableció de acuerdo a cuatro categorías generales, donde se reagrupó la información obtenida de la codificación abierta, en torno a la percepción que poseen los trabajadores de su trabajo y temas relativos a la seguridad: 1) *Percepción y significación experiencia del accidente.* 2) *Percepción organización y condiciones de trabajo.* 3) *Percepción Políticas y Programas de Prevención* 4) *Percepción valores y dinámicas preponderantes a nivel de relaciones interpersonales.*

Figura 1 - Organización resultados descriptivos



Cabe mencionar, que en este apartado se pondrá énfasis en la descripción de aquellas variables que no serán descritas mayormente en los axiales, con el fin de no redundar en la información recabada, que será presentada en forma posterior.

Por otra parte, en la descripción de la primera categoría, se dará respuesta al primer objetivo específico de la investigación: *Identificar la significación atribuida al accidente desde la perspectiva de trabajadores que realizan funciones operativas en una planta de trabajo industrial.* Así, en el desarrollo de los axiales se dará respuesta al resto de los objetivos.

1. Percepción experiencia y significación accidente

La información obtenida respecto de la experiencia y significación del accidente, se ha agrupado de manera de poder caracterizar la percepción que poseen los trabajadores respecto de la *frecuencia y ocurrencias de los accidentes*, la *percepción en relación al accidente y sus consecuencias*, y las *atribuciones causales* que realizan en relación al por qué ocurren estos. Por último, se mencionan aquellos *factores protectores* mencionados por los trabajadores que facilitan el cuidado de ellos frente a este tipo de situación.

1.1 Percepción ocurrencia y frecuencia de los accidentes:

1.1.1 Percepción de frecuencia de los accidentes:

Existen percepciones y opiniones contradictorias respecto de la **frecuencia** con que los accidentes ocurren. De tal manera, a pesar de que muchos afirman que **cada vez suceden más**, al contrario, existen quienes afirman que **cada vez ocurren menos**³¹.

En este sentido, algunos tienden a **atribuir la ocurrencia de accidentes a otros turnos**, al modo de una proyección, negando cualquier posibilidad de haber estado involucrado en este tipo de situación, ya sea de manera directa o indirecta.

No obstante, a pesar de que muchas veces afirman no haber tenido ningún accidente en un inicio de la entrevista, con el transcurrir del tiempo, en todos los grupos se relatan experiencias de accidentes que han tenido o han percibido en la fábrica.

1.1.2 Percepción ocurrencia de los accidentes:

³¹ Sin embargo, este tipo de opinión, está bastante relacionada con intentos por desmarcarse, tanto a nivel personal como en términos del grupo al que se pertenece, de este tipo de hecho.

En relación a este tema, surgen dos elementos a destacar. Por un lado, se asegura que **su ocurrencia es inevitable**, y que van a seguir sucediendo siempre. Y por otro lado, se afirma que estos dependen del **tipo de persona** que se ve involucrado en esta situación, los cuales poseen cierta “**propensión a la accidentalidad**”.

1.2 Percepción en relación al accidente y consecuencias:

Respecto del accidente en sí, existen distintas *asociaciones* que se realizan en torno a este tipo de experiencia, presentándose la percepción de éste relacionada principalmente a sus *consecuencias* que pueden ser a *nivel del accidentado, en relación a los pares y a nivel organizacional*.

1.2.1 Significación y principales asociaciones a accidente:

Al enunciar el accidente, surge inmediatamente su asociación al levantamiento de una **investigación**, la cual conlleva una serie de procedimientos a seguir, y el llenado de múltiple información y papeleo.

“En accidentes, por lo menos he visto lo que me ha tocado ver aquí no más. Compañeros... que hacen igual harto atado, hojas, fotos y todas esas cosas. No como en otras partes que he trabajado que lo que es accidente, mutual al tiro no más” (P.3)

Los **procedimientos y papeleo** al que refieren, por lo general se relacionan con la LUP, la cual que ha dejado una marca importante en la significación del accidente, debido a que lo sitúa como una especie de “crimen”, que posee un culpable claramente identificado.

“ENT: Después no quería ni mostrar la foto.

MOD: ¿Se les saca una foto?

ENT: Al mismo que se accidentó en el lugar.

ENT: Con la máquina parada.

ENT: Es cómo la reconstitución de la escena ” (P1).

Por otra parte, el accidente es percibido como una experiencia de mucha **confusión y desconcierto** para el accidentado, generando bastante morbo entre sus pares, dado que todos saben que se enterarán de qué lo que sucedió por parte del mismo protagonista, quién debe ir persona por persona explicando el error que cometió.

Así también, el accidente se asocia a una **transgresión por parte del accidentado**, el cual desde la percepción de sus compañeros queda sindicado como un “**pecador**”, con una marca difícil de borrar que lo distinguirá del resto.

“..Sería una vergüenza para mí, me sentiría súper mal. Gracias a Dios, que espero que no me accidente y mantenerme ileso.

ENT: Es como cometer un pecado, andai marcado así.

ENT: ..se siente..” (P1)

1.2.2. Percepción consecuencias accidente:

1.2.2.1. Percepción consecuencias accidente para el accidentado:

El accidente se encuentra asociado a una **licencia posterior**, y el retiro de la persona por unos días, mientras cumple el reposo indicado. Sin embargo, cabe destacar que en algunas ocasiones, a pesar de ésta, el accidentado es llamado por la Empresa para venir a cumplir con los procedimientos de seguridad estipulados por la LUP.

“ENT: Yo cuando me accidenté al otro día tuve que venir, me llamaron al tiro. Yo estaba con licencia y tuve que venir igual. Y estuve cuatro horas aquí, contando lo que me había pasado, contando qué hice bien, que hice mal. Qué podemos hacer pa arreglarlo” (P3).

Por otro lado, la figura del “accidentado” constituye una importante y pesada **carga a nivel psicológico**. De tal manera éste es **visto como un tonto**, el cual queda susceptible a las burlas del resto.

“MOD: ¿Y qué piensa la gente, de la persona que se accidentó, cuando está en LUP?”

ENT: Chuta.

MOD: ¿Chuta qué?

ENT: ¿Qué le pasó al “tonteaño”? jeje” (P2)

Al mismo tiempo es señalado como el **único responsable de su accidente**, lo cual es parte importante de la carga asociada a éste.

“.. Porque es una carga psicológica muy grande...”

ENT: (interrumpe) .se siente como una culpa....

ENT: (continúa) No sé..eh.. doscientas personas, exponerse doscientas veces a explicar por qué uno se accidenta” (P1).

Gran parte de esta carga, se percibe en relación al procedimiento de la LUP en sí, a la cual se suman también las dificultades que deberá enfrentar el accidentado durante su **reinserción posterior**. Esto, debido a que además de lidiar con el peso de una experiencia traumática y la **inseguridad** ligada a ella, queda señalado como alguien **propenso a la accidentalidad**, y debe cargar con la presión de lo que esto ha generado en sus pares y jefaturas, quienes no desean tenerlo cerca. De esta manera, por lo general el accidentado es **cambiado de puesto de trabajo**.

Al mismo tiempo, éste **pierde el respeto** de sus compañeros, quedando psicológicamente afectado.

“ENT: Nooo, si esa persona se siente mal después hasta el final, aparte de que la sacan del puesto y anda rebotando porque no saben dónde ponerlo porque

piensan que se va accidentar de nuevo en todos lados entonces van de aquí pa allá, de allá pa acá. Entonces él ya se siente, hasta que lo suelten...

ENT: Psicológicamente queda afectado...

ENT: Se pierde todo el respeto.

ENT: Claro... se pierde todo el respeto. Entonces ya anda con esa inseguridad porque ya piensan que él se va a volver accidentar y le va a volver a pasar porque está la presión, él tiene la presión" (P1).

1.2.2.2. Percepción consecuencias accidente en relación a pares:

Una de las principales percepciones y asociaciones realizadas en términos de lo que el accidente significa para el resto, lo constituye el hecho de que éste, **les recuerda la posibilidad de que ellos también pueden accidentarse.**

En relación a esto, muchos señalan que esa experiencia les sirve para evitar conductas riesgosas, especialmente al apreciar la **vergüenza** con la que debe cargar el accidentado en el procedimiento posterior.

Al mismo tiempo, la sobreexposición del accidentado **evoca en el resto distintas emociones**, especialmente sentimientos de compasión, los cuales afloran en la dinámica a la base de la LUP, dónde a través de la firma, de alguna manera el resto de los compañeros terminan sentenciando su "complicidad" en este acto de "ejecución pública".

"ENT (continúa) :... y yo lo encontré como eh..sentí pena por él porque eh.. él lo tomaba como a la talla. Era tal vez la única forma de poder exponerlo a cada persona. Él lo exponía diciendo otra cosa como por la talla. Porque en ningún caso exponiendo el tema. Porque es bastante fuerte para él mismo exponerlo tantas veces, el mismo accidente que le pasó ya basta.

ENT: ya con el puro recuerdo...

ENT: Lo lleva como carga, al hombro. El mismo accidente ya es mucha carga para él. Y estar exponiéndolo a demás encuentro que es demasiado...

ENT: Yo tuve que firmar ahí, y poner la cara y salí bastante mal.

Yo con una risa así como...no sé...”(P1)

1.2.2.3. Percepción consecuencias accidente a nivel organizacional:

Una de las principales consecuencias del accidente, y tal vez la más relevante a nivel de la dinámica organizacional, lo constituye el hecho de que el accidente es lo único que **detiene la producción**.

Luego de éste, se **activan diversos programas de seguridad**, que implican las mencionadas charlas, investigaciones y exposición del accidente a través de la LUP.

Al mismo tiempo, los trabajadores señalan que con el accidente **se hacen presentes las jefaturas**, los cuales por lo general, no tiene mayor presencia en la planta en condiciones normales.

Por último, se atribuye al accidente, el que traiga consigo finalmente algunos **cambios en condiciones riesgosas**, que si bien pueden haber sido denunciadas con anterioridad, no cobran relevancia hasta esta instancia.

“¿Qué están esperando? A que uno se... caiga para que cambien el piso.

MOD: ¿Y qué pasa cuando alguien se accidenta?

ENT: Ahí toman las medidas po” (P2).

1.3 Atribuciones causas o factores de riesgo en relación a accidentes:

Por lo general, la gran mayoría de comentarios y atribuciones que realizan los trabajadores en relación al por qué suceden los accidentes, evidencian el que son las mismas personas quiénes son percibidas como el principal peligro.

De esta manera, se tiende a atribuir éstos, a sus *decisiones y conductas inseguras*. Así, si bien enuncian algunas condiciones de trabajo que podrían ser riesgosas, en su relato, tienden a “personalizar” estos factores de riesgo, atribuyendo los accidentes a *condiciones o factores psicológicos de las personas, conductas, y la relación que se establece con las jefaturas*.

1.3 1 Decisiones y conductas “inseguras” de las personas:

1.3 1.1 Condición de la persona:

En relación a este aspecto, surge la percepción, por un lado, de que el **ser nuevo es un factor de riesgo**, puesto que por lo general **desconocen la tarea** y carecen de experiencia en relación a la dinámica de cuidado que hay que adoptar en el lugar.

Por otro lado, el tener mayor antigüedad, también es visto como un factor de riesgo, dado que se atribuye a ésta un “**exceso de confianza**”³², al momento de realizar sus labores, lo cual puede conducirlos a un accidente.

“El exceso de confianza también...también influye mucho, por que cuando uno lleva mucho tiempo en una parte uno dice ah es que yo me las sé todas, puedo trabajar con los ojos cerrados, muchas veces ahí está también... confiarse mucho”
(P1)

1.3 1.2 Factores psicológicos asociados a las personas:

En esta misma línea, se percibe que son las características psicológicas de los trabajadores, las que los llevarían a tomar **malas decisiones** y **realizar acciones inseguras**, las cuales siempre poseen un carácter individual y deliberado.

En relación a esto, se establece que tener **problemas personales** y traerlos al trabajo, constituye un riesgo, debido a que éstos afectan su **estado anímico** y facilitan la tendencia a la **distracción del trabajador**.

³² Este término, es utilizado generalmente por los Prevencionistas en charlas motivacionales y de seguridad, donde se insiste en que los accidentes son causados en gran mayoría por las conductas de las personas. Este concepto proviene en parte, como una manera de explicar estadísticamente por qué el segmento que más se accidenta es el de 45 - 52 años. No obstante, es importante pensar que muchas veces los jóvenes no están informados de sus derechos, ni funcionamiento del sistema, por lo que se retiran de la Empresa tras una accidente, sin constatar sus lesiones (Achs, 2010).

“.. siempre uno tiene que dejar los problemas en la casa, y dedicarse al trabajo, porque todos tenemos problemas en la casa. Yo tenía graves problemas, yo trataba de olvidarme y dedicarme a trabajar. Si uno queda con problemas en el trabajo eso también hace que se generen accidentes, por tener la mente en otro lado. El accidente siempre viene por una causa y es uno mismo.

ENT: (interrumpe) de uno mismo..” (P1).

De tal manera, tiende a haber un desplazamiento de la culpa, hacia aquellos temas de carácter emocional que las personas no logran controlar, atribuyendo este tipo de acto a **acciones de carácter irracional e inconsciente** del trabajador.

“En mi caso cuando yo me accidenté, yo me baso en mi caso, yo estaba pensando en otra cosa, yo llegué y estaba, pero mentalmente uno no razona en eso, uno llega y mete la mano o hace y actúa inconsciente...” (P1)

Por otra parte, se atribuyen los accidentes a la falta de **compromiso e iniciativa** de algunas personas, lo cual tiende además a ser un argumento bastante recurrente para descalificar a aquellos que no pertenecen a su mismo grupo.

“MOD: ¿Y los otros por qué tendrían más accidentes los otros turnos?

ENT: Pienso yo que es por eh... no sé po, no tienen compromiso con lo que están haciendo... (P3)”

1.3 1. 3 Conductas inseguras:

En relación a las llamadas *conductas inseguras* que cometen las personas y los conducen a accidentes, éstas se describirán de manera más exhaustiva en el siguiente apartado, relativo a los axiales.

1.3. 2 Relación con jefaturas:

Desde la percepción de los trabajadores, las jefaturas poseen un rol fundamental en la ocurrencia de accidentes, puesto que son ellos quiénes pueden canalizar o mediar la presión por la productividad que existe hacia sus colaboradores. De esta manera la **falta de confianza** en éstos, constituye un aspecto esencial al momento de analizar las causas de los accidentes.

“ENT: Yo creo que el jefe es un pilar fundamental acá, para el desarrollo de las personas. La confianza que le da el jefe al trabajador...El trabajador si se siente mal o se siente inquieto con el jefe o cualquier cosa. Eso también, se puede accidentar esa persona, desde mi punto de vista, por eso que el jefe es fundamental acá en la planta, que de confianza, que de seguridad que le diga a la gente haz esto tranquilo. Si no esa persona va hacer su trabajo mal. Yo lo veo así” (P1).

De esta forma, también la **presión por la productividad ejercida por las jefaturas**, es vista como una importante causa de accidentes. En relación a esto, establecen que su trato es fundamental para propiciar en ellos el sentirse en confianza para denunciar las fallas, atreverse a parar producción, etc..

“ENT: No, digo si uno es pesado...”

ENT: Exigente.. (interrumpe)

ENT: Hay un maltrato...

ENT: .o sea...si yo llego ahí y le digo tenís que hacer esto y no te movís de aquí.

ENT: Si yo le digo tienen que sacar esta producción y la tienen que sacar, entonces ellos van a andar presionados, en cambio si yo digo cualquier cosa, se para la máquina no más, se detiene” (P1).

1.4 Percepción factores protectores

En relación a aquellos aspectos que protegen a los trabajadores, se menciona la importancia de la **tecnología y modernidad de las maquinarias**, lo cual no apareció directamente como factor de riesgo, debido a que por lo general, sus déficits tienden a ser compensados con acciones del trabajador, que por lo general son riesgosas, y finalmente son atribuidas a malas decisiones o acciones de ellos.

“.. Nosotros mirábamos los fierros, íbamos contando los golpes y ahí mirábamos el reloj que esta atrás y ahí sacábamos la velocidad de la máquina. Ahora no, porque ahora hay una cosita que indica la velocidad que tiene la maquina pero antes teníamos que sacarla nosotras, teníamos que meter el dedo ahí nosotros en la máquina. Ahora estamos más modernos...” (P1).

En relación a esto, el poder **reportar las fallas** para que sean arregladas, es visto como una manera de evitar los accidentes, para lo cual es fundamental tener canales de comunicación que permitan acceder a las jefaturas y encargados.

Así también, en relación a este tema, los trabajadores perciben que la **motivación y el estar a gusto en la tarea** que se realiza, es también un factor importante en la prevención de riesgos y accidentes.

Por último, se indica que la mejor manera de prevenir accidentes, tiene que ver con el propiciar las **conductas seguras**, las cuáles se asocian, por un lado a **realizar las cosas con mayor detención**, aspecto que implica actuar a un ritmo que es difícil llevar con la presión que existe por la productividad y el tiempo.

Por otra parte, se asocian al **compañerismo**, el cual implica contar con el apoyo de los pares, ya sea para ser instruido en aquello que no se sabe, como para atreverse a parar el ritmo de producción, lo cual reafirma la importancia de las relaciones interpersonales en este aspecto.

“.. Y como somos compañeros, nos preocupamos, pero a lo mejor uno que le tenía mala, metió la mano y uno dice: “ah que meta la mano que se la arregle solo” Pero

nosotros no po: “Para la máquina, para acá que...limpia con cuidado”, y ahí estamos...

ENT: Compañerismo.

ENT: Si...

ENT: Tiramos la talla...”(P2).

2. Percepción organización y condiciones de trabajo

La información obtenida en relación a todo lo que podría constituir temas relativos a las *condiciones trabajo*, comprende aquellos aspectos que dicen relación con el entorno laboral, en términos del ambiente físico y condiciones higiénicas, y de seguridad que se relacionan con el puesto de trabajo.

Así también se señalaran algunos elementos emergentes relativos a la *organización del trabajo*, en términos de la gestión, administración y relaciones jerárquicas que se establecen en esta Empresa.

2.2 Condiciones de trabajo:

En relación a la percepción que poseen los trabajadores de las condiciones de trabajo sobre las que desempeñan sus funciones, emergen temas relativos a las *condiciones contractuales*, *condiciones físicas de trabajo* y aquellas *asociadas a la tarea y el puesto de trabajo* que parecen importantes al momento de analizar el tema de la accidentalidad.

2.2.1 Condiciones contractuales de trabajo:

2.2.1.1 Percepción sistema de turnos y consecuencias para los trabajadores:

El trabajo se organiza a partir de un sistema de turnos rotativos, que se distribuyen en la mañana, tarde y noche. En relación a éstos, los trabajadores los perciben como parte de una **jornada extensa**, especialmente el de noche.

De esta manera, relatan que poseen **poco tiempo para dedicar a su vida familiar**, razón por la cual muchos de ellos, especialmente aquellos que tienen hijos, **acomodan esta dinámica a su ritmo de trabajo**.

“..Mi señora trabaja todos los turnos entonces no es mucho lo que nos vemos... fin de semana entonces hay que compatibilizar harto... mi hija también que hay que dejarla en la sala cuna también entonces... ahí uno tiene que... tiene que aguantarse no más...” (P2).

Por otra parte, especialmente aquellos que tienen hijos, deben llegar a sus casas a trabajar para dejarles preparada la comida y otras labores que son necesarias para el funcionamiento de sus hogares, razón por la cual tienden a tener **poco descanso**. Además, existen jóvenes que aprovechan el sistema de turnos rotativos para estudiar, lo cual tampoco les permite descansar.

2.2.1.2 Percepción inequidad derechos entre transitorios y trabajadores con contrato a plazo fijo:

En relación a este tema, los trabajadores **transitorios** se sienten **sin derecho a opinión**, lo cual obedece a su status que los obliga a intentar sobresalir para quedar de planta, dejar atrás la cofia azul y no seguir siendo destinados a **labores de reemplazo**.

2.2.1.3 Falta regularización contratos:

Este tema emerge, principalmente asociado al hecho de que los **trabajadores tienden a asumir mayores responsabilidades sin ser remunerados por ellas**. De esta forma, por lo general éstas se asumen **de palabra** con sus jefaturas, sin ser consignadas en sus contratos.

“ ENT: Porque entre todos podemos saber que yo soy maquinista de ahí pero en papel, que diga en tu contrato o tu firma tiene que estar ahí. O tu plata, porque uno viene a trabajar por plata acá po no por el amor al arte ni por la pasión del chocolate.

ENT: Jajajajaja.

ENT: Y que te reconozcan el puesto. “Oiga es que yo estoy acá y acá”. Y.. no sé hay que estar persiguiéndolo...” (P3)

2.2.2 Condiciones físicas de trabajo:

2.2.2.1 Condiciones físicas y medioambientales:

Uno de los temas que emergieron con mayor frecuencia, dice relación con el **exceso de calor al interior de plantas**, el cual se encuentra asociado a un importante desgaste físico de los trabajadores.

Por otra parte, pero en menor grado, el **suelo resbaladizo**, constituye también otro aspecto relevado en este ámbito.

2.2.2.2 Fallas en las maquinarias:

En relación a los déficits que presentan las maquinarias de distinta índole, los trabajadores aluden a que éstos **umentan su carga de trabajo**, debido a que implican un esfuerzo extra.

2.2.3 Condiciones asociadas a la tarea y puesto de trabajo:

2.2.3.1 Aburrimiento y monotonía asociado a la tarea:

La gran mayoría de las tareas, especialmente aquellas de embalaje, poseen un **carácter repetitivo**, que inevitablemente incide en el nivel de atención de los trabajadores, especialmente en condiciones de horario nocturnas, donde tienden a marearse al realizar constantemente lo mismo, especialmente en condiciones de calor.

2.2 Percepción elementos relativos a Organización del trabajo:

A pesar de que existen ciertas dificultades para diferenciar aquellos elementos de la Organización del Trabajo que dicen relación precisamente con ésta, o pueden considerarse condiciones de éste propiamente, se optó por diferenciar en este aspecto, aquellos temas mencionados que tienen una relación más estrecha con la *planificación del trabajo*, los *sistemas de gestión y mecanismos de control*, *relaciones jerárquicas* y la *productividad*. Agregando a este apartado finalmente, el *sentido que posee el trabajo* para los operarios en este contexto.

2.2.1 Planificación del trabajo, responsabilidades y tareas:

2.2.1.1 Tarea altamente demandante:

Debido a la presión que existe por los tiempos y la productividad, y las condiciones de trabajo mencionadas, la tarea se vuelve altamente demandante, debido a que los trabajadores deben adaptarse a un rápido ritmo de producción, que no supone descansos, en condiciones que generan un importante **cansancio y desgaste**, tanto a nivel físico como mental.

“ENT: Pero hay puestos en los que no se puede hacer ni un minuto de descanso” (P2).

2.2.1.2 Escasas posibilidades de desarrollo y movilidad:

De acuerdo a la percepción de los trabajadores, existen importantes **dificultades de movilidad y posibilidades de desarrollo**, las cuales generan **desilusión** e **insatisfacción** en relación al trabajo, dado el **bajo nivel de proyección** que se aprecia poseen en sus cargos.

“ENT: De momento estoy bien, no sé qué proyecciones, no sé si podría estar como la señora Rosa treinta años aquí arrendándome para esta empresa...”(P2).

Gran parte de los trabajadores, refieren la necesidad de realizar nuevas labores, siendo principalmente aquellos nuevos y más jóvenes, quienes con el pasar del tiempo se frustran debido a la **limitada posibilidad de aprender** y desarrollarse que aprecian en sus puestos de trabajo.

“...Yo ya estoy chato de embalar, ya me cabreo ya.

ENT: Claro uno quiere salir a otros lados, otros puestos.

ENT: Eso... eso es lo que uno ve a mí me gusta. Yo creo que ya estoy bien allá. Si ya sé embalar en todas las líneas, ya no voy aprender más embalado del que ya sé embalar” (p2).

Son los puestos más cercanos a la producción (manejo de máquinas y líneas de alimentación) aquellos que permiten una mayor movilidad, dado que requieren del aprendizaje de funciones más especializadas, que no les permite ser reemplazados fácilmente.

Por otra parte, no obstante, los trabajadores demuestren iniciativa y realicen bien su trabajo, nada les asegura que puedan optar a un mejor cargo, situación que genera una sensación de injusticia y desesperanza al respecto.

2.2.1.3 Bajo nivel de autonomía e incidencia de trabajadores en posibilidades de ajuste al trabajo

Los trabajadores refieren **no ser considerados**, cuando realizan sugerencias respecto de cambios o ajustes que se deben hacer a las maquinarias o procesos, al tomar medidas de seguridad, o respecto de lo que necesitan para poder hacer mejor su trabajo.

“...No, es que es una máquina wena; no me sirve que esté acá, yo necesito algo pequeño que pueda mover por todas partes. Ah entonces no, entonces no hay máquina. Ok . No tenemos derecho a repesarías, ni alegar ni nada”(P3).

De esta manera, su labor implica un **bajo nivel de autonomía**, puesto que no existen mayores espacios de discusión respecto de posibles mejoras o momentos en los que éstos puedan exponer sus planteamientos. De esta manera, son las jefaturas y mandos medios quiénes deciden finalmente qué es lo que se hace, en base a las órdenes de sus jefaturas y sus propios incentivos.

2.2.1.4 Asignación y rotación de puestos sin instrucción:

Por lo general, las personas son asignadas a las distintas tareas, sin recibir instrucción respecto de la labor en sí. De esta manera, ellos son quiénes **deben acercarse a pedir que los instruyan**.

Así, la **instrucción de los nuevos depende de la disponibilidad de sus pares de línea**, quiénes muchas veces lo hacen de muy mala gana, puesto que la llegada de un “aprendiz”, supone una carga extra de trabajo y además bajar el ritmo de producción para toda la línea.

De tal forma, los nuevos trabajadores deben arreglárselas y aprender observando a sus compañeros, dado que además, a raíz de la **amenaza de perder puesto de trabajo**, muchas personas prefieren evitar enseñarles a los nuevos.

“.. “Ya, pónete ahí, tení que tomar la galleta”... que todo lo que ella me dijo... yo lo que aprendí alimentar en esa línea, lo aprendí mirando... porque ella no me dijo la galleta se toma así, la tení que tirar acá, trata de que más menos la medida es esta... Nada, o sea lo que yo aprendí lo aprendí mirando yo. Y no me enseñó”(P2).

En este sentido, los nuevos **están sujetos al “saber” de los más antiguos**, quiénes muchas veces además los evitan, dado su “propensión a la accidentalidad” y la posibilidad de verse involucrado en este tipo de situación.

“.. También es complicado en un operario antiguo decirle a uno nuevo, ya colócate acá ¿ y si le pasa un accidente?” (P1)

2.2.1.5 Falta de dotación:

Desde la percepción de los trabajadores, existe consenso respecto de que existe una importante **falta de dotación**, situación que incide directamente en un **aumento de la carga de trabajo**, con el consiguiente **desgaste físico y cansancio** que esto supone.

“ENT: Ahora más encima sacaron a otra persona más pa venir a la reunión a este curso...así que... ahí quedaron reclamando porque la pega se les pone más dura” (P2).

La falta de dotación se asocia con un **alto nivel de rotación y ausentismo**, los cuales están directamente relacionados con el bajo nivel de remuneración y condiciones de trabajo.

El ausentismo genera importantes **conflictos a nivel interpersonal**, a raíz de la sobrecarga de trabajo que genera.

“MOD: ¿Y cómo se llevan en general con ellos?”

ENT: Yo me llevo bien con mi coordinador.

ENT: Cuando falta gente peleamos con ellos”(P2).

Por otra parte, las fallas o ausencias, tienden a ser **castigadas**, enviando a quiénes faltan a trabajar en aquellas máquinas o lugares que poseen las peores condiciones de trabajo.

“...que la persona cuando falta un día la castigan la mandan a la planta de galletas, o la sacan del puesto por un día. Eso no debería ser.

MOD: ¿Y por qué pasa eso?

ENT: Por la inasistencia, como un castigo” (P1)

2.2.2 Sistema de compensación e incentivos:

2.2.2.1 Bajo nivel de remuneración:

Existe un marcado descontento e **insatisfacción a nivel salarial**, asociada a que los trabajadores perciben que la **escala de sueldos ha ido disminuyendo**, y que éstos son muy **bajos en relación a la realidad externa** y la **imagen de la marca**.

De esta manera, los **bajos sueldos afectan el estado anímico** de las personas, colaborando además a **aumentar la rotación**, especialmente de aquellos más jóvenes que llegan con un elevado nivel de expectativas, y tienden a desilusionarse con el trabajo ofrecido.

“... es que de repente por eso la gente está trabajando no tan contenta porque los sueldos son muy bajos, llega fin de mes y uno se deprime cuando ve la plata, y dice: “trabajé todo el mes pa ganar esto” (P1).

Así también, los trabajadores perciben que **los sueldos no son acordes a sus responsabilidades**, lo cual genera bastante frustración y deserción.

2.2.2.2 Bonos e incentivos:

El bajo nivel de remuneración acrecienta el interés por los bonos, de manera tal que éstos se **anteponen incluso a la propia salud**.

“... Incluso hay muchos compañeros que vienen enfermos a trabajar, por no perder el bono de noche, y ahí es donde uno corre el riesgo de accidentarse. Porque no viene con todos los sentidos a trabajar po

ENT: Vienen con el incentivo del bono no más. Jajajaja.

ENT: No vienen con el 100% de su cuerpo bien, de su mente bien. Entonces la verdad es que es bastante desagradable trabajar así... Vení enfermo pero... pero hay que hacerlo no más... (P2).

Sin embargo, la gran mayoría de los trabajadores no poseen bonos ni incentivos, a excepción del de noche y un porcentaje menor del bono total que recaudan los coordinadores que puede ascender de dos a tres mil pesos en la gratificación mensual final.

Por otra parte, los **coordinadores tienden a aumentar la velocidad de las maquinarias**, con el fin de aumentar la producción, y por ende, su bono.

“Entonces yo le dije: “Juanjo mira la máquina está trabajando con 10 RT más de lo que trabajamos siempre”. Yo de los casi dos años que llevo trabajando, nunca había visto la máquina así. Y la habían dejado así la coordinadora del turno que está de noche...Entonces ella ya como que quiere abarcar más...”(P2)

2.2.3 Auditorías como mecanismos de control:

Las **auditorías**³³ realizadas en forma constante, principalmente se enfocan en temas de seguridad y gestión, donde a los trabajadores se les interroga respecto de las distintas prácticas, siglas y conceptos asociados a los diferentes programas que rigen su labor, generando **miedo** e inseguridad en ellos, dado que no siempre las comprenden del todo. Esto, debido en gran parte a que **están en otro idioma**. De esta forma, los trabajadores temen ser castigados en ellas, razón por la cual **intentan eludirlas**.

³³ Estas son un requisito importante para mantener la “acreditación de la planta”, dado que al menos una vez al año, vienen miembros de la “Casa Matriz” en Europa, a consignar el nivel de conocimientos de los trabajadores y cómo están funcionando los sistemas de gestión.

“MOD: Son muy enredadas...

ENT: Es que son cosas que uno tiene que estudiar.

ENT: Están en ingles...que el PCC, que el S..

ENT: No, no es tanto eso...

ENT: (Interrumpe) Pero estamos en Chile que hablen español, si yo voy pa allá aprendo ingles pos...

ENT: Uno tiene temor a enfrentarse a esa situación..” (P3).

2.2.4 Sistema jerárquico:

Por lo general los trabajadores **perciben a las jefaturas de manera poco confiable y lejanas**, considerando que éstos se encuentran poco disponibles y **preocupados principalmente por los indicadores de gestión y producción**.

La actitud de los trabajadores frente a éstas, tiende a ser de sumisión, dado que por lo general, sienten **temor de ser reprochados o castigados**.

Algunas jefaturas tienden a ser valorados dado que los perciben cercanos, y “justos”, a pesar de que sean estrictos. Sin embargo, lo que más anhelan los trabajadores es poder contar con su **reconocimiento**.

2.2.5. Productividad:

En relación a este tema, destaca los efectos de la **presión por el tiempo y la productividad** que existe en forma transversal al interior de toda la planta.

De esta manera, emerge un fenómeno que a la larga juega un rol fundamental en términos de la salud de los trabajadores, que es el hecho de que finalmente los **tiempos de descanso y colación están supeditados a los ritmos de producción**.

“ENT: Si po, nosotros lo hacemos en el casino, hasta el coordinador se sienta primero ya y se para el coordinador, cinco minutos más sentados y ahí nos paramos nosotros. Y ahí ya sabemos ya a qué hora va a tirar la galleta”(P2).

Por último, los trabajadores perciben que se prioriza el cumplimiento de objetivos de producción por sobre **la calidad e higiene**.

“..Pero si vamos atrasados hay que tratar de sacar la producción de nosotros y un poco de la anterior. Como que vamos así como.... Siempre el aseo es rápido”(P3).

2.2.5 Sentido de trabajo y permanencia en la empresa:

Los trabajadores aluden a la **retribución económica y beneficios**, como la principal razón que los mantiene en este trabajo, afirmando que trabajan por **necesidad**, denotando cierta **resignación** en relación a su situación laboral.

En tal forma, los beneficios a los que hacen alusión, refieren a temas básicos como la alimentación, transporte y ropa limpia. Como así también, el hecho de poder contar con un lugar donde dejar a sus hijos, especialmente para aquellos que tienen niños pequeños.

3. Percepción políticas y programas de prevención

La información recabada en torno a la percepción que poseen los trabajadores de estas políticas, se agrupó de manera de evidenciar la *poca eficacia y cuestionamiento que se realiza del área de prevención, características de los programas más citados y la percepción e influencia del sistema mutual.*

3.1 Poca eficacia y cuestionamiento en relación a área de prevención

A pesar de que a nivel de discurso, gran parte de los trabajadores tiende a valorar y “defender” las políticas y programas de prevención, como así también el

nivel de seguridad con que se cuenta en la fábrica, surgen por otro lado, críticas y cuestionamientos respecto de la poca eficacia de éstas.

Uno de los aspectos más evidenciados, fue la **cantidad de promesas no cumplidas en relación a mejoras**, que se han hecho desde esta área, las cuales se relacionan principalmente con el arreglo de condiciones físicas de riesgo.

En relación a esto, cuestionan la importancia que poseen como trabajadores para la empresa, contrastándola con lo que ésta plantea a nivel de comunicación formal.

“.. dicen que para ustedes nosotros somos sumamente importantes entonces ¿Por qué? ¿Por qué no arreglar eso haber por qué? ¿Qué están esperando?”(P3)

De esta manera se denuncia también la **falta de implementos de seguridad y equipos de protección personal**, respecto de lo cual por lo general se hace alusión a un tema presupuestario.

Por otro lado, si bien los trabajadores consideran y valoran el que por lo general la **información de seguridad se encuentra accesible**, debido a que por lo general es visible fácilmente a través de afiches y señaléticas, se cuestiona el que existe **falta de claridad y manejo en situaciones de contingencia**, en las cuales por lo general, el **exceso de procedimientos y papeleo**, generan confusión e inhiben un actuar rápido.

3.2 Percepción a nivel de programas de prevención

3.2.1 Características y consecuencias programa LUP:

Este programa, que se ha descrito con anterioridad, debido al nivel de impacto que genera a nivel de las relaciones interpersonales y significación en torno al accidente, se encuentra asociado a un **excesivo llenado de papeleo**, que dice directa relación con las instancias de análisis que el trabajador debe hacer respecto de la causalidad del accidente, las cuales generan finalmente el tedio de

quiénes se ven involucrados, transformándose ésta en una dinámica carente de todo sentido a nivel de aprendizaje.

“ENT: Igual es lata... y lo peor es que cuando tiene un accidente tiene que decirlo no sé cuántas veces lo que le pasó, allá en el policlínico, al coordinador, y a toda la gente de la línea y todos tenemos que firmar que escuchamos la charla.

ENT: Aburre a la gente po. ¿De nuevo? ¿Otra vez? Oiga si ya lo hice...” (P3)

A pesar de que los trabajadores valoran que este programa **les permita informarse de lo ocurrido**, cuando sucede un accidente, los asocian a un **importante nivel de sobreexposición**, que finalmente los hace sentirse vulnerables.

De esta manera, las **burlas de los compañeros a las que son expuestos** aquellos que se accidentan en la dinámica de este proceso, lo sitúan finalmente como un programa que se asocia a un **castigo** y **crueledad** por parte de la Empresa, el cual el accidentado debe cumplir como una **condena** por haber actuado mal, situación que lo deja tremendamente expuesto a nivel psicológico.

“ENT: Yo pienso que esa es una forma para que la gente no se vuelva de nuevo a accidentar, yo lo miro por la parte de los jefes, osea por la jerarquía, por la empresa. Pero para el trabajador eso sí, es terriblemente cruel... no sé..yo por ejemplo pienso a mí Dios quiera no me pase, pero yo no sé si soportaría, hacer eso.

ENT: Es como una forma de castigo”(P1).

3.2.2 Características y consecuencias programa Cofias:

A pesar de que algunos trabajadores consideran que este programa es un aporte, la gran mayoría afirma que al asociar el ser nuevo con “propensión a la accidentalidad”, además de **no discriminar realmente el saber de las personas**, los hacía sentir como **objetos “clasificables”**.

“ENT: O ..Llega un maquinista que trabajó..no sé diez años por ejemplo en la competencia, y llega aquí y le ponen una cofia azul, siendo que él sabe tal vez mucho más que el resto. A parte de discriminar, es como clasificar a la gente en cosas, en actitudes que pueden tener o no tener, está mal el color, todas las personas debieran tener el mismo color blanco, independiente de eso”(P1).

De esta manera, este programa genera un importante nivel de **discriminación** y sensación de malestar y vulnerabilidad por parte de quienes deben llevarla.

3.2.3 Características programa TPM:

Este programa se asocia principalmente a **resultados de producción**, que son **publicados en paneles**, los cuales por lo general la gente no entiende mucho.

Así también, su principal utilidad, se asocia a la capacitación que se recibe por ser parte de este programa, la cual genera **reconocimiento y valoración por quienes lo conforman**, pero **cuestionamientos** desde quienes lo perciben externamente.

Por otra parte, la **capacitación** finalmente es asociada a un mero trámite, que implica **repetir información y firmar** listas de asistencia.

3.2.4 Características programa 5s:

Este programa está asociado principalmente a la sensación de **orden y control** que se genera a partir del delimitamiento de lugares y posiciones de los implementos, el cual es valorado por los trabajadores.

Al mismo tiempo, éste ha facilitado el **reconocimiento positivo** de quienes han logrado marcar una diferencia visible en su lugar de trabajo, por lo cual han sido premiados.

3.3 Percepción influencia y relación con sistema mutual

3.3.1 Lentitud y burocracia asociada a atención sistema mutual:

La atención del sistema mutual se percibe como algo **lento y engorroso**, frente a la cual el trabajador queda impotente y desprotegido.

“... A las siete y media, yo no sé realmente si a las siete y media dieron aviso a la ACHS. Porque la ambulancia llegó a las once de la mañana, a esa hora llego. Yo ese día encontré demasiado lento el procedimiento porque: “No, había que llenar unos formularios primero, que la ambulancia no podía salir...” (P3)

3.3.2 Falta apoyo y no reconocimiento enfermedades profesionales:

Por otra parte, existe por parte de algunos trabajadores, la percepción de que **no reciben ayuda del sistema mutual**. En tal forma, aparecen casos en los que la **enfermedad profesional no fue reconocida por el sistema mutual y la empresa**, lo cual provoca frustración y sentimientos de injusticia.

“ ..Yo cuando fui al médico la última vez, el médico me dijo que mi enfermedad ya era crónica porque ya como la tengo del 2006 al 2010, ya mi enfermedad estaba crónica. Y acá me la reconocieron como accidente y yo encuentro que no es justo po” (P1)

De esta manera, existe la percepción que frente a este tipo de enfermedades, se tiende a **atribuir problemas genéticos de carácter individual** por parte de esta entidad y la empresa.

“...No la tendinitis, no es aquí, no es allá es problema de ustedes, es su condición de cada persona que genético. Pero en realidad las cuatro personas, la misma

mano... la misma dolencia, siendo que antes no tenían nada... pero realmente no nos pescaron”(P3).

4. Percepción valores y dinámicas preponderantes a nivel de relaciones interpersonales

A nivel de las relaciones interpersonales, se da una serie de *conflictos y dinámicas*, que generan *tensión* y desgaste en éstas, los cuales se asocian a algunos *valores* que cobran peso en esta organización social.

4.1 Conflictos a nivel interpersonal:

4.1.1 Conflictos entre nuevos y antiguos:

A los habituales **roces por convivencia**, se agrega en forma particular aquellos que dicen relación con la llegada de personas nuevas al lugar del trabajo, los cuales **no siempre logran integrarse** fácilmente, y de alguna manera son marginados por aquellos grupos que ya están constituidos y son bastante **cerrados**. De esta manera, los antiguos **critican la “mala disposición” de los nuevos**, y tienen a evitarlos.

“..La maquinista... no va dar el nombre obviamente pero los que estaban en ese tiempo le decían ah tu erí nueva... anda a desarmar paquetes...

ENT: No le daban la oportunidad a ellas” (P2).

4.1.2 Conflictos entre distintos grupos etarios:

Además del conflicto señalado anteriormente, si bien coincide que muchas personas nuevas son más jóvenes, emergen igualmente dificultades entre miembros de distintas generaciones. Estas dicen relación con sus diferencias, las cuales terminan en **malos tratos y agresiones verbales de tipo despectivas**.

4.1.3 Conflictos en relación a la división del trabajo:

Este tipo de conflicto dice relación con **quejas y críticas constantes respecto de que unos trabajan más que otros.**

“ENT: Hay personas que saben lo que tienen que hacer, llegan aquí al trabajo y no, no lo hacen po. No lo hacen, no hacen lo que tienen que hacer po” (P2)

Esto, también se relaciona con lo que podríamos denominar **conflictos de poder y sumisión entre pares**, aspecto que se relaciona con la irritabilidad que genera en algunos operarios el ser “mandados” por otros.

“ENT: El problema es que otro operario te quiere mandar a ti.” (P1)

4.1.4 Conflictos entre áreas:

Existe una marcada e histórica **rivalidad entre ambas plantas**, a saber, chocolates y galletas, la cual genera importantes conflictos, principalmente cuando por falta de dotación los trabajadores son enviados a trabajar al otro lugar.

4.2 Status y valoración social

En términos de cómo se conforma la realidad social al interior de ambas plantas, destaca el que a aquellos **puestos de trabajo cercanos y relevantes a nivel de producción**, poseen un mayor nivel de reconocimiento y lo que podríamos denominar “status” dentro de la organización.

De este modo, líderes de línea, maquinistas, maseros y alimentadores, se posicionan dentro de los niveles superiores, a los cuales todos aspiran a llegar.

“ENT: Es más rápido, porque aquí estoy en la pata, o estoy desmoldeando o estoy aquí y cuesta que te suban. O sino partí a planta, pero ahí no más. Pero si llegai a ser líder, maquinista o cualquier cosa, ahí como que subí un escalón.

NT: Y salís de la pata..jejejeje (P1).

El prestigio de estos cargos, está dado en parte, por estar asociado a un **expertise**, relacionado con un saber y conocimientos específicos, que los sitúa en otro nivel de reconocimiento, puesto que son menos “reemplazables”.

Al mismo tiempo, el **nivel de antigüedad y tipo de cargo** en este caso, lo cual se encuentra directamente relacionado en este aspecto, se asocia a un mayor nivel de **satisfacción** y bienestar en relación al trabajo.

Por su parte, las labores de empaque, armado de pales y personal de aseo constituyen los niveles inferiores, los cuáles son destinados a trabajadores **nuevos y transitorios**, y se asocian a **ser reemplazables** y tener menos posibilidades de desarrollo. Al mismo tiempo, son considerados **inútiles**, dado que a raíz de su falta de experiencia, son más lentos en la ejecución de su labor

“ENT: Pa darle una escala sería como...

MOD: ¿Cuáles son los más top?

ENT: En la línea sería como aseo...la pata, alimentar y producción, así sería como la escala de como lo ven.

MOD: Empezando el aseo el más bajo.

ENT: El más mal mirado... ” (P1).

Así también, aquellos que realizan labores de aseo, son quienes perciben un mayor nivel de **discriminación**, asociándose esta tarea a una posición **denigrante**, la cual éstos intentan **reivindicar** a lo largo de todas las entrevistas, destacando sus logros e importancia en la fabricación.

4.3 Falta de reconocimiento

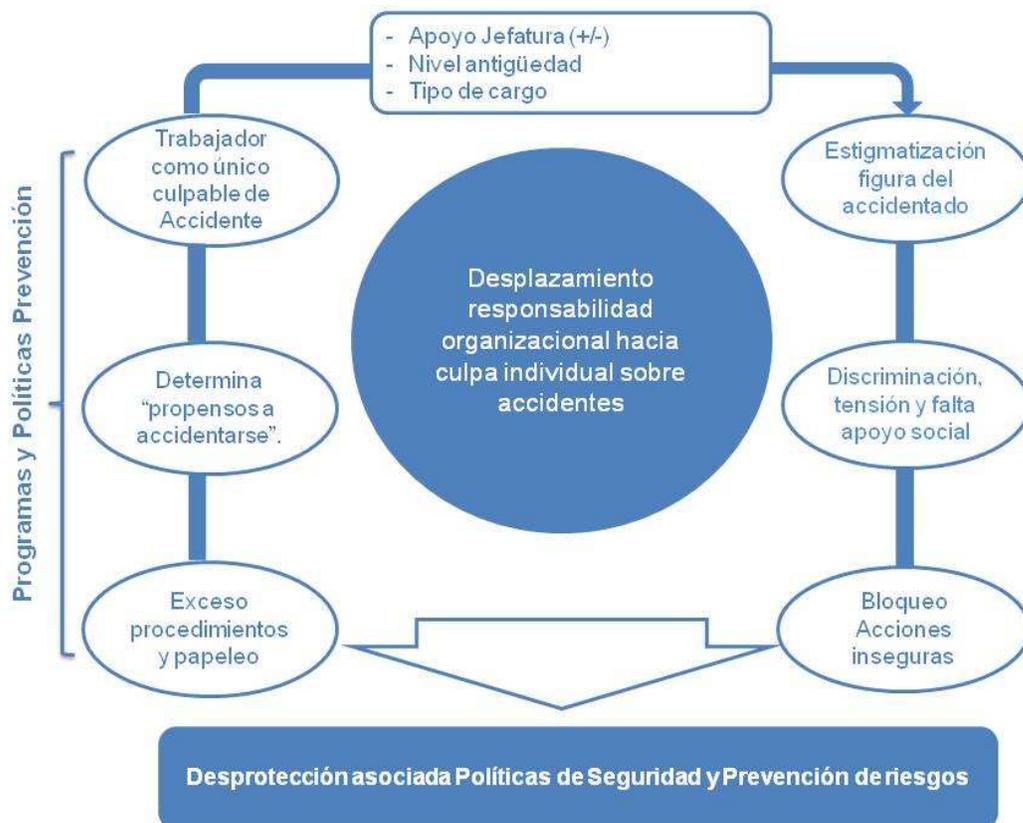
Por último, el reconocimiento positivo, constituye un **anhelo** de muchos trabajadores, puesto que perciben que éste se da poco, inclusive entre pares. Quiénes han sido reconocidos, debido a que se les ha hecho ver que su trabajo es importante, y no son fácilmente reemplazables, se sienten **satisfechos**.

RESULTADOS RELACIONALES

En primer lugar, se presentarán en forma detallada dos axiales, denominados: “**Desplazamiento responsabilidad organizacional hacia culpa individual sobre accidentes**” y “**Falta de colaboración y confianza entre las personas como factor de riesgo**”, los cuales permitirán explicar y complementar, la información que fue sintetizada y recogida en torno a un fenómeno central: “**Énfasis desproporcionado en la productividad y falta de cuidado y exposición de las personas a riesgos**”, desarrollado en base al modelo de Codificación Selectiva de la Grounded Theory (Strauss & Corbin, 2002).

Codificación Axial 1: “Desplazamiento responsabilidad organizacional hacia culpa individual sobre accidentes”

Fig. 1 -. Desplazamiento responsabilidad organizacional hacia culpa individual sobre accidentes



A partir del análisis de los resultados obtenidos, el primer fenómeno que emerge del análisis de los resultados, es el **desplazamiento que existe de la responsabilidad organizacional hacia la culpa individual sobre los accidentes**, el cual está directamente relacionado con el tercer objetivo específico de esta investigación, dónde se pregunta respecto de la percepción que poseen los trabajadores de las políticas y programas de prevención y el impacto que éstas poseen en la prevención de accidentes.

En tal forma, podemos mencionar algunos antecedentes, que se configuran como condiciones causales de este fenómeno, que tienen origen en los distintos programas y políticas de prevención de riesgos.

Entre éstas se encuentran la tendencia a culpabilizar al accidentado, la cual deriva de la relación de causalidad que establecen los programas, especialmente la LUP, en la cual la causa del problema es el accidentado mismo, siendo el **trabajador visto como el único culpable del accidente**.

“ENT: No, no sé po. Al final tú lo asumí no más, si fue un error mío que tenía que parar la línea si quería trabajar bien. Debería haber parado la línea. Ahora, si me hubieran dicho ¿por qué paraste la línea? ¿paraste el producto?, tenía que hacerlo bien no más. Ahora si yo no pare la línea al final, al final todo lo que pasó fue culpa mía” (P2).

Por otro lado, los programas de prevención, finalmente **determinan quiénes son “propensos a accidentarse”**, promoviendo y difundiendo criterios que relacionan directa y causalmente a cierto tipo de personas con la ocurrencia de accidentes. Un ejemplo claro de esto, lo constituye la Política de Cofias.

“Pero resulta que por eso se les da la cofia celeste. Si yo veo una persona interviniendo un equipo, haciendo aseo en una parte que es peligrosa, yo tengo... me siento con el derecho de ir y decirle que tenga cuidado, que le puede pasar algo” (P3).

Por ultimo, otro aspecto derivado de los Programas de Prevención, que constituye una condición causal del fenómeno, es la percepción de un **exceso de procedimientos y papeleo** asociados a éstos.

De esta manera, frente a las condiciones causales señaladas, las personas tienden a reaccionar a partir de estrategias de acción e intervención, que adoptan como una manera de enfrentar este problema.

De esta manera, especialmente en relación a la primera condición señalada, a saber, la tendencia a establecer que el trabajador es el único culpable, los trabajadores tienden a reaccionar **estigmatizando a quiénes se accidentan**, considerando que éstos son tontos, y que no fueron capaces de pensar en lo que hacían y sus consecuencias. En este sentido, es posible constatar en el discurso de los operarios, que las principales atribuciones que realizan éstos de los accidentes dicen relación con malas acciones o decisiones de sus compañeros.

Por otra parte, también los trabajadores tienden a reaccionar **discriminando** a quiénes son “propensos” al accidente”, los cuales son constantemente “vigilados” y “señalados”, debido a su inexperiencia, debiendo soportar un importante nivel de presión.

“ENT: Por ejemplo ahora los compañeros nuevos que anden con el gorro azul ya les baja el ánimo, el estado de ánimo se les baja porque se sienten como observados, como que los discriminan, entonces yo pienso que eso no debería ser” (P1).

Así, la **discriminación y falta de apoyo** hacia los nuevos, genera una importante **nivel de tensión**, presión y pesada carga a nivel psicológico sobre estos operarios, quiénes tienden a ser evitados por aquellos que poseen más tiempo, dado que no desean verse involucrados en alguna situación de este tipo.

De esta manera, la sobreexposición y sensación de vulnerabilidad a la que se ven expuestas los trabajadores a raíz de los programas de prevención, derivan en un alto nivel de tensión, tanto para quiénes se accidentan, como para quiénes

deben participar a través de charlas, proceso de firmas, orientación y supervisión de quiénes vienen ingresando, etc.

Respecto del excesivo papeleo y burocracia asociada a los programas, los trabajadores reaccionan tendiendo a **bloquear acciones seguras y preventivas**, como estrategia de reacción frente a esta realidad.

De esta manera, tomar medidas preventivas implica tal nivel de pérdida de tiempo, que finalmente estos prefieren evitarlas, situación que se ve potenciada por el miedo al reproche que será explicado en el fenómeno central.

“MOD: ¿Y qué pasaría si se para la producción? ¿Cuáles son las consecuencias?”

ENT: Nada. Un rato de pérdida no más.

ENT: Pérdida de tiempo.

MOD: ¿Y a ustedes les afecta de alguna manera la pérdida de tiempo?

ENT: Porque igual nos van a preguntar ¿Por qué paró la producción?

ENT: Si po.

ENT: ¿Era necesario? Dirían. Eso significa hacer el informe, poner la función, por qué motivo etc. Cómo maquinista uno lo debe hacer.” (P2).

Dentro de las condiciones intervinientes que disminuyen o aumentan el impacto de las condiciones causales, destacan el **nivel de antigüedad**, **apoyo** con que se cuenta por parte de la **jefatura** y **tipo de cargo**.

Es así como el **nivel de antigüedad**, determinará el impacto de los programas de prevención sobre los trabajadores. En tal forma, quiénes son más nuevos están más propensos a la discriminación a través del programa de cofias, lo que a su vez impacta el nivel de sobreexposición que poseen éstos al ser finalmente investidos con una marca visible que explicita su condición. Por otra parte, el **tipo de cargo**, se asocia a ciertos “privilegios” al momento de tener que cumplir con estos programas.

“ENT: Hay que destacar una cosa, eso no les pasa a las personas que están... eh .personas que están contratadas, antiguas. Eso ha sucedido en personas nuevas.

De hecho maquinistas que se han accidentado y han vuelto al puesto, han retomado su trabajo normal po” (P1) .

Por ultimo, y especialmente en relación al ultimo aspecto mencionado, una **jefatura** que prioriza el bienestar de sus colaboradores por sobre la productividad, facilitará un ambiente en el que los trabajadores se atrevan a tomar iniciativas a favor de la seguridad, por sobre la productividad. De lo contrario, sus colaboradores, se sentirán presionados a incurrir en conductas inseguras, que les permitan evitar la detención.

“MOD: ¿Cuándo tu paras la máquina, quién es el que te pide... el que te hace esas preguntas?

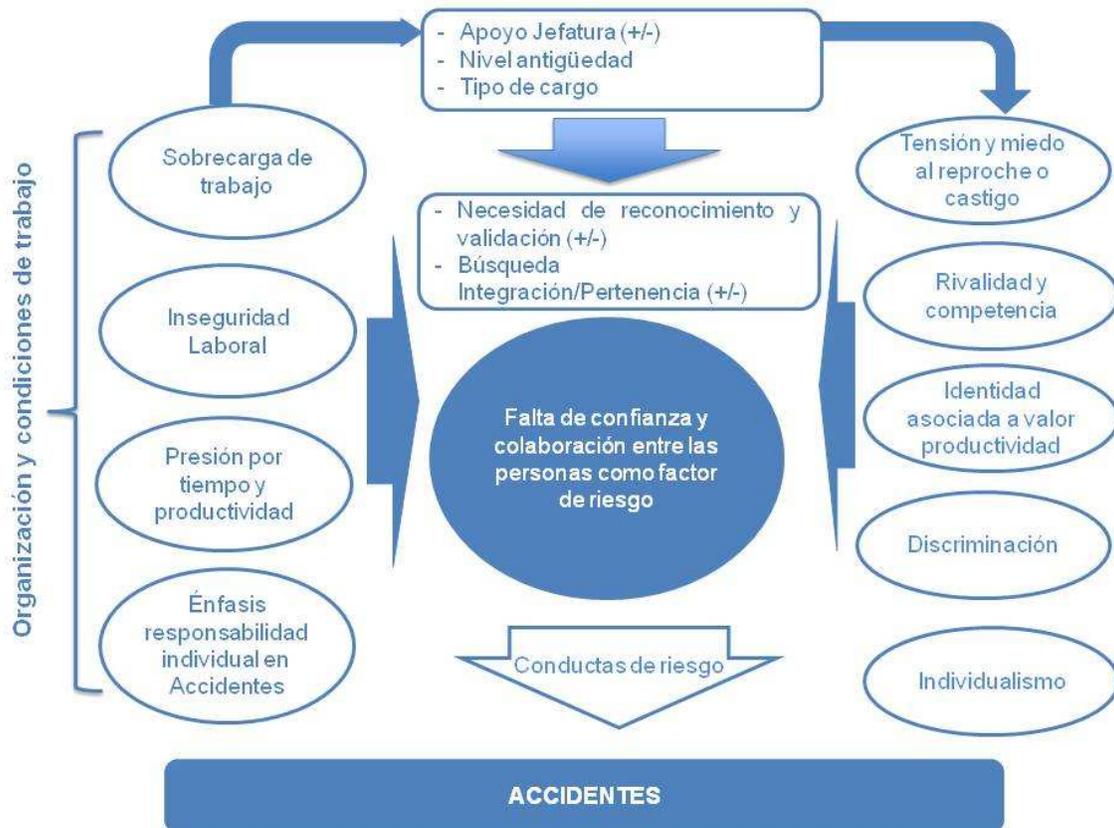
ENT: Es que... el coordinador me las hace a mí... pero el jefe directo del coordinador se la hace al coordinador... el conducto regular.

MOD: Entonces finalmente parar la máquina, significa que uno igualmente va a tener que enfrentar todo tipo de...”(P2)

Todo este escenario, tiene como consecuencia una absoluta **desprotección de las personas asociada a Políticas de Seguridad y Prevención de riesgos**, puesto que son ellos finalmente quiénes deben velar por su propia seguridad, en un sistema que no considera otras variables al momento de analizar las causas de los accidentes, sobre las que se puedan realizar mejoras que favorezcan un ambiente más seguro.

Codificación Axial 2: Falta de confianza y colaboración entre las personas como factor de riesgo

Fig. 2 - Falta de confianza y colaboración entre las personas como factor de riesgo



El segundo fenómeno, denominado: “**Falta de confianza y colaboración en las relaciones interpersonales como factor de riesgo**”, guarda una estrecha relación con el segundo objetivo específico de este estudio, relativo a analizar la incidencia de las relaciones interpersonales en la ocurrencia de accidentes.

En términos de las antecedentes de este problema, aparecen algunas condiciones causales relacionadas con distintos elementos que derivan de la organización y condiciones de trabajo, y determinan la configuración del escenario social en esta institución.

En tal forma, la **sobrecarga de trabajo**, proviene principalmente desde dos fuentes. Por un lado, incedien en ésta, las *características de la tarea y condiciones físicas* que resultan altamente demandantes, y dicen relación con un importante esfuerzo físico y mental, ligado a las *condiciones físicas de trabajo y fallas en las maquinarias*, como así también al *nivel de monotonía* de ésta. Y por otro lado, la *falta de dotación* del personal requerido para realizar las distintas tareas, situación que se relaciona directamente con los altos niveles de *rotación*, *deserción* y *ausentismo*, tal como se mencionó en el acápite anterior.

“ Ahora en la línea que estoy yo en la ocho, faltaron cuatro personas. Uno pasa al tiro a alimentar, no hay descanso... entonces uno queda... derrotada po” (P2).

Por otra parte, surge la percepción de **inseguridad laboral**, que constituye un determinante importante del fenómeno, que se relaciona principalmente con las *condiciones contractuales*, especialmente con la situación de transitoriedad de las personas nuevas. Al mismo tiempo, ésta se relaciona con los *bajos niveles de remuneración*, *escasas posibilidades de movilidad y desarrollo* dentro de la Empresa, y la *falta de instrucción*, relacionada a su vez con la percepción de inseguridad y precariedad en la contratación, puesto que tiene su origen principalmente en la amenaza de despido, y la falta de espacios y tiempo formal destinado a la enseñanza e integración de quiénes son nuevos en una tarea .

“ENT: Yo pienso que las mujeres llegan con inseguridad de ver entrar a una niña nueva y tratan de saber lo que está haciendo un operario, entonces a lo mejor la operaria se puede pasar el rollo de que: “chuta! si le enseñó a ella, me va a quitar el puesto”. Entonces eso pasa mucho. O sea puede, en todos los trabajos pero...yo he visto que ha pasado eso ha pasado eso. Entonces andan con el miedo las niñas...” (P1)

Otro aspecto clave en términos de las condiciones causales del fenómeno mencionado, radica en la **presión por tiempo y productividad** que existe en toda

la planta, la cual está fuertemente influenciada por los *bonos e Incentivos por producción*, y se relaciona con dos importantes fenómenos a nivel relacional, el **no querer detener la producción**, y el **miedo al reproche**, que resultan siendo importantes causales a nivel de accidentabilidad.

“Un operador al tratar de arreglar un transportador en movimiento se apretó la mano y él decía que lo hizo inconsciente. Él, solamente al ver que se salió, para no parar la máquina, y que no lo retaran por el miedo, por la misma presión que existe en la planta, por la productividad, la pérdida de tiempo (P1)”.

Por último, el énfasis en la **culpa individual de los accidentes**, explicada en el axial anterior, provenientes de los programas de prevención, los cuales son parte de la modalidad de gestión que se utiliza en este tipo de organización del trabajo, influyen directamente en este fenómeno.

Esa así, como dentro de las estrategias de intervención utilizadas por las personas, que configuran finalmente gran parte del escenario social en que se produce este fenómeno, destacan algunos fenómenos que mencionaremos a continuación.

Una de las primeras formas de reacción frente a las condiciones mencionadas, deriva en la **tensión y miedo al reproche** existente en esta organización, el cual constituye uno de los principales motores de acciones inseguras y por ende causal de accidentes, tal como se mencionó.

En tal forma, los trabajadores tienden a arriesgar su integridad, con tal de evitar el reproche, ya sea de sus jefaturas o del mismo grupo.

Por otro lado, aparece la **rivalidad y competencia**, como un fenómeno emergente a nivel social, asociado a un elevado nivel de agresión, hostilidad, irritabilidad y tensión entre pares.

Por otra parte, está el hecho de que el **“ser productivo”** pasa a ser un **valor** que finalmente **constituye la identidad**. De esta manera, las personas son definidas y reconocidas por el resto, en relación a su nivel de rapidez y por ende,

“utilidad” respecto de la producción. Quiénes son lentos y no logran adaptarse al ritmo, son rechazados por el grupo y señalados como “inútiles”.

Otro fenómeno, ya descrito a nivel social lo constituye la **discriminación**, la cual se relaciona con un alto nivel de críticas y prejuicios entre pares.

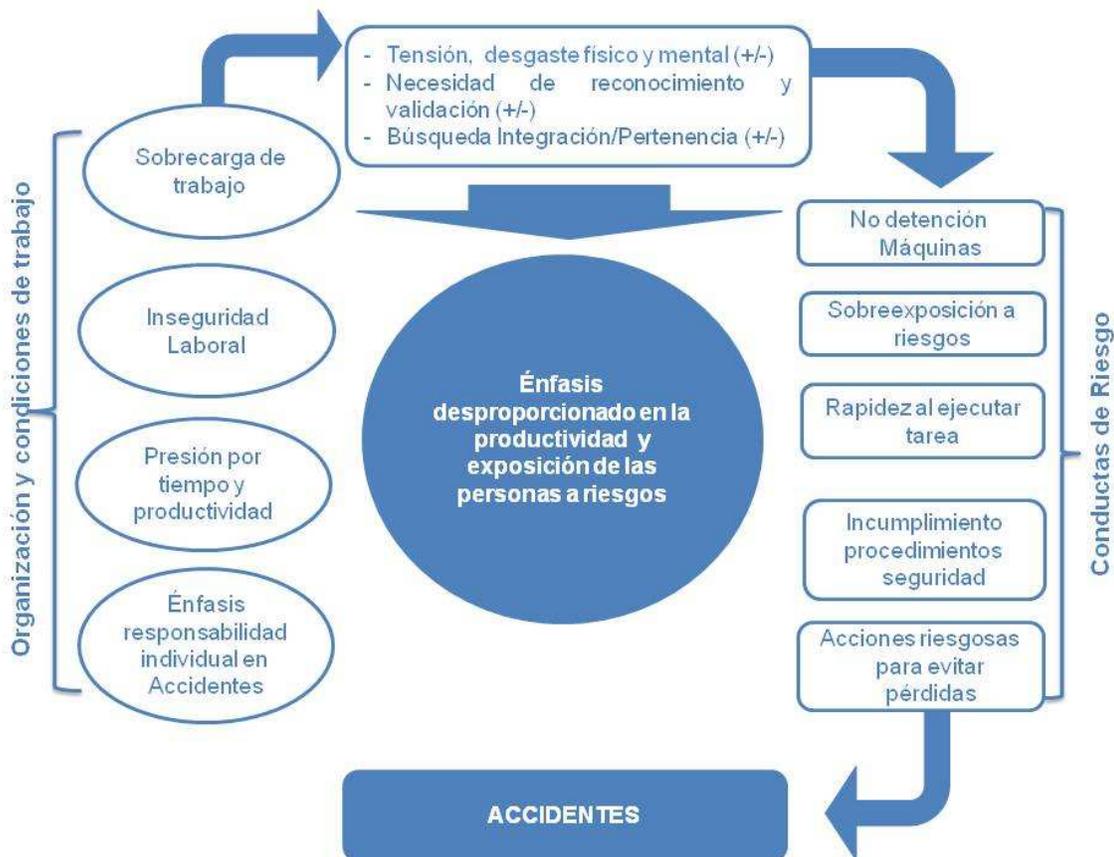
Por último, cabe mencionar el **individualismo** que prepondera en este escenario, donde finalmente cada cual debe ingeniárselas y salir a flote por sí mismo, de la manera que sea.

Al igual que en el axial anterior, dentro de las variables intervinientes, que inciden en que éstas estrategias y fenómeno, se de con mayor o menor fuerza, aparece también el **nivel de antigüedad** como un aspecto importante, puesto que quiénes llevan mayor tiempo, muchas veces están más protegidos al haber podido desarrollar relaciones interpersonales y contar con un grupo de referencia al que pertenecer. También, aparece el nivel de **apoyo** con que se cuente de la **jefatura** y el **tipo de cargo**, puesto que todas estas condiciones, se traducen en el nivel de **reconocimiento** que perciben los trabajadores y su sensación de **pertenencia**. De esta manera, quienes posean un mayor nivel de **reconocimiento**, y se sientan integrados, posiblemente perciben un mayor nivel de apoyo y confianza con sus pares, razón por la cual, cuentan con más respaldo, al momento de enfrentar problemas en su trabajo, pudiendo evitar algunas **conductas de riesgo**. De esta manera, tendrán con quién contar frente a sus dudas, podrán aprender e interiorizarse del funcionamiento de las máquinas y aspectos de la dinámica de trabajo, de las cuales no son instruidos a nivel formal.

Por el contrario, quiénes cuentan con un menor nivel de reconocimiento y apoyo, estarán más expuestos a este tipo de conductas y por ende, a un **accidente**, los cuales se establecen como las principales consecuencias del fenómeno descrito.

Fenómeno central: “Énfasis desproporcionado en la productividad y exposición de las personas a riesgos”

Fig.3: “Énfasis desproporcionado en la productividad y falta de cuidado y exposición de las personas a riesgos”



El fenómeno central, el cual explica principalmente al objetivo central de esta investigación, se denomina: “**Énfasis desproporcionado en la productividad y falta de cuidado y exposición de las personas a riesgos**”, dando cuenta de la desprotección en que se encuentran los trabajadores, a raíz de la importancia que se le atribuye la productividad que deriva de la organización del trabajo.

De esta manera, dentro de las condiciones causales de este fenómeno, surge como un determinante clave las condiciones y organización del trabajo,

explicadas en el segundo axial, a saber, la **sobrecarga de trabajo, inseguridad laboral, presión por tiempo y productividad** y el **desplazamiento en la responsabilidad individual sobre los accidentes**.

En tal forma, dentro de las estrategias de acción e interacción, aparecen las **conductas de riesgo**, las cuales surgen como respuestas estratégicas o rutinarias frente a los problemas que deben enfrentar a raíz de las condiciones mencionadas y la manera en que se organiza el trabajo.

En primer lugar, está la **no detención de maquinarias**, que dice relación con el intervenir las máquinas en funcionamiento, situación relacionada principalmente con atascos de material y fallas de la maquinaria, que los trabajadores intentan solucionar sin afectar el resto de la producción, respondiendo al imperativo existente a nivel de gestión y relaciones de que la producción no debe detenerse, las cuales se encuentran fundadas además en el miedo al reproche y rechazo, y la necesidad de validación y sentimiento de pertenencia.

“ENT: Yo creo que la gente se accidenta aquí por miedo.

MOD: ¿Cómo por miedo?

ENT: Por miedo, porque piensan que si van a detener una línea entonces los van a retar, entonces ellos tratan de hacerlo pa no parar pa que no le digan nada, lo vamos hacer al tiro y piensan que está bien. Entonces ahí suceden los accidentes” (P1).

Con este tipo de conducta, el trabajador además podrá evitar el desgaste de detener la producción y realizar todos los procedimientos burocráticos asociados a éste acto.

También está la **sobreexposición al riesgo**, que por lo general se relaciona con realizar funciones para las cuales no se está capacitado y asumir cargas de trabajo o fuerza mayor a las que se es capaz.

“ENT: Si, es verdad eso. Que quieren sobresalir la gente que está llegando, “que yo soy mejor que él”, “traigo energías nuevas y lo voy hacer antes que él”

entonces se apresuran y tienen las acciones inseguras, entonces por eso también...”

Esta conducta se relaciona principalmente con la *necesidad de validación*, especialmente de aquellos más nuevos que necesitan ser vistos para ser reconocidos y así, poder optar a un mejor puesto, e integrarse al grupo. Así también, se asocia al *desgaste ocasionado por la sobrecarga*, puesto que muchas veces, parte de este cansancio y rutina, no les permite a los trabajadores concientizar el riesgo inherente a algunas acciones, dado que además el actuar de manera segura implica más tiempo y desgaste, a raíz de los procedimientos burocráticos.

Por otro lado, está el predominio de la **rapidez al ejecutar la tarea**, el cual dice relación con la velocidad con que ésta se ejecuta. De esta manera, este tipo de conducta se relaciona con la falta de atención y desconcentración propia de un trabajador expuesto a sobrecarga y desgaste, como así también el anhelo de terminar lo antes posible con el objetivo de poder descansar. Así también, dado el valor que posee la rapidez a nivel organizacional, el actuar de esta manera, favorece el ser reconocido y validado, como así también, permite evitar el rechazo del resto, siendo tildado de “inútil”.

El **Incumplimiento de procedimientos**, por su parte, se relaciona principalmente con la no realización de ciertos pasos o acciones que facilitan el logro de un trabajo de calidad, y con el mayor nivel de seguridad, situación que puede derivar fácilmente en un accidente. Esta conducta, al igual que las mencionadas, también se relaciona con el cansancio y sobrecarga que genera el que las personas quieran terminar y realizar su trabajo cuanto antes, razón por la que buscan facilitar su nivel de complejidad. Por otra parte, la necesidad de validarse hace que las personas destaquen a través de la obtención de logros en sus tareas con el fin de ser valorados por el resto, lo cual se asocia por lo general a ahorrar tiempo, energía y recursos. Y por último, el miedo al reproche conduce a las personas a anteponer el logro del objetivo, por sobre la forma en que éste se realizará, con el objetivo de no sentirse rechazados.

Por último, se encuentran aquellas que guardan relación con el intentar recuperar materia prima o el mismo producto, realizando maniobras riesgosas para **evitar pérdidas**, situación que se relaciona directamente con el miedo al reproche por cometer errores y favorecer pérdidas para la empresa, como así también la necesidad de ser reconocido y validado como trabajador.

“Entonces, si yo la paro se van a perder productos, va a perder plata la empresa, va a tener que parar la línea. Al final, igual entonces dije: “Ya, no la paro si igual lo hago rapidito”, pero ahí...” (P2)

Dentro de los factores o condiciones que intervienen que se fueron mencionando, que afectan una mayor o menor posibilidad de ejecutar este tipo de conductas, se encuentra: el **nivel de tensión y desgaste físico y mental** que posee el trabajador, la **necesidad de reconocimiento y validación** que tiene en su puesto, y por parte de su jefatura y pares, como así también su **necesidad de integrarse y pertenecer al grupo**.

De esta manera, es posible determinar que la consecuencia de este fenómeno, radica en conductas de riesgo suscitadas en relación al sistema y necesidades de las personas, las cuales pueden derivar fácilmente en un **accidente**.

CONCLUSIONES Y DISCUSION

En síntesis, el principal fenómeno emergente en relación al tema de investigación, da cuenta del **desproporcionado énfasis existente en la productividad a nivel organizacional y la exposición de las personas a riesgos**, siendo las *condiciones y organización del trabajo*, el principal antecedente de este fenómeno, y por ende, de la accidentalidad.

En este sentido, este fenómeno, da cuenta de qué manera la productividad y rentabilidad del negocio, adquiere a nivel institucional tal nivel de importancia, que tiende a insertarse en todas las otras áreas, inclusive la seguridad, evidenciando cómo los sistemas de gestión y administración, tienden a abaratar costos y generar rentabilidad, a partir de la precarización de las condiciones de trabajo, lo cual junto a la cadencia y fuerte ritmo de trabajo, conducen a las personas a tener conductas de riesgo, que les permitan ajustarse a esta dura organización del trabajo y sus consecuencias. De esta manera, fue posible apreciar cómo los trabajadores deben sortear obstáculos para adaptarse a esta lógica tayloriana de producción, en un sistema rígido, que niega y reprime su emocionalidad, al mismo tiempo que no contempla sus necesidades, supeditándolos a ser sólo una pieza de este gran engranaje productivo.

En esta misma línea, los programas y políticas de prevención, elementos claves de la organización del trabajo a nivel de gestión y productividad, generan un importante nivel de *desprotección*, puesto que finalmente éstos **desplazan la responsabilidad organizacional hacia la culpa individual en los accidentes**, razón por la cual las causas de éstos se reducen a temas personales, más que institucionales, razón por la cual se desatienden las condiciones de riesgo propias de la organización del trabajo, generándose además confusión y ambivalencia entre las personas. Esto último, debido a que los trabajadores reciben mensajes de naturaleza contradictoria en lo que a su salud y seguridad refiere, puesto que por un lado, se les “bombardea” constantemente con charlas y advertencias respecto de la importancia de la prevención de riesgos y su cuidado, y por otro, se

les exige incrementar los indicadores de productividad a toda costa, e incluso de su salud y seguridad.

En tal sentido, las relaciones interpersonales se ven fuertemente resentidas por este tipo de políticas y programas, dado que generan un importante nivel de *estigmatización, discriminación, tensión y falta de apoyo*, al mismo tiempo que *inhiben la ejecución de conductas seguras*, a partir del *exceso de burocracia* que conllevan éstos, como así también propician un importante nivel de sobreexposición y vulnerabilidad que afecta directamente al accidentado, quién debe enfrentar un difícil proceso tras el accidente, el cual genera un importante sufrimiento.

De esta manera, se evidencia en las relaciones interpersonales al interior del trabajo, una evidente segmentación social, que dice relación con la propensión a la accidentalidad, conocimientos y saber respecto de seguridad, y al mismo tiempo, una preocupante *estigmatización de la figura del accidentado*, quién debe llevar una pesada carga, por no haber seguido las reglas sociales del juego institucional. En tal forma, éste es visto como alguien que ha arriesgado la estabilidad a nivel organizacional, a partir de su transgresión, lo que lo sitúa como una especie de “pecador” - culpable frente al resto. De esta manera, las políticas de prevención, facilitan su castigo a partir de la exposición pública de su falta, en una cruel dinámica, absolutamente validada por la empresa, quienes valoran el “aprendizaje” que otorga ésta.

Al mismo tiempo, las *condiciones y organización del trabajo*, determinan el escenario social, en el cual, el *miedo, la rivalidad y competencia, individualismo, discriminación* y el radical impacto y *valoración de la productividad a nivel de la identidad de las personas*, configuran un espacio en el que **la falta de confianza y colaboración entre las personas** se sitúan como un importante **factor de riesgo**, debido a la *necesidad de reconocimiento y validación*, como así también la *búsqueda de integración y pertenencia*, que promueven y facilitan la emergencia de *conductas de riesgo*.

En este sentido, a partir de la marginación de aquellos que resultan “Inútiles” a la producción, los trabajadores tienden a arriesgar su integridad a partir

de conductas de riesgo, que les permiten ajustarse a esta dinámica organizacional y sobre llevar la carga y condiciones de trabajo, sin contar con el apoyo de sus pares y jefaturas.

A continuación se discutirán los resultados obtenidos a la luz de los antecedentes teóricos y empíricos que fundamentaron esta investigación, con lo cual se profundizará en los análisis realizados a partir de la información obtenida.

Organización del trabajo, productividad y seguridad

Tal como se ha visto en los resultados obtenidos, la influencia de la organización del trabajo, y la manera en que se planifica, diseña, gestiona y administran las labores del denominado “*factor humano*” (Dejours, 1995), es radical al momento de pensar en los accidentes de trabajo, a pesar de los esfuerzos que realiza el sistema, por delegar la responsabilidad de éstos a los mismos trabajadores.

En tal forma, al analizar los resultados desde la perspectiva de la psicodinámica de Dejours, es posible apreciar en esta institución, como la rigidez de la organización del trabajo, las restricciones de tiempo, cadencias, ambiente de trabajo, estilo de la dirección, control, anonimato y soledad de las relaciones de trabajo, es compartida por numerosos trabajadores afectados a la misma cadena (Dejours, 1992), de la cual sólo pueden eximirse algunos cargos, que poseen mayor incidencia en el inicio de la producción, quiénes se organizan grupalmente para proveer de los insumos básicos al resto de la cadena.

En este sentido, fue posible apreciar algunos cargos³⁴, en los que los trabajadores tienen responsabilidades sobre la concepción del trabajo, que les permiten combatir el miedo y aburrimiento, en una organización que se torna más contenedora y flexible en estos puestos de trabajo, y les permite articular en su

³⁴ Estos se refieren a maseros, maquinistas y algunos encargados de producción, quiénes al mismo tiempo señalan abiertamente estar satisfechos y contentos con su trabajo. A modo de ejemplo, los maseros inventan sus propios productos con los ingredientes, y se organizan entre ellos, para poder enfrentar el ritmo de producción de acuerdo a sus necesidades.

labor su angustia y fantasmas a través de la “resonancia simbólica”, evidenciando su importante valor estructurante dentro de la economía psicosomática (Dejours, 1988).

Sin embargo, tal como este autor señala (Dejours, 1992), por lo general, la repetitividad de los gestos, la monotonía de la tarea, la robotización, no perdonan a ningún obrero a la base, especialmente a quienes trabajan en líneas, quienes deben cargar con el peso de una organización rígida y avasalladora, en la que deben exponerse a riesgos reales que generan ansiedad y miedo en ellos, tales como, el enfrentamiento a máquinas que funcionan a gran velocidad, en condiciones físicas y mentales realmente desgastadoras.

Así también, deben asumir sus labores sin derecho a protestar por el aburrimiento, frustración y hastío, que derivan de la realización de tareas repetitivas y monótonas, carentes además de todo sentido trascendente, dado las dificultades que presenta en términos de posibilidades de desarrollo, realización y *apropiación* del propio acto este tipo de labor y sistema de trabajo. Al mismo tiempo, que no tienen ningún alcance y contacto, con todo producto y resultado de su trabajo, puesto que sólo pueden acceder a estos a través del mercado, y además, a nivel de resultados, éstos se llevan a indicadores, cifras y metas, que se manejan a nivel directivo, de las cuales resultan ajenos, puesto que cuando son publicados, se hace de manera encriptada, con siglas y nomenclaturas que no les permiten entender mayormente qué significan y cuál ha sido finalmente el fruto de su trabajo.

En tal sentido, es posible observar en esta organización, de que manera mientras las instituciones se van apropiando del poder de los trabajadores, las alternativas de realización personal que los mismos pueden desarrollar a través de su trabajo se ven coartadas, generando un importante nivel de frustración (Foladori, H. 2007) y sufrimiento.

Por otra parte, frente a las duras condiciones y la sobrecarga de trabajo asociada a la falta de dotación, sustentada en las condiciones de inseguridad en que trabajan las personas, a raíz de la precariedad instituida por los nuevos

métodos de gestión, el alto nivel de demanda asociado a la tarea, la falta de instrucción concebida, en gran parte a partir de la amenaza de despido, las escasas posibilidades de desarrollo y bajo nivel de gratificación que emergen durante este estudio, permiten constatar de qué manera la ignorancia y precarización, introduce el miedo en las relaciones de trabajo, evidenciando el efecto de lo que podríamos denominar el “management por amenaza” (Dejours, 2000).

Por consiguiente, tal como plantea Dejours (2009) es posible apreciar en esta empresa, de qué manera la *evaluación por objetivos*, el *fenómeno de la calidad total* y el *privilegio de la gestión a costa del trabajo*, materializadas en la filosofía del TPM y sus principales objetivos, han “corroído” casi por completo el valor del trabajo, las personas y las relaciones interpersonales en esta institución.

De esta manera, el producto cobra un valor superior a las personas, pero no en términos de su calidad, sino que de su cantidad, razón por la cual la principal labor de estos trabajadores consiste en velar por la productividad a toda costa, frente a lo cual, deben sortear incentivos bastante “perversos”, que fomentan el actuar de manera rápida e insegura, anteponiendo muchas veces, bonos e incentivos a su propia salud.

En este sentido, impresiona en qué medida los trabajadores están tomados por el miedo y la precarización a tal punto, que son capaces de actuar atentando contra su propia salud e integridad física, en favor de la productividad, con el fin de mantener su trabajo.

Por otro lado, si bien a nivel discursivo se promueve la calidad, como eje fundamental de la producción, ésta se ve relegada a una serie de procedimientos burocráticos, que confunden a los trabajadores, puesto que basta simplemente con dar una mirada a las antiguas maquinarias y condiciones de aseo e higiene, para constatar que efectivamente la inversión que se ha hecho en la fábrica, no apunta a esta dimensión.

Frente a esta realidad, los trabajadores oponen resistencia psíquica a partir del establecimiento de defensas que les impidan percibir estas situaciones que producen sufrimiento (Dejours, 1992).

Estas defensas, configuradas como *“ideologías defensivas”* de carácter colectivo, si bien inicialmente son adaptativas, luego pueden rigidizarse en tal forma, que conducen a quienes son miembros de este colectivo a adoptar conductas desafiantes de riesgo, que los exponen a situaciones de peligro de una dimensión mayor que aquellas relacionadas con la organización del trabajo en sí misma. En tal forma, en ocasiones, estas defensas adquieren un carácter coercitivo, donde los trabajadores deben adscribirse a ciertas prácticas y ritos de iniciación riesgosos, que les permitan integrarse al grupo, con el fin de evitar su rechazo (Dejours, 1988).

De esta manera, son aquellos trabajadores más jóvenes y nuevos, quienes se ven más expuestos, dado que son ajenos y extraños al colectivo, y además ingresan a este trabajo bajo un nuevo paradigma de gestión, que ha marcado por completo las relaciones laborales, generando un escenario en que el acoso laboral, debe ser enfrentado de manera solitaria por el individuo, puesto que no se cuenta con el apoyo de los demás, quienes guardan silencio frente a distintos actos de aberración e injusticia, que atentan contra la dignidad de las personas (Begue & Dejours, 2009), tales como la LUP y política de cofias, las cuales avergüenzan y amedrentan a quienes deben cumplir con este tipo de procedimiento, fomentando su desertión y el no reporte de este tipo de situación.

En tal forma, desaparece en este escenario social, lo que Hanna Arendt denomina el “suelo común” sobre el que está construido el mundo: justicia, dignidad y solidaridad, conduciendo a un sentimiento de “desolación” en las personas (Arendt, 1951 en Begue & Dejours, 2009), donde debido a la falta de apoyo y cohesión social, cada uno debe enfrentar esta realidad de manera individual, “banalizando la injusticia social” (Dejours, 2006) que perciben, como una manera de sobrevivir a esta realidad.

Por último, cabe destacar en términos de la configuración de este escenario laboral, como la organización del trabajo, se apodera de la prevención, utilizándola como un mecanismo de gestión y control de los trabajadores, con el fin de favorecer la productividad. De esta manera, se articula entre éstas, una especie de

colusión que opera sobre una compleja configuración inconsciente, donde la organización del trabajo tiende a explotar la ansiedad y el sufrimiento de los trabajadores, en favor de la producción (Dejours, 1992).

Políticas de prevención y desplazamiento de la culpa hacia el individuo

A partir del análisis de los resultados obtenidos, fue posible apreciar cómo los programas de prevención, constituyen una de las principales herramientas de este nuevo management, operando a partir de una *estrategia comunicacional* (Dejours, 2006), que perturba a los trabajadores, y les impide comprender que es lo que realmente sucede en este lugar.

Esto, debido a que por un lado, se les dice que ellos son más importantes que la productividad y se les exige que sean capaces de tomar medidas de seguridad a pesar de que éstas impliquen detener la producción, y por otro, la no detención de la producción, se promueve y sostiene directamente en uno de los pilares más importantes de la filosofía de prevención, propia del TPM: el tener cero pérdidas.

Por otro lado, a partir de esta misma filosofía y programa de gestión, que asocia productividad y prevención, se atribuye tal nivel de importancia a los indicadores de gestión y producción, que incluso éstos suscitan conductas arriesgadas e irracionales por parte de jefaturas, coordinadores y operarios, a partir de incentivos perversos, que como se mencionó, conducen a las personas a trabajar a pesar de no estar en las condiciones de salud requeridas, acelerar velocidad de maquinarias para poder aumentar sus bonos, etc...

En tal forma, las políticas de prevención y programas, se sostienen configurándose como una ideología, en la que se distorsiona totalmente los fines de la prevención y salud y seguridad ocupacional, en favor de los intereses gerenciales que dicen relación con la rentabilidad del negocio y la producción, quiénes finalmente se benefician en este sentido, a costa del sufrimiento de los trabajadores.

Esto, ocurre a partir del desplazamiento de la responsabilidad organizacional, sobre los trabajadores, quienes terminan convencidos de que tras un accidente existe una acción deliberada por parte de ellos, la cual es completamente aislada del sistema en que opera y sólo se sustenta en su condición, características de personalidad, capacitación e instrucción y conducta, llevando este tipo de situación a un plano relacional, que elimina cualquier tipo de responsabilidad sobre la organización.

De esta manera, desde las instancias de capacitación en materia de prevención, se empieza a trabajar la culpa de los trabajadores, enrostrándoles las cifras que avalan su condición de posibles “pecadores”, en un sistema que funciona al modo de una ideología religiosa. En consecuencia, quién se accidenta, es declarado culpable de una transgresión, luego de la cual, debe redimirse a partir del sacrificio o puede optar preferentemente el destierro del lugar. Así, todo funciona al modo de los castigos públicos y apedreos que se realizaba a quienes pecaban en la antigüedad relatada en la biblia. No obstante en este caso, en vez de piedras, la persona recibe todo tipo de juicios, burlas y agresiones, que además son “disfrazadas” a partir de procedimientos de carácter burocrático, que en teoría buscan un aprendizaje a partir de la experiencia, para que esto no vuelva a suceder. No obstante, en la práctica, solo empeoran la situación y sufrimiento del afectado, y quienes participan de ésta.

Al mismo tiempo, todo es llevado a cifras, que dan cuenta del éxito a nivel de gestión en los programas, a partir de una baja en el reporte de incidentes, dado el impacto que posee a nivel organizacional, las cifras de accidentalidad y días perdidos, las cuales se publican, a partir de un sistema ideado por las mutuales, hacia el exterior.

De esta manera, a partir de las políticas de prevención, y estrategias comunicacionales asociadas a éstas, se va alimentando el *pensamiento totalitario* y la tendencia a reducir la realidad organizacional a lo que puede ser cuantificable y por tanto legitimado en números (Sievers, 1998), quedando atrás la subjetividad de las personas y con esto, la emocionalidad y posibilidades de pensar e integrar

las propias vivencias y percepciones en una realidad que no es susceptible de ser transformada a partir de sus actos.

Así, este tipo de políticas se sustentan en complejas dinámicas inconscientes y procedimientos absolutamente irracionales, que escapan a la conciencia y capacidad de pensar, razón por la cual se van instalando y perpetuando en el quehacer laboral cotidiano a partir de prácticas y acciones comunes.

En tal sentido, al analizar la no detención de la producción, como una de las principales y más recurrentes prácticas y acciones de riesgo, asociadas a la accidentalidad, considerando los aportes de Mendel (1993) es posible pensar de qué manera el no detener la producción, al momento de sufrir un problema en la máquina o producto, puede ser entendido también como un acto de sublevación hacia la jefatura, que genera tal nivel de culpa, que es difícil de ser asimilado.

En relación a esto, cabe mencionar algunas de las notas contratransferenciales trabajadas en análisis grupal, que dicen relación con las emociones que van surgiendo durante el proceso de investigación en la autora de esta tesis, y que permiten aproximarse mejor a la vivencia de los trabajadores.

En tal forma, durante todo el estudio surge en el investigador, un importante sentimiento de rabia e impotencia frente a lo difícil que resulta constatar las condiciones físicas y psicológicas de trabajo de la mayoría de los operarios y el nivel de abuso que existe por parte del sistema.

Sin embargo, esto se ve incrementado al constatar cómo en su relato, en vez de evidenciar el sufrimiento y cuestionar las fallas y condiciones del sistema, los trabajadores terminan sacándose los ojos unos a otros en las entrevistas, se discriminan y culpan entre ellos, adoptando una actitud en ocasiones, excesivamente sumisa respecto de la realidad que se les va imponiendo.

En este sentido, es posible inferir el uso de defensas y un nivel de ansiedad, que impide pensar su realidad, en términos de las fallas y carencias que la propia organización les impone. De hecho, en muchas entrevistas, cada vez que alguien se atreve a denunciar algún tema, aparece alguien que trata de acallararlo y defender a la empresa, tendiendo por lo general a repetir, todo lo que se les ha

enseñado en capacitación en seguridad, como si fuera una realidad indiscutible, desde un discurso, que por lo demás se internaliza de manera pasiva sin ningún “sentido”, como una obligación más, a partir de la cátedra de un “experto” que los llena de normativas y prescripciones de carácter técnico, absolutamente lejanas a su realidad, “infantilizándolos” a partir de dinámicas que fomentan su dependencia y eliminan cualquier iniciativa de autonomía.

De tal manera, por lo general, los trabajadores no plantean mayormente sus quejas, dudas, aprehensiones y reclamos frente a su realidad laboral, sino hasta que perciben que la entrevista está por terminar o cuando se apaga la grabadora, evidenciando un ambiente persecutorio, del cual también somos víctimas como investigadores, dado que se nos amenaza y amonesta constantemente por supuestas faltas a la seguridad.

En consecuencia, es posible percibir en esta organización e inferir a partir del discurso de los trabajadores, un ambiente dominado por el miedo, al cual éstos, responden desde la sumisión y resignación, dando cuenta de un importante nivel de alienación, que les impide pensar en su realidad. Así, al ser interrogados respecto de lo humano y contradictorio, tienden a quedarse en blanco y no poder seguir en la conversación. A modo de ejemplo, cuándo se les plantea el por qué optan por no detener la máquina y arriesgar su integridad, siendo que ellos no reciben un bono directo por producción, y no les afectaría mayormente la pérdida de tiempo, puesto que inclusive podrían descansar mientras ésta se detiene, se produce un silencio incómodo, que refleja su asombro frente a la pregunta y lo “indigerible” que resulta el pensar en este aspecto.

En este sentido, da la impresión que estos trabajadores prefieren actuar como máquinas y no salirse de este engranaje, situación que los protege de contactarse con emociones complejas y contradictorias. En tal forma, un aspecto analizado a nivel grupal, fue la dificultad del investigador para pensar en lo que sucede en este lugar, y la tendencia a trabajar la información de una manera taylorizada - “como una máquina”, hasta no haber encontrado un espacio de reflexión grupal que pudiera contener la ansiedad y angustia relacionada a este trabajo.

En relación a este tema, cabe mencionar de qué manera “la jerarquía institucional atenta contra el mantenimiento de grupos, generando como efecto una acentuación de los sentimientos de soledad de los que la pertenencia al grupo protege” (Foladori, H. 2007, p 5), razón por la cual también se hace difícil el pensar, dado el hecho de que el poder conversar con otros, es un poderoso medio para poder desarrollar esta capacidad. Al mismo tiempo, que lo persecutorio de este ambiente de trabajo, puede generar tales niveles de ansiedad, que no permiten establecer vínculos de apoyo y confianza, de manera tal que los individuos se protegen constantemente de las posibles amenazas y agresiones del mundo externo.

De esta manera, no existen mayores espacios de contención grupal, y posibilidades de conversar respecto del trabajo y lo que les sucede, ni menos tener alguna injerencia respecto de su labor y posibilidades de cambio y transformación.

Falta de apoyo y colaboración a nivel de relaciones interpersonales

Desde una mirada socioanalítica, el concepto de “locura organizacional” u “organización psicótica” propuesta por Sievers (1998), permite entender de qué manera frente a la lucha que se mantiene por la excelencia, el crecimiento y la supervivencia en el intento por ganar mayores acciones en el mercado, pareciera que no existe capacidad para la posición depresiva y sus ansiedades, y de qué manera esto va repercutiendo en los vínculos que se van estableciendo a nivel relacional, y las complejas interacciones y dinámicas defensivas que se relacionan a estas.

Tal como plantea este autor (Sievers, 1998), en la medida en que la preocupación por los objetos buenos internos y externos va desapareciendo, la destructividad predominante y la agresión parecen no dejar espacio para la experiencia de la culpabilidad, deseo de amar, el duelo y la reparación. De esta forma el mundo exterior y la realidad se moldean y reducen por ansiedades psicóticas internas y sus mecanismos de defensa, generándose un escenario

bastante persecutorio, donde las personas finalmente no pueden “pensar” a partir del nivel de angustia que los apremia.

De esta manera, cabe mencionar algunas apreciaciones interesantes analizadas en relación a la contratransferencia surgida a partir de esta investigación, donde queda en evidencia la dificultad para pensar al interior, y respecto de esta organización, puesto que es fácil caer en el atrapamiento de esta dinámica absolutamente totalitaria.

De hecho, toda la información recogida en torno a los grupos de operarios, nos refiere a una deshumanización absoluta de estas personas en su trabajo, que recuerdan las mismas dinámicas a la base de un campo de concentración. Un sistema totalitario, donde los de más abajo asumen el maltrato, y siguen las instrucciones de aquellos que promueven prácticas y políticas que atentan contra lo más íntimo del ser, no obstante, para ellos éste es su trabajo y su deber, razón por la cual deben llevar a cabo absurdos procedimientos.

Por otra parte, en términos de las relaciones y vínculos que se van generando entre los distintos participantes de las entrevistas, impresiona lo “tóxico” que se percibe este ambiente de trabajo. De tal manera, lo que describen en su relato los trabajadores es asfixiante (literalmente), agresivo, persecutorio y abusivo, lo cual choca bastante con la idea de que en este lugar se fabrican chocolates y galletas, que van dejando un olor especial por las chimeneas que recuerdan el inicio del cuento de “Hansel y Gretel”.

En este sentido, es inevitable sentir durante el transcurso del estudio en terreno, un evidente malestar al modo de una especie de “intoxicación alimentaria” tras consumir los productos ofrecidos, situación que puede ser interpretada como la dificultad de digerir y necesidad de expulsar todo lo visto y escuchado en esos días.

Por otra parte, el cuestionamiento respecto de la propia capacidad de pensar y actuar en consecuencia se pone en juego en más de una ocasión, a partir de insólitas e inesperadas exigencias, que exigen poner a prueba la capacidad de argumentar y explicar situaciones desde la ética, la cual aquí no tiene ningún asidero.

En relación a esto último, a modo de ejemplo, por parte de la empresa, de manera súbita se interrumpe una de las entrevistas, para fotografiar a los trabajadores de manera grupal, haciendo un gesto positivo con el dedo pulgar, con el fin de utilizarlas en las pantallas donde se promueven actividades de esparcimiento y desarrollo de los trabajadores. Esta situación que nos deja asombrados y “paralizados”, al punto que nos conduce a reaccionar tardíamente, puesto que debemos proceder a desarmar el grupo que ya estaba acomodado y pedirles que vuelvan a sus puestos, mientras el encargado de llevar a cabo dicha acción nos cuestiona y amenaza con que esto es una orden del gerente. De esta manera, a pesar de que evitamos la situación argumentando la importancia que posee el mantener un espacio de reserva y confidencialidad que proteja a los trabajadores, somos amenazados, y sólo es posible salir del paso, desde la convicción respecto del cómo se deben hacer las cosas, cuando se le atribuye importancia al cuidado que requieren las personas y su intimidad.

Sin embargo, pareciera ser que no existen argumentos racionales que puedan combatir las premisas y dinámicas propias de esta organización, puesto que se recurre fácilmente a la amenaza y el miedo, como una manera de llevar a cabo sus prácticas, frente a las cuales es difícil mantener una postura firme.

Discusión y reflexión final

A continuación se discutirán algunos alcances de la investigación, y su importancia al momento de pensar en futuras investigaciones e intervenciones en el ámbito de la salud y seguridad ocupacional, a raíz de los resultados y experiencia de aprendizaje obtenida.

A modo de síntesis y conclusión en relación a todo lo mencionado anteriormente, cabe mencionar la relevancia del análisis de las dinámicas inconscientes a la base del funcionamiento organizacional, al momento de entender el comportamiento de las personas en relación a éstas, puesto que como hemos visto, existen innumerables factores y elementos que se van coludiendo a

nivel del inconsciente organizacional, en las que los trabajadores quedan “atrapados”, sin poder concientizar los riesgos inherentes a ellas en todo sentido.

En tal forma, al tratar de entender el fenómeno del accidente, es fundamental poder aproximarse desde una perspectiva que permita entender la complejidad de las dinámicas inconscientes de carácter individual y colectivo, que determinan el actuar de las personas, y entender su carácter sintomático, a nivel organizacional, más que concebirlas desde una predisposición o conflictos pulsionales de un individuo en particular.

Es así, como resulta fundamental en este aspecto, considerar los aportes que ofrecen las corrientes psicoanalíticas que trabajan desde una perspectiva social, que contempla las dinámicas subyacentes a grupos e instituciones

De tal manera, resulta imprescindible cuestionar y replantear el paradigma positivista, desde el que se investiga y gestiona la prevención de riesgos, el cual evidencia importantes carencias, tras una concepción simplista, lineal, del tipo estímulo respuesta, al momento de entender el comportamiento humano.

En este sentido, la gran mayoría de los estudios realizados en este ámbito, inclusive aquellos que se realizan desde las ciencias sociales, se centran en la obtención de cifras e indicadores a nivel cuantitativo, que en muchas ocasiones, generan asociaciones causales, que distan bastante de la realidad, y finalmente pueden conducir a acciones e intervenciones tremendamente iatrogénicas y negligentes en términos de la salud y bienestar de los trabajadores.

De esta manera, se ha ido colaborado activamente en favor de mantener el status quo, en que hoy se encuentra el tema de la seguridad, donde finalmente se promueve el que son las conductas de los trabajadores, la principal causa de accidentes, lo cual obedece a características personales, que deben ser modificadas, negando la subjetividad de los trabajadores, su saber respecto de qué lo que verdaderamente los protege en el trabajo y el sentido que tienen sus conductas en su economía psíquica en relación al sistema en que están insertos.

De esta manera, se tiende a obviar el que toda conducta humana tiene un sentido. Por tanto, no se considera que aún cuando un trabajador se niegue a usar su casco, aún cuando asuma riesgos que podría evitar, tal como plantea Dejours,

Dessors & Moliniere (1998), aún cuando sea reticente a una campaña de prevención, su conducta no es absurda en sí, sino que siempre tiene un sentido.

Por consiguiente, más que insistir en imponer cambios conductuales, a partir de prescripciones técnicas, carentes de todo sentido para quienes trabajan en una realidad y vivencia cotidiana, bastante distante del saber y expertice que posee el técnico en esta materia, es fundamental que los trabajadores puedan contar con espacios de conversación, donde puedan criticar y discutir, desde su propio punto de vista este tipo de conductas, con el fin de comprender su sentido, y sólo así, renunciar a aquellas prácticas que los exponen, pero de alguna manera los han acompañado y protegido a nivel mental, durante un largo período de tiempo.

De esta manera, más que prescribir nuevos gestos, el uso de implementos y nuevas modalidades de trabajo, la prevención y salud y seguridad ocupacional, debe apuntar a entender qué existe detrás de estas conductas, comprendiendo a su vez que cuerpo y mente no actúan por separado, y que cuando intervenimos desde la técnica a nivel corporal, podemos estar incluso atentando contra un acto u hábito que protege a la persona, dentro del colectivo, modificando profundamente una modalidad de inscripción del sujeto en la sociedad, y más allá, afectando hasta su persona e identidad (Dejours, et. al, 1998).

En este sentido, es fundamental al momento de realizar una intervención de este tipo, ser conscientes de que:

Cuando se tratan gestos técnicos como los que están involucrados en actividades de manipulación, también se tratan de *volens volens*, las técnicas del cuerpo y se afectan así el núcleo central de lo que hace que cada uno de nosotros se reconozca y sea reconocido por los otros como miembro de una comunidad de pertenencia cultural, social o profesional (Dejours, et. al P. 1998, p. 196).

Es por esta razón que es tan difícil modificar los gestos técnicos utilizados tradicionalmente, atribuyéndose en el análisis de las dificultades que se presentan,

con demasiada facilidad la “resistencia al cambio”, tomándola como un sinónimo de arcaísmo e incluso tontera (Dejours, et al, 1998). Desde esta concepción, además de devaluar el saber, experiencia y capacidades de los operarios, se contribuye a desplazar la responsabilidad organizacional, al ámbito individual y personal de los trabajadores.

Lo anteriormente mencionado, sumado a que la prevención se ha desarrollado, tal como afirma Finkelstein (2013) en un sistema que promueve el crecimiento del negocio y la generación de utilidades, puesto que la reducción de accidentes, supone un importante ahorro a nivel económico (situación que además es fácil de operacionalizar en términos de costos, dado la tendencia a colocar la prevención en cifras) ha conducido a que la gran mayoría de las políticas de salud y seguridad laboral, apunten a trabajar en torno a indicadores que nada dicen de la realidad de los trabajadores, y condiciones que aseguren su bienestar.

En este sentido, la prevención de riesgos, se constituye como un aliado de los sistemas de gestión que sólo buscan aumentar la producción y reducir las pérdidas, tal como lo hemos visto, transformándose en un mecanismo burocrático de control, en relación a aquellas conductas de los trabajadores, que incentivan el poder acomodar y transformar el trabajo, a partir de su saber y experiencia cotidiana, y al mismo tiempo, en importantes generadores de sufrimiento.

En relación a esto, desde quiénes deben trabajar en favor del bienestar y salud de los trabajadores, a través de recursos humanos, psicólogos y profesionales dedicados a la prevención, finalmente se incurre en prácticas que legitiman esta asociación, colaborando con valiosa información del sentir y proceder humano, que favorece la mencionada explotación de la ansiedad de las personas, por parte de la organización del trabajo en favor de la productividad.

En tal forma, no existe un mayor pronunciamiento de este tipo de disciplinas, especialmente cuando trabajan al interior de la organización, respecto del cómo algunas de las condiciones de trabajo y prácticas derivadas de la organización de éste, pueden incidir directamente en la ocurrencia de accidentes, y por ende en la pérdida de vidas humanas.

A modo de ejemplo, si analizamos la retribución material que reciben los operarios de esta fábrica, como recompensa al esfuerzo realizado, podemos constatar de qué manera el recibir el “sueldo mínimo”, tiene una relevancia fundamental a nivel simbólico, puesto que de alguna manera, con éste se les transmite el mensaje a estos trabajadores, de que son personas con un escaso valor para la sociedad. De hecho, éste puede ser interpretado, literalmente en relación a que - “valen el mínimo”. De esta manera, en términos de identidad y la propia valía, cabe preguntarse respecto de los incentivos que poseen los operarios en este aspecto, para cuidar su integridad física y mental, como así también su propia vida al momento actuar en un escenario donde existen importantes riesgos, frente a los cuales tienden a “inmolarse”, en arriesgados actos, que incluso pueden parecer “heroicos”.

Sin embargo, nadie se pronuncia mayormente frente a estos temas, puesto que además, social y comunicacionalmente, también estamos influidos por múltiples indicadores respecto de un bajo nivel de accidentalidad en el país, cifras de ocupación y empleabilidad que se sitúan por encima de los demás países, y números de ingreso per cápita, que confunden a quienes no pueden contar con un espacio de discusión y reflexión en torno a estos temas, situación que además amerita el generar mayores espacios de reflexión y discusión entre aquellos profesionales dedicados a este ámbito.

En relación a esto, cabe mencionar también la falta de espacios e importancia, que se atribuye a distintos elementos propios del *sistema - sensible*, que son fundamentales al momento de entender el comportamiento organizacional (Krantz & Maltz, 1994), lo cual deriva de una excesiva preocupación por aquellos sistemas de control, insertos en el *sistema socio técnico*, que se abordan, desde la omnipotencia y negación, de todo lo emocional que existe en lo que a nivel vincular y relacional refieren.

En esta línea, surge en el investigador a lo largo del estudio, la pregunta respecto del impacto que posee en el rol de operario, la naturaleza de la *tarea primaria* (Rice, 1965) en esta organización. Esto, debido a que la elaboración de chocolates y galletas, está asociada directamente a una ansiedad de tipo oral y

dependiente, bastante compleja, que al parecer desde los distintos estamentos se intenta negar, y no existen tampoco espacios para pensar y elaborar este aspecto, e inclusive las contradicciones que presenta esta tarea, al momento de tener que privilegiar la productividad por sobre la calidad.

De esta forma, surge la inquietud de comprender como enfrentan los trabajadores la ansiedad de poder saciar este estado de carencia, teniendo a la mano, productos que para la gran mayoría de las personas, en especial los niños, es difícil resistirse puesto que poseen gran contenido de azúcar, y que además en este caso, para ellos se encuentran prohibidos³⁵. Y, al mismo tiempo, cómo se explican las contradicciones existentes, entre un sistema que ostenta tener los mejores indicadores en materia de calidad e higiene, en una planta que a simple vista, observando la antigüedad de las maquinarias y condiciones de trabajo, no las tiene.

Por último, cabe pensar respecto al tema de la salud mental y el trabajo, al momento de analizar el paradigma desde el cual se concibe al ser humano en este ámbito, donde la taylorización, ha intentado eliminar la emoción y subjetividad de las personas, al punto que en el caso de los operarios, se establece que no desarrollan el pensar en sus labores operativas y de ejecución, y que sólo comprometen su cuerpo y habilidades físicas en su trabajo, razón por la que desde la prevención, el campo de lo mental es algo absolutamente irrelevante, especialmente al momento de trabajar con personas que realizan funciones de carácter operativo a nivel industrial o manufacturero.

De esta manera, tras las nuevas estructuras organizacionales “horizontales”, que propician la autonomía de los trabajadores y su participación en las decisiones que se toman en relación al trabajo, con el objetivo, de juntos mejorar la calidad y desempeño en éste, se esconde y perpetúa, una jerarquía rígida, que además de desmerecer lo que los trabajadores podrían aportar en relación a su trabajo, desde su propio pensar, no les permite desarrollar

³⁵ En relación a esto, cabe mencionar como para las entrevistas, se ofrece a los trabajadores bandejas atiborradas de galletas y chocolates, que evidentemente hacen difícil el que puedan hablar.

autonomía en relación a su tarea, y desplegar su creatividad y recursos a nivel mental en el servicio de ésta.

En este sentido, podemos pensar que una institución, será más “sana”, en la medida que muestre un mayor grado de participación, en todos los niveles de su cotidianidad. Participación que supone la incorporación de ideas de todos en un funcionamiento horizontal, que “garantice” que todos pueden desempeñar casi todos los roles, no eliminándose el liderazgo, pero sí la acumulación de poder (Foladori, H. 2007).

De esta manera, es fundamental al momento de pensar en la SSO, romper con este modelo jerárquico y la figura del “Experto en prevención”, como aquel que posee un saber respecto a seguridad, que no tienen los operarios, y trabajar sobre la base de que finalmente ellos son quienes más saben respecto de su tarea y del cómo cuidarse, pero hoy no cuentan con el poder para tomar decisiones en este ámbito. Esto, a pesar de que hoy, desde el paradigma de la prevención e ideología que lo sustenta, se afirma lo contrario, puesto que se atribuye poder y responsabilidad absoluta a los trabajadores.

Inclusive, desde las políticas de estado en materia de seguridad se afirma y promueve que: “El trabajador tiene responsabilidad sobre las conductas riesgosas pues en virtud de la autonomía individual, es éste quien decide si seguir o no los procedimientos y las formas de trabajo que minimicen la posibilidad de accidentes” (Comisión Asesora Presidencial para la Seguridad en el Trabajo, 2010, p.64).

En tal forma, cabe preguntarse, frente a la precarización en que el mundo del trabajo se desarrolla hoy, y la complejidad de las dinámicas organizacionales, de origen inconsciente descritas: ¿Qué tanto pueden elegir los trabajadores y optar por detener la máquina, perder más tiempo adoptando una conducta más segura, priorizar su integridad física y mental por sobre el producto y rechazar las oportunidades de integración y reconocimiento que les ofrece el arriesgarse? ¿Qué poder tienen frente a la productividad y el cuidarse a sí mismos?.

REFERENCIAS

- Acuña, E. (2008). Editorial. *Psiquiatría y Salud Mental*, N° 1 y 2. 2-3.
- Achs. (2009). *Anuario estadístico*. Santiago: Achs. Recuperado el 20 de Diciembre de 2012 de <http://ww3.achs.cl/ws/wps/wcm/connect/9409480043a1b556b0ddf10b60a49584/anuario2009.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=9409480043a1b556b0ddf10b60a49584>
- Achs. (2010). *Memoria Anual*. Santiago: Achs. Recuperado el 5 de Enero del 2013 de: www.achs.cl/portal/ACHS%20Corporativo/.../memoria-2010.pdf
- Begue, F. & Dejours, C. (2009). *Trabajo y suicidio*. Madrid: Editorial Modus Laborandi.
- Bertullo, J., De Martino, M. & Díaz, X. (2005). *Trabajo y Subjetividad*. Buenos Aires: Paidós.
- Bird, F & Loftus, R. (1976). *Loss Control Management*. Georgia: Institute Press
- Brahm, F. M., Singer, G. Ramírez, C., Valenzuela, L. (2010). *Comparación internacional de sistemas de salud y seguridad laboral: Informe final*. Santiago, Noviembre 2010. Recuperado el 23 de Enero de 2013 en <http://www.asociaciondemutuales.cl/wp-content/uploads/2012/03/Informe-AG-Evaluaci%C3%B3n-de-la-SSL-en-Chile-FACEAUC-Versi%C3%B3n-Final.pdf>
- Comisión Asesora Presidencial para la Seguridad en el trabajo. (2010). *Informe Final Comisión Asesora Presidencial para la Seguridad en el trabajo*.

Santiago, Chile. Recuperado el 17 de Junio de 2012 de:
<http://www.comisionseguridadeneltrabajo.cl/wp-content/uploads/downloads/2010/12/Informe-Final-CST.pdf>

Dejours, C. (1988). Notas de trabajo sobre la noción de sufrimiento en "Plaisir et souffrance dans le travail" - Tomo 1. Ed. de L'AOCIP. Recuperado el 10 de Enero de 2013 de:
<http://www.catedras.fsoc.uba.ar/ferraros/BD/cd%20ndtslnds.pdf>

Dejours, C (1992). *Trabajo y Desgaste mental: una contribución a la psicopatología del trabajo*. Buenos Aires: Humanitas.

Dejours, C. (1995). *El factor Humano*. Buenos Aires: Editorial Lumen.

Dejours, C. (1998). *De la psicopatología la psicodinámica del trabajo* en Dessors, D. y. Guiho-BBailly, M.P. *Organización del trabajo y salud*, Lumen, Bs.As.

Dejours, C. (1998b). *Inteligencia práctica y sabiduría práctica: dos dimensiones desconocidas del trabajo real* en Dessors, D. y. Guiho-BBailly, M.P. *Organización del trabajo y salud*, Lumen, Bs.As.

Dejours, C., Dessors, D. Molinier, P., (1998). *Para comprender la resistencia al cambio*, en Dessors, D. y. Guiho-BBailly, M.P. *Organización del trabajo y salud*, Lumen, Bs.As.

Dejours, C. (2000). *Psicodinámica del trabajo y vínculo social*. Revista Actualidad Psicológica. 274. Abril, 2000.

Dejours, C. (2006). *La banalización de la injusticia social*. Buenos Aires: Editorial Topia.

- Dejours, C. (2009). *Trabajo y sufrimiento*. Madrid: Modus Laborandi.
- Dessors; D. Molinier, P.(1998). *La psicodinámica del trabajo* en Dessors,D. y. Guiho-BBailly, M.P. *Organización del trabajo y salud*, Lumen, Bs.As.
- Finkelstein, R. (2009). *The Constitutive Role of Occupational Safety in Chile: The Unintended Consequences of an Ideological Symbolic Content*. Verlag: VDM Verlag Dr. Müller Aktiengesellschaft & Co. KG. 128 páginas.
- Filkenstein, R. & Salas, F. (2009). *Las Consecuencias de la Cultura en Salud y Seguridad Ocupacional en una Empresa Minera*. Texto Publicado en intranet Achs.
- Finkelstein, R. (2009). El Rol Constitutivo de la Seguridad Ocupacional. *Ciencia & Trabajo*, 11, (33), 145-151.
- Finkelstein, R. y Salas, F. (2010). Acción Insegura: ¿Mito o Realidad? *Prevención de Riesgos*, 29, (87), 22-25.
- Finkelstein, R. y Salas, F. (2011). Prevención de Riesgos desde el Observador: Un Paradigma Cultural. *Ciencia & Trabajo*, 13, (39), 44-52.+
- Finkelstein, R. (2012a). *Accidentes de Mercado*. (Inédito)
- Finkelstein, R. (2012b). *El Ocaso de la Prevención Tradicional*. (Inédito)
- Finkelstein, R. (2013). *Etnoprevención: Un Enfoque Cultural*. (Inédito)
- Flick, U. (2004). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Ed. Morata & Fundación Paideia Galiza.

- Foladori, H. (2007). Burn out: el trabajo psíquico con equipos de salud y de educación, *Revista mexicana de Orientación Educativa*, N°12.
- Foladori, H (2008). Trabajo, Institución y Producción de Subjetividad. N° 1 y 2. *Psiquiatría y Salud Mental*, 79 – 91.
- Foladori, H. (2008b). *La intervención institucional. Hacia una clínica de las instituciones*. Ed. Arcis, Santiago de Chile
- Freud, S. (1930). *El malestar en la Cultura*, Obras Completas. Vol. XXI. Buenos Aires: Amorrortu.
- Glesne, C. (2011). *Becoming Qualitative Researchers: An Introduction*. Boston: Pearson.
- Guzmán, L. (2006). Accidentes laborales en Chile: 3 millones de días perdidos. *Revista Ciencia y Trabajo*. (19) A 20 - A24. Recuperado el 28 de Julio del 2012 de <http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/19/c19.pdf>
- Heinrich, H. (1931). *Industrial Accident Prevention*. New York: Mac Graw Hill.
- Hirschhorn, L. (1999). *The Primary Risk*, Human Relations, 52(1): 5-23.
- Jacques, E. (1952). *Los sistemas sociales como defensa contra las ansiedades persecutoria y depresiva*, en Obras Completas de Melanie Klein, Vol. 4. Buenos Aires: Paidós
- Kernberg, O. (1998). La evolución paranoica en las organizaciones en Kaes, *Psicopatología de los vínculos institucionales*. Buenos Aires: Paidós.

- Krause, M. (1995). La investigación Cualitativa: un campo de posibilidades y desafíos. Revista temas de educación nº 7, año 1995, pp. 19-39. Recuperado el 25 de Marzo del 2011 de <http://investiga-aprende-2.wikispaces.com/file/view/Inv-cualitat-Krause.pdf>
- Krantz, J. & Maltz, M. (1994). Un marco para la consultoría del Rol Organizacional, en Acuña, E. y Sanfuentes, M. (Eds.) *Coaching, Análisis del Rol Organizacional*, Santiago: Editorial Universitaria.
- Matrajat, M. (2002). Subjetividad, trabajo e Institución. Recuperado el 20 de Julio de 2011 de: <http://www.psicologiagrupal.cl/documentos/articulos/subtrainti.html>
- Mendel, G. (1993). Una intervención prolongada en la empresa: La Sociedad de transportes públicos en Poitiers, *La Sociedad no es una familia*, Paidós: Buenos Aires.
- Mendes, T. (2008). Roles filled by people or people that fill in roles (texto inédito presentado en la Conferencia Annual, OPUS 2008).
- Menzies, I. (1989). Defensa contra la ansiedad. Rol de los sistemas sociales, Ed. Lumen- Hormé, Buenos Aires.
- Miller, E. (2005). *Liderazgo, creatividad y cambio en organizaciones*. Santiago: Ediciones Copygraph.
- OIT-OMS. (1984). Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. Ginebra: Comité Mixto OIT-OMS. Recuperado el 25 de Agosto del 2012 de: www.medigraphic.com/pdfs/invsal/isg-2007/isg071i.pdf

Paez, A. (2013). Cifra histórica de desempleo: la revolución liberal y el ideario de la derecha. Artículo, recuperado el 23 de Enero de 2013 en <http://www.elmostrador.cl/noticias/pais/2013/01/25/cifra-historica-de-desempleo-la-revolucion-liberal-y-el-ideario-de-la-derecha/>

Strauss, A & Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa: Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Colombia: Universidad de Antioquía.

Sennet, R. (1998). *La corrosión de carácter: las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*. Barcelona: Editorial Anagrama.

Sievers, B. (2008). La organización Psicótica: Una Perspectiva Socioanalítica. Nº 1 y 2. *Psiquiatría y Salud Mental*, 4 – 16.

Wikipedia. (2007). Total productive maintenance. Recuperado el 20 de Enero de 2013 de: http://en.wikipedia.org/wiki/Total_productive_maintenance.

ANEXOS

ANEXO 1

PAUTA ENTREVISTA

DIMENSIONES LABORALES A PREGUNTAR:

Jornada

La jornada de trabajo es el tiempo durante el cual el trabajador pone a disposición del empresario su actividad técnica o profesional a cambio del salario que recibe de éste. Salvo excepciones legales, la duración máxima fijada por la ley es una jornada ordinaria de 8 horas al día y de 48 a la semana. La jornada laboral no tiene que ser generalmente diurna, ni homogénea, ni continua, sino que puede ser pactada entre el trabajador y el empleador en torno a turnos de trabajo que se pueden distribuir según distintas horas y días de la semana.

Ejemplo preguntas:

- ¿Cuánto dura tu jornada laboral? ¿Es homogénea o a intervalos?
- ¿Requiere que tomes turnos? ¿Cuántos a la semana?
- ¿Requiere que hagas horas extraordinarias?
- ¿Tienes la obligación de estar disponible pese a que la jornada haya terminado?
- ¿Tienes la posibilidad de descansar suficiente entre cada jornada?
- ¿Realizan horas extras? ¿Deben marcar tarjeta?

Salario e Incentivos

El salario es la retribución económica que recibe el trabajador por parte de su empleador por ceder su fuerza laboral para el desarrollo de un producto o servicio. Este se fija contractualmente y se puede establecer por unidad de tiempo, unidad de obra, comisión, fijo/variable u otra forma convenida. Los incentivos constituyen estímulos además del salario que se le entrega al trabajador como forma de motivarlos en la consecución de las metas que se le imponen. Los incentivos pueden ser de diferente naturaleza como: bonos, premios, beneficios sociales, oportunidades de progreso, estabilidad laboral y aguinaldos, entre otros.

Ejemplo preguntas:

- ¿Cómo se compone el salario? ¿Te parece adecuada la composición?
- ¿Recibes una remuneración en acorde a tu desempeño?
- ¿Reciben todos los compañeros que hacen una misma función una remuneración similar?
- ¿Qué otros beneficios o incentivos existen? ¿Hay bonos?
- ¿Hay oportunidades de progreso? ¿Existe estabilidad laboral?
- ¿Si sumas el salario y todos los beneficios que percibes, piensas que es justo en relación a todo el trabajo y esfuerzo que realizas?

Exigencia corporal, psicológica, cognitiva y emocional

Las exigencias se comprenden como la cantidad de esfuerzo que el trabajo demanda a los trabajadores. La demanda corporal se puede percibir mediante el desgaste físico; la demanda psicológica como volumen de trabajo versus el tiempo; la demanda cognitiva como esfuerzo mental (tomar decisiones, analizar información, concentración) y la demanda emocional como el desgaste emocional producto de la relación con personas o esconder emociones.

Ejemplo preguntas:

- ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?
- ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?
- ¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones difíciles?
- ¿Tu trabajo requiere mucha concentración?
- ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?
- ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?
- ¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?
- ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?

Liderazgo

Se comprende como las capacidades de un individuo que favorecen la guía y control de otros individuos en pos del logro de una o varias metas grupales. El liderazgo es un intento de influencia personal dirigido -a través del proceso de comunicación- para orientar las actividades de los miembros de un grupo. El liderazgo entraña una distribución desigual del poder por medio del cual el líder está en condiciones de entregar retroalimentación –información de retorno para ajustar las acciones-, reconocimiento –compensación psicológica por el trabajo realizado- y apoyo social –ayuda instrumental en el momento adecuado para el logro de las metas. En general existen diferentes estilos de liderazgo, de los que destacan el liderazgo autoritario, participativo, concesivo, carismático, de logro, transformacional y emocional.

Ejemplo preguntas:

Tus jefes inmediatos:

- ¿Se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?
- ¿Planifican bien el trabajo?
- ¿Resuelven bien los conflictos?
- ¿Con qué frecuencia hablas con tu superior sobre cómo llevas a cabo tu trabajo?
- ¿Con qué frecuencia recibes ayuda y apoyo de tu superior?

Rol

Es un patrón de conducta atribuido a quien ocupa una determinada posición en una organización social determinada. En el caso laboral, el rol prescribe la conducta, funciones, tareas, objetivos, metas individuales y colectivas a desempeñar por un trabajador. Es clave para la salud de los trabajadores que

estos posean una claridad del rol, es decir, saber con exactitud las tareas que deben cumplir y lo que se espera de su trabajo, y por otro lado, estar protegido contra los conflictos de rol, es decir, las exigencias contradictorias que se presentan tanto profesional como éticamente.

Ejemplo preguntas:

¿Tu trabajo tiene objetivos claros?

¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?

¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?

¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?

¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?

Comunicación

La comunicación constituye el proceso a través del cual se difunde información al interior de un sistema con el objetivo de alcanzar cierto nivel de homeostasis que permita la existencia del sistema y su correcto funcionamiento. La comunicación no se limita sólo a formas verbales, sino incluye formas no verbales como proxémica, gestos, interacciones corporales, tono, ritmo y otras. Por lo general se distinguen en los procesos comunicativos los fenómenos de unidireccionalidad/ circularidad, retroalimentación, poder, nivel referencial/ conativo, entre otros.

Ejemplo preguntas:

¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?

¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?

¿Existe la posibilidad de comunicar problemas en relación al trabajo hacia las jefaturas?

¿Se entregan las órdenes de forma clara? ¿Sientes que la comunicación es fluida?

¿Sientes que el tono y modo de comunicación es siempre respetuosa? ¿Te sientes cómodo cuando te comunicas con jefaturas y estamentos superiores?

Relaciones

Comprende un conjunto de interacciones humanas basadas en ciertas reglas aceptadas por todos los miembros, y que permiten la consecución de objetivos colectivos. Las relaciones se encuentran inscritas dentro de una jerarquía, y por tanto, sensibles al grado de distribución de poder social, lo que permite encontrar una variada gama que fluctúa entre las relaciones participativas y cooperativas, hasta las autoritarias y explotativas. Se pueden considerar como relaciones humanas –o sanas- aquellas en que el respeto a la dignidad humana se encuentra en el núcleo del sistema de reglas compartido, dando espacio a relaciones sociales de amistad y al apoyo oportuno en la realización de tareas.

Relacionarse socialmente en el trabajo constituye la vertiente estructural del concepto de redes sociales, fuertemente relacionado con la salud en multitud de investigaciones

Ejemplo preguntas:

¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros o compañeras?

¿Es posible para ti hablar con tus compañeros o compañeras mientras estás trabajando?

¿Con qué frecuencia recibes ayuda y apoyo de tus compañeros o compañeras?

¿Tus compañeros o compañeras están dispuestos a escuchar tus problemas en el trabajo?

¿Hay un buen ambiente entre tú y tus compañeros y compañeras de trabajo?

¿Sientes que cuentas con relaciones sociales nutritivas? ¿Confías en tus compañeros?

Autonomía

Constituye el nivel de influencia del cual dispone un individuo para tomar decisiones con respecto al contenido, cantidad, orden, método y condiciones del trabajo. También incluye la capacidad de controlar los tiempos a disposición del trabajador, como lo son las pausas, las vacaciones, ausentarse por trámites administrativos y conciliar la vida familiar. La autonomía es una de las dimensiones centrales de la cultura organizacional que influye en la salud integral de un individuo.

Ejemplo preguntas:

¿Tienes influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?

¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?

¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tus tareas?

¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?

¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?

¿Puedes coger las vacaciones más o menos cuando tú quieres?

¿Puedes dejar tu trabajo para charlar con un compañero o compañera?

Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora, sin tener que pedir un permiso especial?

Percepción de sentido y desarrollo del trabajo

El sentido del trabajo es la percepción que los trabajadores sienten de la labor que desempeñan que va más allá de un fin simplemente económico instrumental, es decir, trabajar por un ingreso económico. El sentido en el trabajo se puede extender a ámbitos profesionales, personales, sociales, relacionales y humanos, lo que aumenta la satisfacción y salud del trabajador. Las posibilidades de desarrollo evalúa si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de habilidades y conocimientos de cada persona, de manera que pueda dotar de mayor sentido el trabajo que realiza.

Ejemplo preguntas:

- ¿Tienen sentido tus tareas? ¿Las tareas que haces te parecen importantes?
- ¿Te sientes comprometido con tu profesión?
- ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?
- ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?
- ¿La realización de tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?

Programas y políticas de seguridad

Son las distintas actividades que se realizan como parte de la prevención de riesgos, de los cuales algunos están relacionados con sistemas de gestión y operación. Así también se relacionan con el desarrollo del Área de Prevención de Riesgos y la relación con el sistema mutual.

Ejemplo preguntas:

- ¿Qué programas existen en esta planta? ¿Cuáles conocen uds.?
- ¿Qué piensan de estos programas?
- ¿Cuál consideran sería el aporte de éstos?
- ¿Cuál consideran serían aspectos de mejora?
- ¿Cómo perciben el área de prevención?
- ¿Cuándo ocurre un accidente, cómo ha sido la atención de los accidentados?
- ¿Qué experiencias tienen en este ámbito?

