

POLÍTICAS DE PREVENCIÓN RIESGOS Y CONDUCTA INSEGURA: ABORDAJE PSICODINÁMICO DEL CASO DE UNA PLANTA INDUSTRIAL CHILENA

POLICIES OF RISK PREVENTION: PSYCHODYNAMIC APPROACH OF THE CASE OF A CHILEAN INDUSTRIAL PLANT

Fecha recepción: septiembre 2018 / fecha aceptación: diciembre 2018

Magdalena Garcés Ojeda¹

Resumen:

Este artículo, comprende el fenómeno de la salud y seguridad laboral, a partir de un estudio cualitativo que permitió explorar los factores de riesgo que inciden en la ocurrencia de accidentes laborales, desde la perspectiva de los trabajadores. Se realizaron entrevistas grupales semiestructuradas a operarios de una planta industrial chilena, las cuáles fueron analizadas desde el paradigma de la grounded theory. Los resultados dan cuenta de una estrecha relación entre las acciones riesgosas de los operarios y la dinámica organizacional, caracterizada por el predominio de la productividad, por sobre la salud, seguridad y bienestar de las personas.

Palabras claves: salud y seguridad laboral, psicodinámica del trabajo, factores de riesgo psicosocial

Abstract

Drawing from a qualitative research on the incidence of risk factors on occupational accidents from workers' perspective, this article makes sense of the phenomenon of occupational health and safety. Semi-structured group interviews were applied on blue collar workers at a factory in Chile. The data was sorted, coded and analyzed using Grounded Theory. Findings show that workers' risk behavior is intimately intertwined with organizational dynamics, particularly the dominance of productivity goals over workers' health, safety and wellbeing.

Keywords: Work safety, psicodinámica del trabajo, psychosocial risk factors, psychodynamics of work

Introducción

Durante las últimas décadas, el ámbito de la salud y seguridad laboral, ha experimentado diferentes transformaciones, las cuáles se han hecho visibles tanto a partir de la implementación de cambios tecnológicos, como por la aparición de nuevos riesgos provenientes de la diversificación del trabajo y desarrollo del rubro de servicios. Sin embargo, si bien es posible pensar que los avances, y nuevas y más sofisticadas formas de gestión han contribuido a mejorar las condiciones de salud y seguridad en el trabajo, diversos estudios postulan la aparición de elementos nocivos y factores de riesgo en la Organización del Trabajo (OT) en los nuevos métodos de gestión y management, que

¹ Facultad de Psicología Universidad Diego Portales. Vergara 275, Santiago, CP: 8370076. CHILE. Email: magdalena.garces@mail.udp ; mmgarces@uc.cl

amenazan la salud mental e integridad física de los trabajadores (Boje & Winsor, 1993; Dejours y Gernet, 2014; Dessors y Moliniere, 1998; Organización Internacional del Trabajo - Organización Mundial de la Salud, 1984; Neffa, 2015; Zoller, 2003).

Desde el ámbito de la seguridad y prevención de riesgos, tradicionalmente se ha estudiado principalmente el impacto del trabajo desde una dimensión física, asociada al cuerpo, centrándose en los accidentes y enfermedades profesionales de carácter somático, y sólo eventualmente se abordan temas relativos a la tensión mental, desde el modelo de los factores psicosociales del trabajo (OIT-OMS, 1984), cada vez más conocido en nuestro país debido a la implementación del Protocolo de vigilancia de riesgo psicosocial que entró en vigencia el año 2010. No obstante, la mayor parte de la investigación e implementación de este modelo se basa principalmente en el rubro de los servicios, comercio y finanzas, aquellos que tradicionalmente se han asociado al desarrollo de enfermedades profesionales y patologías de origen mental.

En el rubro industrial por su parte, la prevalencia y consecuencias de los riesgos físicos y accidentes, constituyen el principal foco de atención, dado el impacto que éstos generan también a nivel de costos y productividad (Dejours y Gernet, 2014). Sin embargo, estudios realizados desde la perspectiva de la Psicodinámica del trabajo (Begue y Dejours, 2009; Dejours, 1992; Dejours y Gernet, 2014; Molinier, 1998) demuestran la presencia de importantes montos de ansiedad asociados principalmente al ritmo, a las cadencias, velocidad y a través de ellos a los sueldos, incentivos y primas propios de las nuevas formas de organizar el trabajo, que impactan fuertemente la identidad asociada al trabajo productivo, conducta y seguridad de los trabajadores.

Al mismo tiempo, distintas investigaciones (Hutter, 2001; Zoller, 2003) evidencian cómo muchas veces, los indicadores relativos a incidentes y/o accidentes laborales, se ven afectados por el sub reporte, dado que, por diversos motivos relativos a la gestión, temas médicos, cultura y funcionamiento del sistema, entre otros, no siempre se informan las lesiones y enfermedades asociadas al trabajo que padecen los trabajadores. Por otra parte, el levantamiento de la información propia del accidente se basa en un análisis técnico del experto en seguridad, desde el cual se excluye la visión de los trabajadores, razón por la cual el análisis de las causas de un incidente o accidente puede resultar bastante sesgado (Noble, 1997 en Zoller, 2003) y poco exhaustivo, obviando además aspectos subjetivos propios de la dinámica organizacional que pueden ser determinantes en la conducta de los trabajadores, y por ende en su seguridad y bienestar laboral.

En el caso de Chile, las tasas de accidentalidad han tenido una baja significativa, llegando a mínimos históricos cercanos al 3,6% en el año 2016, donde se reportaron sólo 176.716 accidentes del trabajo en las mutualidades (Suseso, 2016). No obstante, estas cifras derivan de los reportes realizados desde el sistema mutual, el cual opera desde una lógica mercantilista, en la medida que existen primas e incentivos económicos asociados a la prevención de riesgos que van distorsionando la realidad de estas

cifras, y no permiten gestionar ni intervenir en los riesgos reales que afectan a los trabajadores (Finkelstein, 2015).

En este contexto, este artículo, busca aportar al análisis de las conductas inseguras y accidentes laborales, atendiendo a la complejidad de las psicodinámicas sociales y organizacionales que revisten una situación de este tipo, con el objeto de reflexionar sobre las consecuencias de las políticas de gestión y prevención en el rubro industrial y las posibilidades de intervención desde la perspectiva de la psicodinámica del trabajo, a partir de los resultados obtenidos en un estudio empírico realizado en una planta manufacturera de alimentos en Chile.

Nuevas formas de organización del trabajo y producción: su impacto en la salud y seguridad laboral

A partir del escenario económico configurado a inicios de los años setenta, se dieron importantes transformaciones en el mundo del trabajo, que produjeron un fuerte impacto en los métodos de producción. Estos cambios generaron nuevas formas de organización de la producción y del trabajo, y al mismo tiempo, nuevas tecnologías de gestión de la fuerza laboral, que a diferencia de estilos manageriales anteriores, apelan a la adhesión más que al uso de la fuerza (Wlosko y Ross, 2015).

La búsqueda de un mayor rendimiento que el taylorismo y fordismo, trajo consigo el desarrollo de sistemas de producción, basados en el modelo Toyota, que promueven la eficiencia, flexibilidad, autonomía y responsabilidad por la gestión y evaluación de resultados, complejizando e intensificando el trabajo operario (Dejours y Gernet, 2014).

Estudios realizados desde el paradigma de la psicodinámica del trabajo, desarrollado originariamente en Francia, que analizan la implementación de nuevos modelos de gestión (Dejours, 2012; Molinier, 1998; Begue y Dejours, 2009), inspirados en el método de producción japonés, revelan que, en muchos casos, desde un análisis detallado de las vivencias obreras, los tiempos muertos han desaparecido. De esta forma, el tiempo que se pasa en las líneas es mucho más extenuante que en el pasado y la principal preocupación de los trabajadores es poder resistir sin dejarse vencer por el desgaste, ajustando su comportamiento a los resultados esperados, aun cuando esto implique arriesgar su integridad física o alterar la información que conforma los indicadores de gestión, incluso cuando esto afecte las condiciones de seguridad laboral de los equipos de trabajo.

Vínculos y psicodinámica del trabajo al interior de las organizaciones contemporáneas

Desde la perspectiva de la psicodinámica del trabajo, corriente enfocada en el análisis de los procesos psíquicos movilizados en la confrontación del sujeto con su realidad laboral, la pregunta por la psicopatología del trabajo, se sustituye por la normalidad como un verdadero enigma en la actualidad, desde las nuevas formas de organización del trabajo, donde la noción de sufrimiento marca los límites de un campo de investigación que se diferencia de la psicopatología laboral (Dessors y Molinier, 1998).

Desde esta comprensión, las conductas peligrosas pueden surgir como un desafío dirigido por una parte al riesgo, y por otra, hacia un dominio simbólico de la ansiedad, utilizándose *estrategias defensivas* que tienen como objetivo principal enmascarar, contener y ocultar la ansiedad asociada a los riesgos inherentes del trabajo (Dejours, 2013).

Las *ideologías defensivas*, tienen un carácter vital, fundamental y necesario, reemplazando los mecanismos de defensa individual, poniéndolos fuera de combate (Neffa, 2015). Para que éstas sean operativas, deben contar con la participación de todos aquellos que comparten el mismo escenario social. Finalmente, la angustia une estrechamente a los obreros entre ellos, creando un clima de complicidad protectora, funcionando como una defensa contra la ansiedad, desde donde surgen también reglas de oficio comunes propias de la pertenencia a un colectivo, las cuáles son un elemento esencial de la coordinación y cooperación, como así también parte importante de la dinámica del reconocimiento (Dejours, Dessors, y Molinier, 1998), aspectos determinantes en materia de seguridad (Garcés, 2017).

De esta manera, las *estrategias defensivas*, en general combinan conductas paradójicas de toma de riesgos, el no cumplimiento de normativas, condena de la expresión pública del miedo al sufrimiento y la obligación de participar en conductas que ostentan el desprecio y la provocación frente al riesgo, en la medida que buscan exhibir signos exteriores de coraje, fuerza, invulnerabilidad y virilidad, que tienen un sentido dentro del colectivo, operando desde la lógica de pertenencia y reconocimiento, pero que exponen al trabajador a riesgos que pueden derivar en un accidente (Dejours, 2013).

El actual paradigma de la Salud y seguridad ocupacional

Aun cuando el estudio de los riesgos psicosociales propios de la organización del trabajo y su impacto sobre la salud y bienestar de los trabajadores, ha ido ganando cada vez más terreno (Miranda, 2008), la prevención de riesgos y salud y seguridad ocupacional, como disciplina se centra en gran parte hasta el día de hoy, al control de los riesgos físicos, químicos y biológicos, mediante el uso de paradigmas de orientación ingenieril, destinados principalmente a medir, evaluar y proteger el cuerpo del trabajador (Finkelstein, 2009).

De esta manera, fuertemente influido por la Administración y control de pérdidas (Bird y Loftus, 1976), 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, quedando supeditada al control de pérdidas, daños y desgaste de materiales (Finkelstein, 2009).

Así, la reducción de accidentes y enfermedades a cifras y estadísticas, sobre las cuáles se establece la prevención, dan cuenta de una orientación predominantemente cuantitativa y positivista en la gestión de riesgos. Desde esta visión, la realidad estaría conformada por hechos objetivos, que pueden comprenderse desde la simple observación, siendo sus criterios universales, generalizables y reducibles a números. De esta manera, la gestión de riesgos en el trabajo, tal como se ha ido desarrollando hasta hoy, implica administrar un número reducido de factores simples y ordinarios para promover la salud y seguridad en el trabajo (Zoller, 2003).

Desde este enfoque, marcadamente pragmático, el sub reporte y el desplazamiento de las responsabilidades a los individuos, constituyen una de las principales dificultades para poder comprender el fenómeno del accidente en su totalidad (Finkelstein, 2009). Así, los estudios de Heinrich (1931), en los que se estimó que en un 88% de los casos de accidentes, el factor individual fue el responsable, son hasta hoy utilizados para reafirmar y dirigir la prevención hacia la modificación del comportamiento individual de los trabajadores. Sin embargo, estos estudios han demostrado ser metodológicamente defectuosos (Frederick y Lessin, 2000) y no abordan elementos claves del levantamiento de información de accidentes, influencia de los referentes teóricos utilizados en salud y seguridad laboral y conceptuales utilizados hoy en la salud y seguridad ocupacional, implicancias legales, etc. (Zoller, 2003).

En consecuencia, gran parte de la gestión y recursos destinados a la prevención se aboca a la implementación de modelos y estrategias de seguridad, basados en el “entrenamiento de conductas” de los individuos, en desmedro de la responsabilidad organizacional (condiciones de trabajo, políticas de incentivos de producción, etc.) (Finkelstein, 2009). De acuerdo con Frederick y Lessin (2000), estos programas operan disciplinariamente, disuadiendo a los operarios para que finalmente no informen los riesgos y accidentes, facilitando la “estigmatización” de quienes se accidentan o recompensando monetariamente a aquellos que no tengan incidentes, por tanto, su

efectividad a nivel de prevención real es mermada desde el imperativo de mantener indicadores exitosos en materia de seguridad.

En relación a lo descrito, la investigación en salud y seguridad ocupacional, en materia de accidentes laborales, especialmente en el rubro industrial, por lo general se centra en la descripción de hechos aislados que carecen de un análisis y explicación más sistémica y profunda que permita entender el impacto de las propias políticas de gestión de la producción y prevención en la salud y bienestar de los trabajadores, y su articulación con las dinámicas relacionales que se dan al interior de una organización (Garcés, 2017).

Por tanto, este artículo y la investigación en la que se sustenta, apuntan a entender el fenómeno del accidente y seguridad laboral, atendiendo a la complejidad de las dinámicas grupales de carácter consciente e inconsciente que pueden incidir en la ocurrencia de accidentes, y que, en tal forma, podrían facilitar nuevas y más pertinentes formas de prevención en materia de riesgos laborales.

Método

Diseño

Este artículo, se basa en algunos de los resultados obtenidos en una investigación de carácter cualitativo, que utilizó un diseño descriptivo - analítico relacional (Flick, 2004), que permitió explorar la percepción y vivencia subjetiva que poseen trabajadores de rango operario respecto del fenómeno de los accidentes, en una planta manufacturera de alimentos ubicada en la Comuna de Maipú en Santiago de Chile.

El objetivo principal del estudio era identificar la presencia de 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.

Participantes

La muestra utilizada fue de carácter intencional de tipo homogéneo (Glesne, 2011) y el marco muestral estuvo conformado por trabajadores de rango operario que trabajaban en una planta industrial manufacturera de alimentos, que participaron como parte de la elaboración de un diagnóstico de factores de riesgo psicosocial, a cargo de un equipo investigativo de una mutual de seguridad. Los trabajadores fueron informados de los objetivos del estudio y accedieron a participar voluntariamente, protegiéndose la confidencialidad de la información entregada.

Estos operarios trabajan en turnos rotativos de doce horas, mañana - tarde - noche, y perciben un salario cercano al mínimo, al cual se le agregan beneficios como colación, buses de acercamiento y un porcentaje de descuento en productos de la propia empresa. Todos quienes poseen un contrato definitivo, se encuentran afiliados al sistema mutual, sistema de seguridad social chileno descrito a grandes rasgos anteriormente, encargado de administrar un seguro de accidentes y enfermedades laborales.

Sus labores están centradas en la producción de chocolates y galletas, las cuáles implican el manejo de la maquinaria y participación en cadenas de montaje para la elaboración de productos, envasado, mantención e higiene de maquinarias.

Las tareas implican un importante nivel de resistencia y esfuerzo físico, dado que implican estar gran parte de la labor de pie, realizando movimientos repetitivos de acuerdo a los ritmos y velocidades de producción con que son programadas las maquinarias.

Recolección de datos

La recolección de datos se realizó a través de ocho *entrevistas grupales* en total, que abordaban distintos estamentos dentro de la organización: operarios planta de galletas, operarios planta de chocolates, líderes de línea y supervisores. Para efectos del análisis realizado y de este artículo, se consideraron tres entrevistas grupales correspondientes a operarios que realizaban funciones operativas de embalaje, envasado, manejo de maquinarias

Al mismo tiempo, se utilizó la metodología de *observación participante* (Flick, 2004), considerando el análisis de documentos correspondientes a los programas de gestión de la productividad y seguridad, observación en terreno y registro de notas de campo durante todo el proceso de investigación.

Análisis de datos

El análisis de los resultados se realizó según los procedimientos estipulados en la Grounded Theory realizando codificación abierta, axial y selectiva (Strauss y Corbin, 2002), lo que facilitó la emergencia de nuevos datos que permitieran establecer una teoría desde el análisis del contenido del curso de los trabajadores, permitiendo descubrir nuevos aspectos en el objeto de estudio (Krause, 1995) relacionados con la especificidad de su realidad laboral cotidiana. En la codificación abierta, se realizó un minucioso proceso de examen, fragmentación y comparación de la información, para así poder luego obtener distintas dimensiones y propiedades que se trabajaron de manera

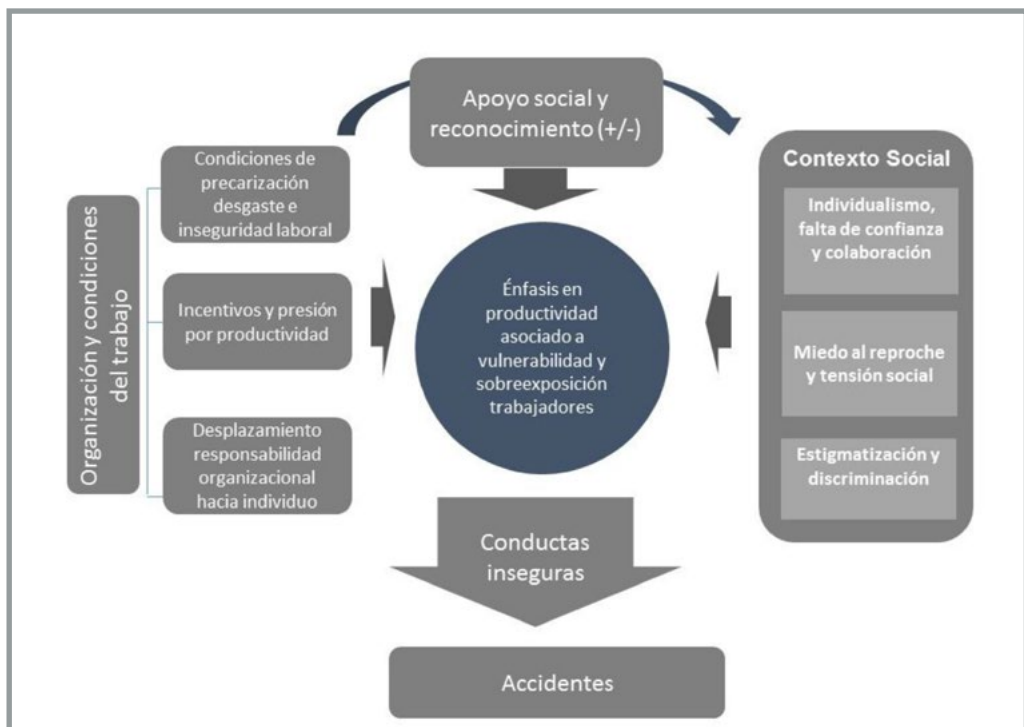
relacional en la codificación axial. Finalmente se seleccionó una categoría central, relacionada directamente con los otros axiales, la cuál será descrita en este artículo.

En términos de criterios de rigor, se trabajó con la *triangularización* (Pedersen, 1992) de investigadores, con el fin de facilitar la discusión y consenso sobre las categorías.

Resultados

A continuación, se presentan los principales resultados obtenidos, correspondientes al axial selectivo, y algunas citas textuales extraídas de las entrevistas realizadas a los participantes en el contexto del estudio realizado, que permiten profundizar y contextualizar mejor los resultados y fenómeno emergente.

Figura 1. Impacto Políticas Prevención y gestión de la productividad sobre los trabajadores



A partir de los resultados obtenidos, se desprende como fenómeno central emergente la *percepción de un énfasis desproporcionado en la productividad asociado a vulnerabilidad y sobreexposición de los trabajadores*. Así, la organización del trabajo y políticas de gestión, materializadas en los programas de gestión y prevención,

constituyen los antecedentes causales de éste. Las *condiciones de precarización, desgaste e inseguridad a nivel laboral, incentivos y presión por productividad y desplazamiento de las responsabilidades organizacionales hacia los individuos* constituirían las causas de este fenómeno. Frente a estos antecedentes, a modo de estrategias de intervención sobre el fenómeno descrito y sus antecedentes, los trabajadores responderían actuando desde un marcado *individualismo, falta de colaboración y confianza, miedo al reproche y tensión social, estigmatización y discriminación* hacia aquellos que cuentan con un menor *apoyo social y/o reconocimiento* por parte del grupo y sus jefaturas. Así, en este contexto, la falta de apoyo social y reconocimiento, son percibidos como variables que podrían favorecer algunas *conductas inseguras*, como la intervención de máquinas en movimiento, rapidez al ejecutar tareas, no cumplimiento de normativas seguridad y actos riesgosos para evitar pérdidas que pueden, en consecuencia, derivar en un *accidente*.

Impacto políticas de gestión y prevención sobre los trabajadores: los orígenes de la “acción insegura”

A nivel de antecedentes causales de este fenómeno, cabe mencionar que las *condiciones de precarización, desgaste e inseguridad laboral* dicen relación con la percepción de que el trabajo se realiza en difíciles *condiciones físicas* al interior de la fábrica, debido principalmente a las altas temperaturas, *fallas de las antiguas maquinarias y falta de mantenimiento e inversión* a nivel estructural. A pesar de que en su mayoría los programas incitan al reporte y reparación de condiciones inseguras, por lo general los arreglos e intervenciones necesarias no se concretan por falta de presupuesto. Sólo la ocurrencia de un accidente desencadena la implementación de cambios.

Por su parte, las *condiciones de la tarea* implican estar expuestos a un ritmo de trabajo extenuante y monótono. Los operarios poseen un *bajo nivel de autonomía* e injerencia sobre posibles variaciones en su labor. Así, deben adaptarse constantemente a los cambios establecidos, asumiendo más responsabilidades de lo previsto, debido a la *falta de dotación* que deriva de los altos niveles de rotación y ausentismo. Esta situación genera *sobrecarga y desgaste*, provocando tensión entre pares y jefaturas.

En términos contractuales, las *remuneraciones son bajas* y los contratos no se regularizan de acuerdo con las responsabilidades que los empleados asumen. En este escenario, la *amenaza de despido* y las *escasas posibilidades de desarrollo y movilidad* generan un ambiente de desmotivación y desesperanza., que se traducen en una importante *inseguridad laboral*. Así también, la competencia se vuelve más dura, especialmente entre aquellos puestos de trabajo que son *transitorios* y esperan obtener un contrato estable. En relación a esto, es común que los empleos se asignen sin mayor instrucción, y los nuevos operarios deban “arreglárselas” para aprender su tarea y prevenir los riesgos asociados.

Por otra parte, las condiciones de trabajo promueven un ambiente de trabajo hostil, marcado por el *individualismo, desconfianza y falta de colaboración*, donde predomina la *rivalidad, hiper vigilancia y competencia entre pares, distintas áreas, líneas de trabajo, grupos etarios, etc.* como una manera de abordar las condiciones de trabajo, desgaste e inseguridad.

Estos antecedentes causales, resultan invisibles o pasan desapercibidos en la realidad laboral cotidiana, donde si bien se manifiestan a nivel de la queja de los trabajadores, al momento de relatar su percepción respecto se su actuar cotidiano, priman las explicaciones desde lógicas causales, lineales e individuales, donde los fenómenos sistémicos como un accidente, tienden a ser explicados desde las características individuales de las personas.

Por otra parte, los *incentivos y la presión por productividad*, se perciben directamente relacionados a algunos de los pilares del TPM (Total productive maintenance), programa de gestión y prevención, basado en la filosofía japonesa de la calidad total, que se basa en tres premisas: cero pérdidas, 100% calidad y cero accidente. Este programa implica dejar un registro de las fallas, pérdidas de tiempo, causas de incidentes y/o accidentes de manera escrita y fácilmente visible, en paneles de control que son constantemente monitoreados por los supervisores, y se encuentran a la vista de todos quienes ingresan a la planta.

Los trabajadores perciben que existe *miedo al reproche y tensión social* derivada de las políticas de las políticas de compensación e incentivos, que giran en torno al logro de objetivos e indicadores establecidos en base a estos pilares, tal como se refleja en la siguiente cita:

Entrevistado: "Entonces, si yo la paro se van a perder productos, va a perder plata la Empresa, va a tener que parar a línea. Al final igual entonces dije: Ya, no la paro si igual lo hago rapidito, pero ahí..."

De esta manera, los *bonos* de productividad, asignados a mandos medios y estamentos superiores, generan presión entre los operadores, quiénes evitan detener la producción y arriesgan su salud laboral, con el fin de evitar ser sancionados socialmente, ya sea por sus jefaturas e incluso por sus pares, afirmando, por ejemplo:

Entrevistado: "...Un operador al tratar de arreglar un transportador en movimiento se apretó la mano y él decía que lo hizo inconsciente. El, 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".

Por último, a nivel de antecedentes causales y su impacto en el fenómeno central y contexto social, los resultados evidencian de qué manera a partir de las dinámicas propias de cada programa de gestión y prevención, y la influencia de las comunicaciones respecto de la salud y seguridad ocupacional que derivan de lo que se ha entrenado en materia de prevención, existe la percepción de que los accidentes, en su mayoría son *atribuibles a las características físicas y psicológicas propias de cada individuo*, más que a factores organizacionales y/o la manera de gestionar la producción. Por tanto, es posible apreciar un *desplazamiento de la responsabilidad organizacional* hacia los individuos, que impacta directamente el fenómeno central, desde la vulnerabilidad y sobre exposición asociada a esto.

En relación a esto, cabe mencionar la LUP (Lección de un punto), programa derivado del TPM que tiene como objetivo prevenir la ocurrencia de accidentes en base al aprendizaje grupal, sobre los errores de operadores que realizan funciones similares. Por tanto, cada vez que una persona se accidenta, debe relatar el hecho a sus compañeros, explicando cuál fue su “acción insegura” y cómo debiera haber actuado para prevenir el accidente. La lección termina con el debido registro y llenado de formularios, que implica recolectar las firmas de todos quienes participaron de ésta.

En este sentido, la LUP es asociada a un importante nivel de discriminación y estigmatización para quienes se accidentan, donde además el trabajador asume una importante *carga psicológica* asociada a la repetición del trauma, culpa y sobreexposición que este procedimiento genera, volviéndose objeto de crítica y burlas. El accidente, se asocia a un estigma que marca al trabajador, el cual es visto literalmente como un “pecador”:

Entrevistado: “Sería una vergüenza para mí, me sentiría super mal. Gracias a Dios, que espero que no me accidente y mantenerme ileso. ENT: Es como cometer un pecado, andai marcado así...”.

Por su parte, la política de “cofias azules”, otra arista de este programa, que implica el uso de mallas protectoras de un color distinto para aquellos que son nuevos, con el fin de que puedan ser distinguidos por sus pares y evitar que circulen por lugares riesgosos, sienta un precedente respecto de la *propensión a los accidentes* de aquellos que son nuevos. En tal forma, el resto de los trabajadores los señalan, discriminan y evitan, con el fin de no verse envueltos en un episodio de este tipo.

“Entrevistado: Por ejemplo, ahora los compañeros nuevos que andan con el gorro azul ya les baja el ánimo, se les baja porque se sienten como observados, como que los discriminan, entonces yo pienso que eso no debe ser”.

Por último, los trabajadores perciben un *exceso de papeleo y procedimientos* asociados a estos programas, que implican dejar por escrito la responsabilidad del operador frente a las acciones que haya realizado. De esta manera, siempre existe un solo responsable frente a las detenciones, el cual es reprochado tanto por sus

jefaturas como por sus pares. En tal sentido, los trabajadores perciben esto, relacionado directamente con la inhibición de acciones seguras, dado que prefieren intervenir las máquinas en movimiento, aun cuando esto implique un riesgo para sí mismos, con tal de no tener que llenar el registro de detención y quedar asociados a éste.

“Entrevistado: Porque igual nos van a preguntar ¿Por qué paró la producción? ¿Era necesario?. Dirían. Eso significa hacer el informe, poner la función, por qué motivo, etc.”.

Todo lo anteriormente mencionado, implica un desplazamiento de las responsabilidades organizacionales respecto de las personas, quiénes quedan atrapadas en un sistema altamente burocratizado, que se estructura en base al miedo, ansiedad y temores que estas políticas generan en los trabajadores.

Reconocimiento y apoyo social: factores claves en la prevención de accidentes

En el contexto descrito, el reconocimiento y apoyo social que posee el trabajador en su labor, se perciben como condiciones que aumentan o atenúan su nivel de sobreexposición y vulnerabilidad, regulando además el impacto de la sobrecarga, tensión y demandas de la Organización y condiciones de trabajo en este complejo escenario social.

El apoyo social y reconocimiento dependen en gran parte del grado de pertenencia al grupo que ha podido establecer el operador, dependiendo del tipo de tarea, nivel de antigüedad, etc. En tal forma, aquellos que llevan más tiempo en la Compañía, han podido establecer vínculos más estrechos, debido a que su labor y contexto social se los fueron permitiendo, razón por la que cuentan con mayor cercanía y apoyo entre pares, pudiendo conformar un grupo o colectivo de referencia. De esta manera, la estigmatización y discriminación, es mayor en quiénes son nuevos operarios y/o poseen un cargo de menor status a nivel de producción, con pocas posibilidades de integrarse y pertenecer a un grupo.

Así, mientras mayor *reconocimiento* y *apoyo* tenga el trabajador dentro de la fábrica, ya sea porque tiene un grupo de referencia que lo conoce y colabora con él en su jornada laboral, ha contado con el apoyo de sus pares en el aprendizaje de la tarea y cuenta con una jefatura que promueve la confianza, menos afectado estará por las condiciones de trabajo y el contexto de competencia, miedo y discriminación. Su nivel de presión y miedo al reproche será menor, si ocupa un rol de mayor rango en la producción y el resto de los miembros de la organización lo valora como alguien que aporta al trabajo. Esto, le permitirá actuar en un escenario más protegido, y evitar exponerse a través de acciones riesgosas que pueden conducirlo a un accidente.

Discusión

El principal fenómeno emergente en relación al tema de investigación da cuenta de la sobreexposición y sensación de vulnerabilidad en el que se encuentran los trabajadores, en relación al énfasis que hay sobre la necesidad de producción, siendo las condiciones y la organización del trabajo, percibidas como su principal antecedente, por ende, de las conductas inseguras que pueden derivar en accidentes.

De esta manera, es posible establecer la influencia de la Organización del trabajo, y forma en que se planifica, diseña, gestiona y administran las labores de los trabajadores, es determinante al momento de pensar en los accidentes laborales. Así, cabe mencionar de qué forma la Organización del trabajo puede apoderarse de la prevención, utilizándola como un mecanismo de gestión y control de los trabajadores, con el fin de favorecer la productividad. En tal forma, es posible establecer de qué manera la prevención de riesgos y gestión de la productividad se articulan en una especie de colusión que opera sobre una compleja configuración inconsciente, donde ésta tiende a explotar la ansiedad y el sufrimiento de los trabajadores en función de la producción (Dejours, 1992).

En este contexto, se produce una paradoja en relación a las políticas de gestión de la prevención, dado que, si bien éstas buscan fomentar la seguridad en el trabajo, a su vez pueden generar importantes niveles de ansiedad, inseguridad y desprotección de los trabajadores. Esto, debido a que además de las condiciones precarias, presión e incentivos que generan desgaste y sobreexposición, a nivel social, se favorece la desconfianza y falta de colaboración, a partir del desplazamiento de la responsabilidad organizacional hacia el individuo, situación que en este caso es fuertemente exacerbada por los procedimientos asociados a los programas de prevención, como la LUP y política de cofías.

Estas políticas, además de generar miedo y tensión entre pares, promueven altos niveles de individualismo, hipervigilancia entre pares, competitividad, estigmatización y discriminación, especialmente del accidentado y aquellos que son consignados como "propensos a accidentarse", tal como se establece en los estudios derivados de la Psicodinámica del trabajo (Dejours, 1998) siendo consistentes estos resultados con lo que sucede a nivel mundial en términos de la vivencia obrera de malestar y sufrimiento asociados a lo que podemos denominar "management por amenaza" (Dejours, 2000).

En este contexto, una de las más complejas consecuencias de este fenómeno, la constituye la relevancia que adquieren las metas de reducción de la accidentalidad que acompañan estos programas, estableciendo un régimen que promueve el subreporte de accidentes e incidentes. De esta manera, los indicadores, que cada vez cobran mayor importancia, debido a su importante disminución, no se condicen con lo que los trabajadores experimentan día a día, y no se atreven fácilmente a comentar (Zoller, 2003). Así, las condiciones de trabajo inseguras, riesgos físicos evidentes y políticas de

gestión que inciden a nivel de accidentes, permanecen ocultas, sin que se realice algún tipo de gestión sobre ellas, que minimice su impacto sobre la accidentalidad.

En este sentido, impresiona en qué medida los trabajadores están afectados por el miedo y la precarización a tal punto, que tienden a silenciar su sufrimiento y no reportar aquellas situaciones que podrían comprometer su trabajo. Así, en su mayoría son capaces de actuar atentando contra su propia salud e integridad física a favor de la productividad con el fin de mantener su trabajo.

Desde esta perspectiva y a raíz de todo lo mencionado anteriormente, resulta imprescindible cuestionar y replantear el actual paradigma positivista desde el cual se investiga y gestiona la prevención de riesgos, que evidencia importantes carencias, tras una concepción simplista, lineal, del tipo estímulo - respuesta (Finkelstein, 2009), al momento de entender el comportamiento humano y el fenómeno del accidente. Y así, centrarse en entender el sentido que tienen aquellas conductas señaladas como "inseguras" por parte del trabajador, comprendiendo su función en términos de su economía psíquica en relación al sistema y colectivo en que están insertos. De esta manera, más que prescribir individualmente nuevos gestos, uso de implementos y conductas "seguras", la prevención y salud ocupacional debiera apuntar a entender qué existe detrás de las llamadas "conductas inseguras" e implementar espacios o dispositivos que permitan contener el riesgo y la ansiedad de los trabajadores, favoreciendo espacios de cuidado y reapropiación de la conducta segura.

En este sentido, resulta imprescindible entender las dinámicas colectivas en las que este tipo de conductas se inscriben, entendiendo la relevancia que cobra la pertenencia y el reconocimiento, como factores protectores al momento de pensar e intervenir desde la prevención de riesgos a nivel industrial.

En tal forma, a futuro sería interesante desarrollar nuevas investigaciones en la línea de la psicodinámica del trabajo, con el fin de levantar información que permita entender mejor la complejidad de las dinámicas relacionales de carácter individual y colectivo que subyacen a las conductas inseguras propias de cada colectivo, permitiendo la implementación de programas de prevención más pertinentes a la realidad de cada organización. Esto, al mismo tiempo que permitan generar dispositivos de intervención que refuercen aquellas dinámicas que favorecen la prevención y el cuidado de los trabajadores.

Referencias bibliográficas

- Begue, F. y Dejours, C. (2009). *Trabajo y suicidio*. Madrid: Editorial Modus Laborandi.
- Bird, F. y Loftus, R. (1976). *Loss Control Management*. Georgia: Institute Press
- Boje, D. y Winsor, R. (1993) The resurrection of Taylorism: Total quality management's hidden agenda. *Journal of Organizational Change Management*. 6 (4), 57-70.
- Dejours, C (1992). *Trabajo y Desgaste mental: una contribución a la psicopatología del trabajo*. Buenos Aires: Humanitas
- Dejours, C. (1998). *De la psicopatología a la psicodinámica del trabajo*. Organización del trabajo y salud. En Dessors, D. y Guiho - Bailly, M. (Ed) Buenos Aires: Ed. Lumen
- Dejours, C. (2000). Psicodinámica del trabajo y vínculo social. *Revista Actualidad Psicológica*. 274. Abril, 2000, p. 2-5.
- Dejours, C. (2012) *Trabajo Vivo*. Tomo I: Sexualidad y trabajo. Buenos Aires: Editorial Topia
- Dejours, C. y Gernett (2014) *Psicopatología del trabajo*. Buenos Aires: Miño y Dávila editores.
- Dejours, C., Dessors, D. Molinier, P. (1998). *Para comprender la resistencia al cambio*. En *Organización del trabajo y salud. De la psicopatología a la psicodinámica del trabajo*. Dessors, D. y Guiho - Bailly, M. (Ed) Buenos Aires: Ed. Lumen. 193 - 212.
- Dejours, C. (2009). *Trabajo y sufrimiento*. Madrid: Modus Laborandi.
- Dejours, C. (2013) *Trabajo Vivo*. Tomo II: Trabajo y emancipación. Buenos Aires: Editorial Topia.
- Dessors, D. y Moliniere, P. (1998) La psicodinámica del trabajo. En Dessors, D. y Guiho-Bailly, M. (Ed). En *Organización del trabajo y salud. De la psicopatología a la psicodinámica del trabajo* Buenos Aires: Ed. Lumen. 11 - 22.
- 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.

- Finkelstein, R. (2015) "The Commodity Form of safety information". *Triple C*. 13(2), 610-623.
- Flick, U. (2004). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Ed. Morata & Fundación Paideia Galiza.
- Frederick, J. y Lessin, N. (2000) Blame the worker: The rise of behavioral-based safety programs. *Multinational Monitor*, 21(11), 10-17.
- Garcés, M. (2017) El fenómeno de la calidad total: análisis y reflexión sobre las actuales políticas de prevención de riesgos y su relación con la salud mental y el bienestar de los trabajadores. En Foladori & Guerrero (eds). *Malestar en el trabajo: desarrollo e intervención*. Santiago: Ediciones Lom. 63 - 82.
- Glesne, C. (2011). *Becoming Qualitative Researchers: An Introduction*. Boston: Pearson.
- Heinrich, H. (1931). *Industrial Accident Prevention*. New York: Mac Graw Hill.
- Hutter, B. M. (2001). *Regulation and risk: Occupational health and safety on the railways*. Oxford: Oxford University Press.
- Krause, M. (1995). La Investigación Cualitativa: un campo de posibilidades y desafíos. *Revista temas de educación* N°7, 19-39.
- Miranda, G. (2008) Trabajo y salud mental en la perspectiva epidemiológica: revisión crítica. *Psiquiatría y Salud Mental*. 1 y 2, 67 - 78.
- Molinier, P. (1998) *Trabajo y salud, impacto de la precariedad y de la precarización en el trabajo*. Organización del trabajo y salud. Buenos Aires: Ed. Lumen
- Neffa, J. (2015) *Los riesgos psicosociales en el trabajo contribución a su estudio*.
- Noble, C. (1997). OSHA at 20: Regulatory strategy and institutional structure in the work environment. In C. Levenstein & J. Wooding (Eds.), *Work, health, and environment* (pp. 61-79). New York: Guilford Press
- Organización Internacional del Trabajo-Organización Mundial de la Salud. (1984). Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención [En línea] Ginebra: Comité Mixto OIT-OMS. www.medigraphic.com/pdfs/invsal/isg-2007/isg071i.pdf [2012, Agosto, 25].
- Pedersen, D. (1992). El dilema de lo cuantitativo y lo cualitativo de las encuestas a los métodos rápidos de investigación en salud. En F. Lolas, R. Florenzano, G. Gyarmati

y C. Trejo (Comps.), *Ciencias sociales y medicina. Perspectivas latinoamericanas* (pp. 201-211). Santiago: Editorial Universitaria.

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

Suseso (2016) Informe anual de estadísticas de seguridad social. Santiago, Abril, 2017.
[En línea] http://www.suseso.cl/607/articles-40371_archivo_01.pdf

Wlosko, M. y Ross, C. (2015) Violencias en relación al trabajo: consideraciones teórico - metodológicas a la luz de experiencias de investigación. En Godoy, L. y Ansoleaga, M. (Ed) *Un campo en tensión o tensión entre campos*. Santiago, Chile. Ril Editores. 471 - 483.

Zoller, H. (2003) Health on the Line: Identity and Disciplinary Control in Employee Occupational Health and Safety Discourse, *Journal of Applied Communication Research* 13 (2): 118-139