

SOCIEDAD DEL RIESGO Y ORGANIZACIONES DE ALTA CONFIABILIDAD
RISK SOCIETY AND HIGH RELIABILITY ORGANIZATIONS

Natalia L. González ngonzale@ungs.edu.ar

Universidad Nacional de General Sarmiento

Ensayo

Resumen

La sociedad del riesgo no es sólo una preocupación de las sociedades frecuentemente concebidas como desarrolladas, también forma parte de la agenda pública de las sociedades en vías de desarrollo (e.g. sociedades latinoamericanas). En tanto el riesgo comienza a ser discutido en las ciencias sociales, desde de la teoría de la organización se desarrollan dos grandes corrientes, la Teoría de los Accidentes Normales (TAN) (Perrow, 1984) y la Teoría de las Organizaciones de Alta Confiabilidad (TOAC) (*Hight Reliability Organizations* – HRO) (La Porte, 2001) que invitan a estudiar y reflexionar sobre las características de este tipo organizacional y su relevancia en el estudio de fenómenos de riesgo y accidentales.

Abstract

The risk society is not only a concern of societies often conceived as developed, but also part of the public agenda of developing societies (e.g., Latin American societies). While the risk begins to be discussed in the social sciences, from the theory of the organization two great currents are developed, the Theory of Normal Accidents (TAN) (Perrow, 1984) and the Theory of High Reliability Organizations (TOAC) (*Hight Reliability Organizations* – HRO) (La Porte, 2001) that invite to study and reflect on the characteristics of this organizational type and its relevance in the study of risk and accidental phenomena.

Palabras Clave: Sociedad del riesgo. Modernidad. Organizaciones de alta confiabilidad.

Keywords: Risk society. Modernity. High reliability organizations.

Introducción

A partir de la década del 70, se asiste al comienzo de una crisis (Linhart, 1997; Neffa, 1998) signada por la confluencia de varios procesos: la crisis del petróleo, el advenimiento de nuevas potencias mundiales, la crisis de los Estados de Bienestar, el surgimiento de nuevas economías de bajos costos en los países asiáticos, aumento de los índices de desempleo en forma persistente y la aparición de nuevas formas de organización del trabajo. Esta fase es citada por Beck (2006) como sociedad del riesgo. En ella, la producción social de la riqueza va acompañada sistemáticamente por la generación de riesgos donde el estado de excepción amenaza con convertirse en el estado de normalidad y se radicalizan los principios de la modernidad (Giddens, 1993, 1997). Pero la sociedad del riesgo no es sólo una preocupación de las sociedades frecuentemente concebidas como desarrolladas, también forma parte de la agenda pública de las sociedades en vías de desarrollo (e.g. sociedades latinoamericanas), espacios en los que la modernización realiza un reparto constante de los riesgos.

En tanto el riesgo comienza a ser discutido en las ciencias sociales, la teoría de la organización realiza aportes a un objeto de estudio. Se desarrollan dos grandes corrientes, la Teoría de los Accidentes Normales (TAN) (Perrow, 1984) y la Teoría de las Organizaciones de Alta Confiabilidad (TOAC) (High Reliability Organizations – HRO) (La Porte, 2001). Estos aportes ponen en discusión los desafíos de la gestión y de la teoría de la organización para hacer frente a procesos productivos y organizaciones más complejas y más riesgosas.

De la modernidad a la posmodernidad

La crisis de los '70 marca la transición de la modernidad a la posmodernidad, de las sociedades industriales a las postindustriales o sociedades de riesgo y del paradigma fordista al posfordista. El posfordismo, como nuevo paradigma, intenta dar respuesta a las transformaciones que interpelan en diversos planos a las relaciones sociales y las identidades tradicionales. Como señalan Hardt y Negri (2005) las luchas de la época estaban destruyendo un régimen de producción y de acumulación de capital, pero también de producción de subjetividad. Al mismo tiempo, estaban inventando otro. Toda una serie de eventos como la guerra de Vietnam, las sublevaciones obreras y estudiantiles y la emergencia de movimientos sociales obligaron al capital a transformar el paradigma de producción, de otra manera el capital inerte permanecería bajo la misma lógica de funcionamiento.

La nueva modernidad es definida por el carácter bifronte y la multidimensionalidad. Una implica el desarrollo de oportunidades y la otra la multiplicidad de riesgos; la multidimensionalidad exige tener en cuenta los cambios institucionales que afectan al individuo, la producción de conocimiento como el elemento cultural constitutivo del modo en que se organizan las prácticas, la radicalización de la universalización, el funcionamiento del mundo como sistema y los diversos sucesos contingentes que

afectan la vida social. La modernidad reflexiva (Giddens, 1997), anclada en la separación de tiempo y espacio, en el despegue de los sistemas sociales y en la reflexividad, posee sistemas normativos colectivos que son insuficientes para dar cuenta de los procesos individuales. En consecuencia, los individuos son compelidos a la individualización. Cada individuo es responsable único de su propio comportamiento, de la construcción de su propia historia, sin tener en cuenta códigos, estándares o pautas regulares de comportamientos (Fitoussi y Rosanvallon, 1996). Por ende, la seguridad ontológica (Giddens, 1997) propia de la sociedad industrial y alcanzada a través de los soportes que otorgaba el Estado de Bienestar y el trabajo asalariado en un marco de identidades sociales más amplias, se diluye y comienza a ser problematizada.

Desde una perspectiva “optimista” Beck (2006) destaca el proceso de individualización como una fuente de autonomía y construcción existencial de los trabajadores. En las antípodas, Castel (1999) sostiene que en las sociedades actuales es posible constatar este proceso de individualización, pero en forma negativa ya que la sociedad en su conjunto exige que los individuos se conduzcan como ciudadanos capacitados, autónomos y responsables pero no se proveen las condiciones mínimas para que funcionen de esa manera ubicándolos aún más en los sectores desprotegidos y vulnerables. De esta manera, prevalecen actores de las sociedades tradicionales que constituían su identidad en torno al significado del trabajo, del sindicalismo, y las posibilidades de ascenso social y paralelamente surgen actores en la búsqueda de una identidad que represente las nuevas características. Independientemente de la perspectiva adoptada respecto de la individualización, los actores conviven en el escenario del mundo del trabajo.

Teorías de la modernización y riesgo en Latinoamérica

La sociedad del riesgo no es sólo una preocupación de las sociedades frecuentemente concebidas como desarrolladas, también forma parte de la agenda pública de las sociedades en vías de desarrollo (e.g. sociedades latinoamericanas), espacios en los que la modernización realiza un reparto constante de los riesgos. ¿Pero qué tanto del paradigma posfordista o de las teorías de la sociedad postindustrial opera en nuestra localización específica?

Si bien Beck (2002) se refiere explícitamente a la sociedad global, su análisis descriptivo cuenta con mayor precisión los rasgos de una sociedad nacional antes que global. Suponer que las teorías de la sociedad postindustrial se replican en las sociedades latinoamericanas desconociendo transferencias y adaptaciones sería restrictivo y estaríamos dejando de lado algunas especificidades relativas a la localización. Por eso, nos interesa incorporar nuevos estudios que cuestionan el axioma de la existencia de una teoría de la modernización con nacimiento en las sociedades centro-europeas y norteamericanas y su evolución hacia sociedades posmodernas o sociedades del riesgo. Algunas contribuciones (Eisenstadt, 2000; Costa, 2006; Spohn, 2006, Domingues, 2009) señalan que existen varios modelos de

modernidad de los cuales es necesario dar cuenta, así como también de las discusiones que se vienen desarrollando para comprender a las sociedades contemporáneas. De otra manera, sociedades no europeas, terminan siendo llamadas neo-modernas. Nos referimos específicamente a las modernidades múltiples (Eisenstadt, 2000) y las contribuciones poscoloniales (Costa, 2006) en las que se discute la postura hegemónica de la ubicación de la teoría de la modernidad como originaria de Europa. Costa (2006) desarrolla que es necesario deconstruir la historia de la modernidad y poner en evidencia las relaciones materiales y simbólicas entre occidente y el resto del mundo. Si no, como bien señala Chacrabarty (2000) siempre estamos en la búsqueda, siempre hay un déficit y lo que existe no lo podemos ver.

El concepto de modernidades múltiples presupone que la mejor forma de comprender el mundo contemporáneo es como una historia continua de constitución y reconstitución de una multiplicidad de programas de cultura. Así, la construcción de diversos caminos para arribar a la modernidad contribuye a ampliar las perspectivas. Se propone también el concepto de modernidades entrelazadas (Spohn, 2006) que concibe que la modernidad tiene centros diversos de origen que se encuentran interrelacionados y donde se involucran las relaciones de poder entre las regiones del mundo. Por ende, pensar en la existencia de otros modelos de sociedad nos posibilita complejizar el marco de interpretación donde el riesgo no sólo responde a las características de la modernidad avanzada sino también a las relaciones de poder imperantes en el mundo.

Walter y Pucci (2007) señalan que en las sociedades latinoamericanas el riesgo se ha hecho evidente: con el crecimiento de eventos catastróficos tales como el de Lapa, el incendio de Asunción y la disco Cromagnon. No obstante, ello resulta dificultoso atribuir la proliferación de riesgos a un estadio del desarrollo social. Las actividades que producen daños ecológicos y la proliferación de procesos industriales creadores de riesgos laborales, al menos en nuestro contexto nacional, no tienen estrecha relación con el avance de la tecnología.

Mientras las transformaciones de los procesos de trabajo han sido de mayor envergadura en las sociedades europeas y norteamericana, en las cuales también se han modificado los componentes básicos de la modernidad (Beck, 2006; Giddens, 1997), en Latinoamérica y en nuestro país, los cambios en los procesos productivos asumieron características específicas que los apartan de los modelos implementados en los países desarrollados (Pucci, 2004). Las particularidades podemos entenderlas en dos niveles: un nivel que hace referencia a la situación geopolítica de nuestro país, la historia y los hechos económico-sociales, el desarrollo económico, la escasez de recursos económicos y tecnológicos y la perdurabilidad de las características de la sociedad industrial. Un segundo nivel más específico en el que incluimos los estilos de gestión organizacional, en particular el modelo taylorista que no ha sido reemplazado totalmente.

Y convive en el hacer con nuevos estilos de administración, características culturales e idiosincráticas de las organizaciones en Argentina.¹ En este sentido, resulta interesante el análisis de los riesgos, sin perder de vista las particularidades de nuestro país donde los riesgos no sólo se encuentran vinculados al desarrollo de las sociedades y a la evolución de la tecnología.

El riesgo en la teoría de la organización

Las definiciones de riesgo e incertidumbre del economista Frank Knight siguen teniendo mucha influencia en la conformación de definiciones de riesgo que se realizan en diversos ámbitos. En esta perspectiva, el riesgo se refiere a una situación en la que la probabilidad de resultados futuros es medible. En oposición, la incertidumbre, se refiere a la imposibilidad de medir resultados (Knight, 1921). Por su parte, Luhmann (1992) advierte la distinción entre riesgo y peligro. El primero se refiere al caso en el que el daño es consecuencia de una decisión mientras que el segundo hace referencia al daño provocado externamente, por el medioambiente. En este sentido, el riesgo remite a la idea de que el individuo puede evitar dicho daño o peligro al realizar elecciones frente a situaciones contingentes.

Gilhou y Lagadec (2002) se preguntan si no estamos a punto de ser barridos por lo que dimos a luz. Desde los '60 el mundo evoluciona y se ingresa en la lógica del cambio. Los cambios acontecidos traían aparejados ciertos fenómenos que se globalizan a lo largo de la década del noventa del siglo XX. Las amenazas no se circunscriben a un entorno específico, sino que proliferan desde contornos ideológicos, tecnológicos e institucionales diversos. En el plano de la seguridad industrial los autores señalan, a partir del accidente de Seveso,² la necesidad de redimensionar la noción de riesgo. De esta manera, proponen el concepto de riesgo tecnológico mayor para hacer referencia a aquellos riesgos que salen del recinto industrial y que pueden afectar a toda una población.

En tanto el riesgo comienza a ser discutido en las ciencias sociales, desde de la teoría de la organización se desarrollan dos grandes corrientes, la Teoría de los Accidentes Normales (TAN) (Perrow, 1984) y la Teoría de las Organizaciones de Alta Confiabilidad (High Reliability Organizations – HRO) (La Porte, 2001). La teoría formulada por Charles Perrow se aplica en organizaciones cuyas características ontológicas acarrea inevitablemente *accidentes normales*. Estos sistemas tienen dos características principales: la complejidad interactiva, que se relaciona con la forma que interaccionan los fallos en los componentes. Es decir, ocurren secuencias inesperadas o fuera de la producción normal de interacciones entre los componentes. Y la integración fuerte (*tight coupling*) que implica la velocidad de los procesos que son mutuamente dependientes. La integración se refiere a que no existe laxitud ni flexibilidad entre dos elementos. Lo que ocurre en un elemento afecta directamente al otro (Perrow,

¹ En nuestro país tanto el modelo taylorista como los nuevos estilos de gestión se adoptaron con posterioridad a los países denominados centrales. Por otro parte, esto no significa que países como Argentina tengan el monopolio del modelo taylorista ya que en los países desarrollados el mismo paradigma tiene plena vigencia.

² El accidente de SEVESO (Italia) en una planta química fue el disparador años más tarde de las medidas de seguridad desarrolladas para las plantas industriales que utilizan elementos peligrosos, adoptadas por la Comunidad Europea.

1984). Por otro lado, la teoría HRO se pregunta acerca de las causas de la confiabilidad de los sistemas organizacionales complejos. Su objeto de estudio consiste en comprender a aquellas organizaciones que trabajan de manera segura y confiable en contextos cada vez más complejos (Cantero, 2007:82-83). Corre su unidad de análisis incorporando una nueva perspectiva que se centra principalmente en la confiabilidad del sistema. Las organizaciones confiables son sensibles y se adaptan a pequeñas señales del sistema que resuelven mediante modificaciones y ajustes (Barton y Sutcliffe, 2009).

La confiabilidad de una organización es principalmente el resultado de una correcta adaptación entre las demandas externas y la estructura de las unidades de la organización. Las HRO intentan compatibilizar los objetivos de seguridad con los económicos a través de procesos organizacionales internos: las estructuras formales e informales de la organización, los rituales de socialización, la planificación de las operaciones, procesos de decisión pero finalmente y esencialmente la confiabilidad responde a la capacidad y al ingenio de los actores (Bourrier, 2001). Esta línea advierte de una serie de características o procesos cognitivos en estos sistemas (Weick y Roberts, 1993) como la preocupación por el fracaso, la renuencia a realizar interpretaciones simples, el seguimiento pormenorizado de todas las operaciones, el compromiso con la resiliencia y el bajo nivel de especificación de la estructura organizacional. Estas características conforman un proceso de conciencia activa (mindfulness) de atención y capacidad para desarrollar y manejar eventos inesperados.

Desde la psicología cognitiva ergonómica, en consonancia con la perspectiva de Weick y Roberts, Amalberti (2009) estudia la dinámica por la cual los mecanismos cognitivos garantizan al operador seguridad, desempeño y minimización de consecuencias fisiológicas y mentales. El autor considera que se ha dado demasiada importancia a los mecanismos de error para explicar los fallos del operador que explica mucho menos de lo que parece. Por eso, propone un modelo cognitivo que permita comprender la inteligencia y la fragilidad de los compromisos cognitivos de los operadores en situaciones de trabajo habituales y dinámicas para garantizar la seguridad y el desempeño. Y concretamente analizar las causas de ruptura del compromiso en sistemas de alta tecnología cuyos rasgos principales son: 1) gestión de procesos dinámicos, 2) están controlados por individuos –control humano-, 3) conllevan riesgos – de accidentes y de equivocación-, 4) las unidades son interdependientes y conforman un gran sistema técnico. En este enfoque se considera que el error se produce por la pérdida de control del compromiso cognitivo al tener que enfrentarse a riesgos constantes. Este modelo tiene dos niveles: el de la comprensión/acción y el de control. El primero consiste en construir una representación de la situación anticipadamente y reactualizarla correctamente al contexto disponible mientras que el segundo incluye los diversos mecanismos de defensa existentes - conocimientos, experiencia y confianza- que permiten aceptar los riesgos. El autor ejemplifica el modelo a través del caso del Airbus de Toulouse cuando una tripulación invirtió 11 minutos en advertir que el tren de aterrizaje no se levantaba. Los indicadores eran claros, el avión era inestable y no aumentaba su velocidad. Sin embargo, un contexto inicial propiciado

por conocer respecto de las dificultades del copiloto desde el comienzo de su formación en el manejo de ese avión obstaculizaba la comprensión. De esta forma la construcción de la representación de la situación o la no reactualización en forma correcta impedía pasar al nivel de control de la situación.

A modo de síntesis

Las organizaciones de alta confiabilidad se constituyen en un interesante objeto de estudio para Latinoamérica y particularmente para nuestro país. Si bien existen estudios anglosajones que se han dedicado extensa, teórica y empíricamente al estudio de las características de este tipo de organizaciones, en Argentina este es incipiente. Los acontecimientos riesgosos se han hecho evidentes en nuestro país: Cromagnon, Lapa y los últimos accidentes ferroviarios en las líneas metropolitanas dan cuenta de la necesidad de responder a estos sucesos desde la teoría de la organización con estudios que nos permitan comprender y formular propuestas a una fenómeno relevante y de elevado y renovado interés para la opinión pública.

La TAN y la teoría HRO traen aportes para avanzar en la caracterización de diversas organizaciones como sistemas de alto riesgo y las particularidades que podrían advertirse en nuestra localización específica. Asimismo, de qué manera estas características se constituyen en vulnerabilidades organizacionales y de qué manera son o podrían ser sorteadas por las capacidades individuales, grupales y organizacionales. Indagar en profundidad respecto de la construcción de la confiabilidad en las organizaciones riesgosas en Argentina constituye una invitación a investigadores y un desafío a enfrentar en trabajos futuros

Bibliografía

- AMALBERTI R. (2009) La acción humana en los sistemas de alto riesgo, España: Editorial Modus Laborandi.
- BARTON M. y SUTCLIFFE k. (2009) "Overcoming dysfunctional momentum: organizational safety as a social achievement", Human Relations, 62 (9): 1327-1356.
- BECK, U. (2002) La sociedad del riesgo global, Madrid: Siglo XXI.
- BECK, U. (2006) La sociedad del riesgo. Hacia una nueva modernidad, Barcelona: Ed. Paidós Ibérica.
- BECK, U. y BECK-GERNSHEIM, E. (2002) Individualization. Institutionalized individualism and its social and political consequences, London: Sage Publications.
- BOURRIER M. (2001) "La fiabilité est une question d'organisation" en Bourrier M. (dir.) Organiser la fiabilité, París : L'Harmattan.
- CANTERO, J. (2007) "La gestión del riesgo industrial bajo la óptica de la teoría de los accidentes normales en el caso de una plataforma química" en WALTER J. y PUCCI F. (comp.) (2007) La gestión del riesgo y las crisis. Personas, culturas organizacionales e instituciones, Buenos Aires: El Ateneo.

- CASTEL, R. (1999) Empleo, desocupación y exclusiones. Documento de Trabajo editado por el PIETTE, Buenos Aires: PIETTE – CONICET.
- COSTA S. (2006) “Desprovincializando a sociologia: a contribuicao pós-colonial”, Revista Brasileira de Ciências Sociais 21(60): 117-134.
- DOMINGUES J. (2009) “Global modernization, coloniality, and critical sociology for contemporary Latin America”, Theory, culture & Society 206 (1):112-133.
- EISENSTADT, S. (2000) Multiple Modernities, Daedalus 129 (2000):1-29.
- FITOUSSI, J. y ROSSANVALLON, P. (1996) La nueva era de las desigualdades, Buenos Aires: Manantial. 29
- GIDDENS, A. (1993) Consecuencias de la modernidad, Madrid: Alianza.
- GILHOU X. y LAGADEC P. (2002) El fin del riesgo cero, Buenos Aires: Editorial El Ateneo.
- HARDT M. y NEGRI A. (2005) Imperio, Buenos Aires: Editorial Paidós.
- KNIGHT F. (1921) Risk, uncertainty and profit, Boston, MA: Hart, Schaffner & Marx; Houghton Mifflin Co, disponible en <http://www.econlib.org/library/Knight/knRUP6.html>, consultado en octubre 2011
- LA PORTE T. (2001) “Fiabilité et légitimité soutenable” en BOURRIER M. (dir.) Organiser la fiabilité, París : L’Harmattan.
- LINHART D. (1997) La modernización de las empresas, Buenos Aires: Asociación Trabajo y Sociedad, PIETTE del CONICET.
- LUHMAN N. (1992) Sociología del riesgo, México: Universidad Iberoamericana/Universidad de Guadalajara.
- NEFFA J. (1998) Los paradigmas productivos taylorista y fordista y su crisis, Asociación Trabajo y Sociedad, Buenos Aires: Lumen Humanitas.
- PERROW C. (1984) Normal Accidents. Living with high-risk technologies Nueva York: Basicbooks.
- PUCCI F. (2004) Aprendizaje organizacional y formación profesional para la gestión del riesgo, Montevideo: Cinterfor/OIT.
- SPOHN W. (2006) “Multiple, entangled, fragments and other modernities. Reflections on contemporary sociological research on Europe, North and Latin America” en COSTA et al (ed.) The plurality of modernity: decentring sociology, Mering: Hampp.
- WALTER J. y PUCCI F. (2007) La gestión del riesgo y las crisis. Personas, culturas organizacionales e instituciones, Buenos Aires: Editorial El Ateneo.
- WEICK K. & SUTCLIFFE K. (2007) Managing the unexpected: resilient performance in an age of uncertainty, San Francisco CA: Jossey Bass.
- WEICK K. (1995) Sensemaking in organizations, California: Sage Publications.
- WEICK K. y ROBERTS K. (1993) Collective mind in organizations: heedful interrelating on flight decks, Administrative Science Quarterly, 38: 357-381.
- WEICK K., SUTCLIFFE K., OBSTFELD D. (1999) “Organizing for high reliability: processes of collective mindfulness”, Research in Organizational Behavior, 21: 81-123