



PSICOLOGÍA Y RELACIONES INTERPERSONALES

POR UN CONTEXTO ORGANIZATIVO ORIENTADO A LA SEGURIDAD

Daniela Acquadro Maran
Giorgio Soro
Università di Torino
Eloisa Guerrero Barona
Esther Ramos Gorospe
Blanca Fajardo Utrilla
Universidad de Extremadura

ABSTRACT

Fourteen years have passed since the introduction of new safety's norms for the work place in Italy. The law and the subsequent changes thereof, have allowed the companies and the workers to adopt policies and behaviors which help of prevent injury and accidents during working hours. But is this law currently in vigor suitable? To answer to this question, a research team of the University of Turin has undertaken investigations to understand how adequate the law responds to the actual safety requirements. To this aim, a sample of 70 workers have been interviewed in a big industrial city of the North-West of Italy. The results suggest that the safety perception depends on job typology to which a person is exposed, the persons responded that they could generally turn to management in case of problems related to their work, further they stated that the problems were resolved in a short period of time when they concern safety issues. Implications for further research are also discussed.

Keywords: organizational context – safety - workplace

INTRODUCCIÓN

En 1994 entró en vigor la ley sobre la seguridad en los lugares de trabajo, que ha modificado el concepto de seguridad y prevención en el mundo laboral. En el decreto están indicadas figuras y organismos con los que se espera alcanzar el objetivo de evaluar los riesgos y tomar medidas de prevención y seguridad. Todos los implicados en el sistema tienen roles y responsabilidades precisas. Para las empresas y los diseñadores de fábricas y lugares de trabajo subsiste la obligación de respetar los principios generales destinados a la seguridad, tales como elegir maquinaria que responda a la



normativa. Para los empresarios y los trabajadores subsiste la obligación de conocer el concepto de riesgo y las medidas tomadas para evitar los accidentes. En este aspecto, el legislador ha previsto que vengan identificados el responsable de la seguridad y los encargados de la seguridad por una parte, y el suministrador de trabajo, el médico, el representante de los trabajadores y todos los trabajadores por otra. El accidente desafortunado no es responsabilidad de uno sino de todos y del contexto en el cual se opera. Conocer el riesgo significa también identificarlo, evaluarlo y administrarlo con el fin de adoptar medidas de prevención y protección. El legislador tiene por ello previstas actividades de formación e información de los trabajadores, actividades que no son ocasionales sino permanentes, para crear una cultura de la prevención y de la seguridad en el trabajo.

Entre los principios de la ley 626 se afirma la necesidad de actuación de las medidas sobre la tutela de la salud y de la integridad psico-física de los trabajadores; este rol se ha encomendado al médico de trabajo que puede eventualmente poseer competencias psicotécnicas. Como se puede imaginar, los psicólogos no han estado implicados en el diseño y en la distribución de los cursos de formación sobre la ley, perdiendo así la ocasión de construir un nuevo modelo de seguridad (Piu, 2003). Esto afecta además a las recientes directivas europeas, que indican la urgente necesidad de implicarse en la formación, destinada a los responsables de la seguridad (RLS y RSPP) y psicólogos de trabajo: la prevención y el contenido de los riesgos derivados de los procesos laborales no se pueden llevar a cabo solamente a través de la predisposición normativa, sino que es sobre todo una acción de convencimiento de los trabajadores y de los emprendedores sobre la necesidad de modificar el comportamiento, adoptando una actitud a favor de la seguridad (Avallone, Paplomatas, 2005). Para lograr la cultura de prevención y seguridad en el trabajo deseada en la ley 626, la Comunidad Europea considera fundamentales algunos factores, como la unión y la interdependencia entre las causas objetivas de los accidentes (por ejemplo configuraciones de los locales, instrumentos y equipos, composiciones de las sustancias...) y las causas subjetivas y relacionales, relativas a los aspectos sociales y psicológicos de los trabajadores. A los expertos se les ocurre preguntarse por la puesta en marcha de procesos formativos y de cambio que tengan como objetivo la prevención, diagnosis y la intervención anti-accidentes: los psicólogos se encuentran con la necesidad de adoptar nuevas competencias para desarrollar una profesionalidad capaz de crear un contexto que favorezca la adopción de comportamientos orientados a la seguridad.

Parece ésta la nueva palabra clave para la seguridad en los lugares de trabajo: construir un contexto en el cual todos los actores organizativos estén invitados a pasar de la asunción de comportamientos reactivos ante la imposición de normas, instrumentos y técnicas, a comportamientos participativos, en los cuales haya una orientación real a la seguridad individual y de grupo.

En este sentido, nos encontramos con la lista de los aspectos operativos para administrar el problema de la seguridad propuesto por Spaltro (2003). Se trata principalmente de:

- proyectar la organización del ambiente para el trabajador;
- implicar al trabajador en la administración de la organización (tanto para el ciclo de trabajo como para los tiempos y métodos de trabajo);
- orientar al trabajo, o sea, hacer elegir poniendo a la persona en el puesto más adaptado para él desde el punto de vista de la seguridad subjetiva;
- ejercitar y formar al trabajador para la percepción del riesgo, con el fin de que la seguridad sea también psicológica;
- motivar al trabajador y todo el grupo de referencia de la seguridad, con el fin de que ésta no sea de un único individuo sino que sea aceptada y compartida por todos;
- proteger al trabajador, a través de reglas claras y comunes, y procedimientos definidos y



PSICOLOGÍA Y RELACIONES INTERPERSONALES

respetados;

- mejorar la calidad de vida del trabajo, intervenir sobre la percepción de riesgo y sobre la condición de seguridad, construir el bienestar organizativo;

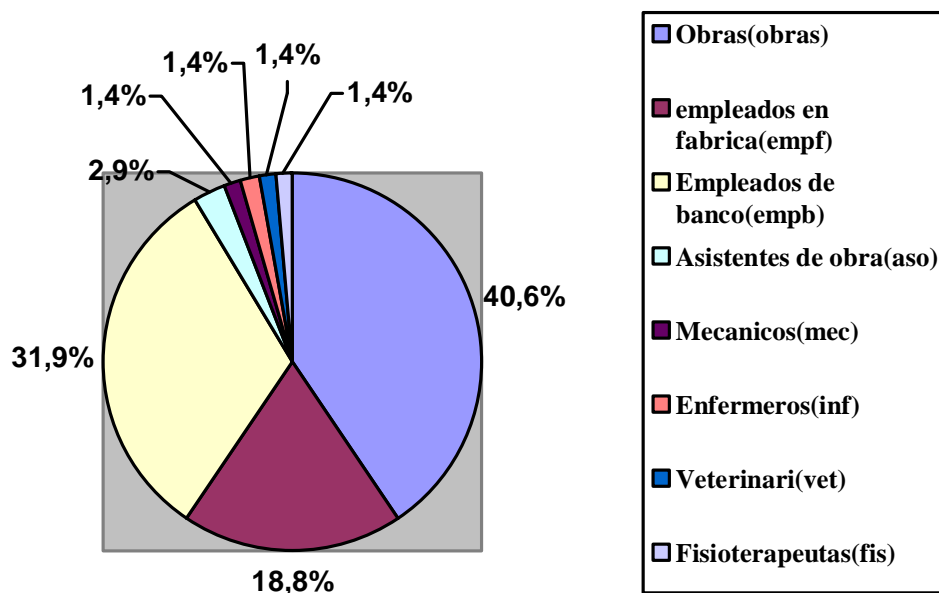
A partir de 2003 hemos realizado una primera investigación sobre estos - desarrollada con la colaboración de la Confederación Artesanal de una provincia piemontesa - que tenía el objetivo de describir y analizar los contenidos de los cursos de formación destinados a los responsables de la seguridad en las organizaciones (Acquadro Maran, Soro, Zanotta, 2007). Los resultados obtenidos nos han conducido a un sucesivo proyecto de investigación cuyo objetivo es describir el cambio o no de los lugares de trabajo gracias a la introducción del decreto ley 626 y la efectiva disponibilidad de la dirección para responder a las investigaciones de cambio. A este último proyecto dedicamos el trabajo que se presenta aquí.

METODOLOGÍA

Participantes

Han sido estudiados 70 sujetos representantes de diversas organizaciones y actividades laborales (figura 1). El 27% son mujeres, y el 73% hombres, con una edad media de 41 años (rango 22-55). En lo que se refiere a la experiencia laboral por parte de la organización en el momento de la investigación, esta varía entre 33 años y unos pocos meses.

Fig. 1 – Sujetos por actividad laboral.



Procedimiento

La investigación (desarrollada entre 2006 y 2007) ha previsto diversas fases: análisis de datos del archivo, suministro de la entrevista semi-estructurada, elaboración de datos. El análisis de los datos



del archivo ha permitido identificar los problemas que actualmente caracterizan el panorama nacional de la seguridad. Los datos obtenidos han sido utilizados para el diseño de la entrevista. Las áreas analizadas se refieren al cambio a partir de 1994 del propio lugar de trabajo (ej: ítem '¿Cuales han sido las modificaciones más evidentes aportadas por la aplicación del Decreto Ley?, ¿Qué modificaciones efectivas ha llevado a cabo en su modo de trabajar?') y del sentimiento de seguridad (ej: ítem '¿Siente que puede desempeñar con mayor seguridad sus tareas laborales?'), a la posibilidad de solicitar intervenciones y cambios al gerente (ej: ítem '¿Le ha hecho saber a sus superiores alguna vez el mal funcionamiento de las máquinas, o alguna exigencia laboral particular? ¿Qué le ha contestado?. Su posible indicación, ¿ha producido resultados a corto o a largo plazo?')

Elaboración de datos

Las entrevistas han sido objeto de análisis estadístico utilizando el programa Alceste 4.6. El programa se utiliza en el campo de las ciencias sociales, en los casos en los que el tratamiento de datos requiere un estudio de la distribución de las palabras y de su asociación (Matteucci & Tomasetto, 2002). El programa permite descubrir las palabras más utilizadas por el grupo textual de análisis y las relativas frecuencias tanto de palabras enteras como de formas reducidas – las raíces de las palabras. El cuerpo textual ha sido objeto de clasificación jerárquica (Reinert, 1993) de fragmentos de textos llamados unidades elementales de contexto (u.e.c) que, en nuestro caso, corresponden a las respuestas individuales dadas por los sujetos. La técnica, a través del análisis de las concurrencias, permite identificar las clases caracterizadas por el uso de un léxico similar. El uso de palabras específicas parece notarse evidentemente en el ámbito conceptual del discurso dentro del cual están, y de la situación en la que vengán pronunciadas. Por lo tanto, si el uso de un vocabulario específico es frecuente, significa que se le atribuye una relevancia particular al concepto que sostiene; por el contrario, el hecho de que un término sea poco utilizado puede significar que no es pertinente en ese tipo de discurso o también que quien habla no está predispuesto a utilizar ese vocablo. El análisis jerárquico descendente utilizado en el programa, es un procedimiento de clasificación en algunos aspectos similar al análisis cluster, únicamente referido a los datos numéricos, que permite subdividir los enunciados que componen el cuerpo interno en clases más pequeñas y homogéneas.

En una segunda fase, a través del test del χ^2 llevado a cabo por asociaciones entre palabras y clases, este método individualiza el vocabulario específico de cada cluster, constituido por las palabras más recurrentes en su interior, con respecto al resto del cuerpo (Matteucci & Tomasetto, ib).

Con el fin de comprender el valor de las clases y las palabras asociadas, hemos pedido a tres analistas que trabajen por separado con el fin de describir los mundos léxicos. Sucesivamente, han sido intercambiados los datos, se ha leído el trabajo hecho, y se ha llevado a cabo una discusión sobre los elementos comunes y discrepantes. El objetivo ha sido el de llegar a un acuerdo sobre la lectura de los resultados obtenidos.

RESULTADOS

Del análisis de las entrevistas a los trabajadores, han resultado 52289 necesidades, 4987 formas distintas, con una frecuencia media igual a 9; los hapax son 2324. De las 1321 u.e.c. clasificadas, han sido utilizadas 1159 (87.74%). Sobre la base de las concurrencias entre formas y unidades de contexto, los enunciados que componen el cuerpo han sido subdivididos, mediante clasificaciones descendientes



PSICOLOGÍA Y RELACIONES INTERPERSONALES

jerárquicas, en tres clases (o mundos léxicos según la definición dada por Reinert, 1993). Para cada clase van identificadas las primeras cinco palabras (presentadas en forma reducida¹) que caracterizan cada clase en orden de χ^2 (tab.1).

Tabla 1 Clasificación Descendente Jerárquica: palabras características de las clases

Clase I		Clase II		Clase III	
Palab. reducidas	χ^2	Palab. reducidas	χ^2	Palab. Reducidas	χ^2
hacer	24.08	ley	106.52	cambiar	57.18
responsabil +	20.89	respeto	99.58	esper +	54.45
habl +	16.28	direc +	99.17	tenid +	54.43
yo	14.66	infor +	95.81	segun- yo	24.22
empre +	13.51	decreto	95.81	positiv +	15.44

La clase I se refiere a la dimensión del hacer, a la puesta en marcha del individuo o de la empresa a favor de la solución de los problemas relativos a la seguridad: 'Hemos conectado con nuestros superiores, que se están poniendo en marcha en la toma de medidas' (F45empf); 'Algunos aspectos no han recibido aún las modificaciones oportunas, el número de extintores y características de las tomas eléctricas en particular... Los responsables han sido avisados y están actuando en este sentido' (M25vet); 'Los responsables son conscientes de los hechos, aunque por ahora no se han aportado modificaciones' (M37obre). En general, 1'8.57% ha comunicado los puntos críticos a los dirigentes que se han mostrado dispuestos a intervenir. Otro 8.57% de sujetos ha encontrado en cambio, menor disponibilidad por parte de los responsables. Es importante señalar que algunos sujetos (M50empf, M53obre, M49obre) han atribuido al representante de los trabajadores para la seguridad (RTS), un rol fundamental de intermediación entre los trabajadores y la dirección. Los dirigentes en tema de seguridad son evaluados positivamente por el 65.71% de los sujetos, y el 4.29% los evalúa negativamente. No emergen diferencias sustanciales ligadas al tipo de actividad. El 31.43% declara que no ha avisado nunca a la dirección, el resto de los sujetos declara haber señalado exigencias profesionales y aspectos organizativos mejorables. Para los sujetos que trabajan en la fábrica, las más corrientes están relacionadas con el mal funcionamiento de la maquinaria, preocupaciones ligadas al contacto con sustancias nocivas y cargas pesadas. Para otros, en cambio, las sugerencias hechas, son para obtener mejoras organizativas. Respecto a los logros de las sugerencias, el 57.17% (N=48) declara que ha visto tomar en consideración las propias propuestas, obteniendo de los dirigentes respuestas positivas con medidas a corto plazo. El 20.83% declara que las indicaciones han sido tomadas en consideración pero las modificaciones han sido aportadas a largo plazo. El 10.42% de los sujetos declara que las indicaciones hechas, no han tenido ninguna respuesta y por tanto no han previsto una intervención: 'los dirigentes prometen soluciones a corto plazo. En realidad, la rapidez de los resultados es solo para las cuestiones que se consideran más complicadas y peligrosas' (M33obre); 'los dirigentes tienen como prioridad, alcanzar los ordenes mensuales (facturación y posibles beneficios), y para obtener resultados es necesario insistir con las indicaciones y a veces, amenazar con la huelga' (M53obre); 'los problemas señalados quedan "cerrados" a corto plazo, pero no son resueltos estructuralmente' (F45enf). De las entrevistas se deduce que, las intervenciones oportunas por parte de los gerentes abordan sobre todo cuestiones de estrecha necesidad, como por ejemplo la sustitución de máquinas defectuosas, o bien, en aquellos casos en los que son límites objetivos que causan una disminución del trabajo. Cuando en cambio, los problemas causados por los subordinados no



presentan dificultades inmediatas en las tareas de trabajo, las decisiones se dilatan netamente más en el tiempo y en algunos casos, no llegan a tomarse del todo.

La clase II, se refiere al conocimiento del decreto en el propio ambiente de trabajo: 'la empresa ha respetado las normas casi totalmente, pero se pueden aportar siempre mejoras' (M49obre). Es interesante resaltar que, 10 sujetos de 70 (14.29%) afirman que no conocen el decreto ' la ley estaba ya en vigor cuando han sido aprobadas, por lo que no sabría dar un juicio'(F29empb); ' no conozco el decreto ley, no se contestar' (F46empb). Del resto de la muestra, el 76.67% de los sujetos (N=60) declara que las disposiciones han sido respetadas y el 21.67% las mantiene respetadas solo en parte.

La clase III, describe los términos del cambio aportado por el decreto ley. Las intervenciones principales descritas por los trabajadores, son reconducibles a la introducción de dispositivos de protección individual. (guantes, casco, calzado...) y a la adecuación de los locales (puestos de trabajo mas o menos ergonómicos, protecciones a los maquinistas, mejora de la distribución de los espacios): 'se han introducido dispositivos para reducir el ruido, aspiradores, puestos ergonómicos y protecciones individuales' (M37obre); 'los cambios principales corresponden al uso de protecciones individuales, también en secciones donde no serian necesarios' (M53obre); '[ha habido un] leve descenso de las operaciones debido al hecho de que la norma en algunos aspectos ha sido interpretada con demasiada rigidez' (M44trab). El grupo de los no trabajadores describe, sin embargo, los cambios relativos a la adecuación de los locales, (puesta a punto de las instalaciones eléctricas, salidas de emergencia, distribución de los espacios, uso de materiales anti-resbalamiento, etc...): 'Los mayores cambios pertenecen a los implantes eléctricos, sin modificar mi modo de trabajar' (M41empb); 'aunque las normas no hayan modificado directamente mi trabajo, tengo la sensación de trabajar con mas seguridad.' (F34empb); 'la norma ha aumentado solo la burocracia, sin llevar cambios sustanciales a mi trabajo' (M52empb); 'la aplicación de la norma ha causado una disminución en el desarrollo de las tareas' (F45enf). Los cambios vienen evaluados por estos sujetos con un 1'86.67% (N=60) positivos, el 3.33% de los sujetos ha descrito los cambios con luces y sombras (M45empf, F45enf), el 5% de los sujetos no ha sabido hacer ningún tipo de evaluación (M36obre, F47empb, M26empf); un sujeto ha declarado que los cambios no han sido influyentes (M52empb), un sujeto ha descrito los cambios como justificables (M25vet), y un sujeto los ha descrito en términos de inutilidad (68-F33emp). Al lado de los cambios ya existentes, los sujetos describen los cambios deseados. Mientras, en efecto, el 35.71% declara que no modificaría el ambiente de trabajo, el 15.71% declara que sería necesario aportar modificaciones, pero sin sugerir cuáles. El 4.29% no sabe dar una respuesta. El 44.29% propone soluciones con el fin de mejorar el ambiente de trabajo. Las más corrientes son: disminución de los posibles riesgos (solución indicada por el 11.43% de los sujetos, todos obreros); mejora de las relaciones humanas (solución indicada por el 14.29% de los sujetos); mejoras a nivel organizativo (soluciones indicadas por el 5.92%, 3 empleados de banco y una enfermera).

CONCLUSIONES

La investigación presentada, pone en evidencia, como aun hoy - a pesar de las campañas de información y cursos de formación obligatorios- existe un escaso conocimiento del decreto ley 626/94 y actualmente una sobrevaloración del problema de la seguridad. Los problemas ligados a ello, por supuesto, son reconocidos en aquellos lugares de trabajo donde evidentemente el tipo de prestaciones profesionales tiene relación con el riesgo (obreros, enfermeros): de las entrevistas, emerge como el respeto a las normas por parte del gerente, que resulta ser adecuado, más que impuesto por el interés



PSICOLOGÍA Y RELACIONES INTERPERSONALES

en la salud de los trabajadores nace de la exigencia de evitar sanciones más o menos gravosas. Para el resto del grupo de sujetos, no hay percepción de riesgo, ni físico ni psicológico. El concepto de seguridad en los lugares de trabajo, está orientado así a la protección de la propia persona- la adopción de las medidas previstas para proteger el cuerpo- que está, por otra parte, previsto por la ley.

En este punto, donde llegamos a los límites de la investigación, están aún por profundizar las modalidades con las cuales los sujetos se adhieren a la norma y qué comportamientos orientados a la seguridad se adoptan y cuales, por el contrario, no son aceptados. Si se piensa en lo difícil que es hacer aceptar una norma, una nueva técnica o un nuevo instrumento, así como las peticiones de cambio que provienen del mercado y que los trabajadores cubren, surge la necesidad de acercarse al problema no con una óptica de "aplicación de la ley" sino de "mayores oportunidades de prevención". Según nuestra opinión, la respuesta se centra en el contexto organizativo (o context, según Soro, 2005) que puede contribuir a aumentar la percepción del sentimiento de seguridad, la confianza en el proyecto, en uno mismo y en el otro. Un contexto organizativo adecuado puede dar la posibilidad de expresar dudas y perplejidad, pero también de encontrar juntos soluciones a los problemas ligados al tipo de trabajo desarrollado.

BIBLIOGRAFIA

- Acquadro Maran D., Soro G., Zanotta T. (2007) La seguridad, ¿se aprende? Psicología y formación sobre seguridad en los lugares de trabajo. In: Revista de Psicodidáctica, 12(1), pp. 107-120.
- Avallone F., Paplomatas A. (2005) Salute Organizzativa. Cortina, Milano.
- Matteucci M.C., Tomasetto C. (2002) Alceste: un software per l'analisi dei dati testuali. En: B.M.Mazzara (ed.), Metodi qualitativi in psicologia sociale (pp.305-328). Roma: Carocci.
- Piu S. (2003) Strategie europee per la salute e la sicurezza. In: Psicologia e Lavoro, n. 128, pp. 56-59.
- Reinert M. (1993) Les 'mondes lexicaux' et leur 'logique' à travers l'analyse statistique d'un corpus de récits de cauchemars. Langage et Société, 66, 5-37.
- Soro G. (2005) Accendere gli animi. Dialogo sulle passioni nelle organizzazioni. Guerini, Milano.
- Spaltro E. (2003) L'idea di sicurezza. In: Psicologia e Lavoro, n. 128, pp. 3-12.

Agradecimientos

Deseamos agradecer a Irene López Baro la traducción. También agradecer a Máximo Digiovanantonio y Luca Barone la recopilación de datos.

Nota

¹ El programa utiliza símbolos para indicar el tipo de raíz. Si a la palabra le sigue el símbolo <, esto indica el reconocimiento de la raíz de la palabra. El símbolo + indica en cambio el reconocimiento de la desinencia y de más formas con la misma raíz. Un ejemplo del primer tipo es quere< que indica las palabras querer, quisiera, quereis, queria; un ejemplo del segundo tipo es positiv+ que indica las palabras positiva, positivo.

Fecha de recepción 1 Marzo 2008
Fecha de admisión 12 Marzo 2008

