

CAPÍTULO 5



CALIDAD SOCIAL



Letras 3.

Autor. Daniel Alfaya Pascual

la inventaría. De todos modos, el dinero, el valor monetario de un papel o un plástico, los sistemas financieros, todo esto ha sido inventado por algunos hombres como instrumentos de dominación. Y esto, creo, es imposible que pare, pues es parte de la existencia misma del universo. La misma materia en diferentes presentaciones.

La pregunta puede ser: ¿por qué perduran en la especie humana relaciones de vasallaje? Esta puede ser la esencia del asunto. Desde la década de 1950 dentro de las OE se ha utilizado el concepto de calidad, a través de concepciones conductistas en el mundo de los negocios; han cambiado los términos del lenguaje empresarial pero no la connotación del uso de la riqueza. Así, en estas teorías de calidad usadas por las OE ya no se habla de supervisor sino de "líder"; en vez de operario se usa el término "colaborador" y así por el estilo. No obstante, el incremento de valor agregado de la operación, producto del esfuerzo de los trabajadores y de la exhortación a estos a que ejecuten mejores prácticas laborales, difícilmente es compartido por la dirección con el personal de base. Cuando a veces se da este beneficio para los trabajadores, los gobiernos de turno y la invitación continua del mercadeo, disfrazada por los medios de comunicación al consumo de cosas innecesarias, se encargan de diluir estas ganancias ocasionales del trabajador de empresa.

A pesar de lo trágico que pueda parecer el panorama anterior, las dos formas de ver las relaciones sociales pueden conciliarse a través de las empresas sociales.

Creo, todavía, que es posible poner la ingeniería al servicio de la humanidad, como también es probable desarrollar la ingeniería humana. La ingeniería humana puede entenderse como una mezcla de técnicas ergonómicas y de seguridad industrial, con teorías de responsabilidad social para entrenar al hombre común de manera que trabaje para unos pocos en búsqueda de la comodidad y bienestar de esta minoría o puede asociarse la expresión a una adaptación de los conocimientos tecnológicos para un mejor vivir de los individuos en sus sitios de trabajo, en familia y en sociedad.

.....

Según esta última interpretación, todas las ingenierías deberían contribuir a esto, pero sabemos que no es así. El individuo cotidiano normalmente está relegado a segundo plano en los proyectos tecnológicos y científicos. A lo mejor lo incluyen como ente de prueba o experimentación.

Creo que la vida tiene sentido para el hombre cotidiano, si tiene la posibilidad de elegir y buscar la perfección en el Oficio o Misión que encuentra útil para vivir, de manera que desarrolle su propia motivación interna. Si a esto aporta el conocimiento aplicado, emanado de las ingenierías, para construir una mejor sociedad, que posibilite al individuo común acceder al oficio o profesión que desea, y pueda hacerlo bien y vivir de él, me queda claro entonces el papel de la ingeniería humana y más que esto, me queda clara su connotación.

De otro modo, la ingeniería humana será otro discurso más en beneficio de unos pocos individuos privilegiados. Teniendo en cuenta esto, prefiero hablar en este acápite de Calidad Humana en vez de Ingeniería Humana.

Sin la motivación interna que debe tener cada individuo para jalonar su destino, no queda nada. Sin esta marcha a la perfección del oficio o profesión que el individuo elija, la sociedad crea entonces seres con vidas carentes de sentido, al servicio de la misión de otros, escenario que multiplica las acciones caracterizadas por el atropello, la explotación y la ausencia de calidad de vida.

¿Quién produce calidad? ¿Quién no produce calidad? ¿Están todos los individuos facultados para producir calidad? Definitivamente no. Y en este contexto, tampoco están todas las naciones facultadas para crear una sociedad de calidad, para desarrollar unas condiciones de calidad, que beneficien a las personas que integran sus sociedades de manera que puedan vivir bien.

¿Qué es vivir con dignidad? Frente a esta pregunta, difícil por cierto de abordar, de cuál es el sentido de la vida, considero que tal sentido pasa, precisamente por sentir que estamos

inmersos en esta inmensidad, provista de belleza, sabiduría, magia y armonía, significa sentir que hacemos parte de este balance natural que incluye la vida en comunidad, esto pienso, y creo, es vivir con respeto y dignidad. Que cada persona que integra una sociedad, que vive en comunidad, pueda estudiar o formarse en un oficio, pueda trabajar aportando sus facultades, sus cualidades, pueda devengar dignamente un sustento para él, para su familia. En pocas palabras, que pueda vivir libre y tranquilo. Libre, en la medida que no tiene temores, no tiene miedos.

No tiene miedo a perder un trabajo, a ser asaltado o expropiado de sus pertenencias. No tiene miedo a la falta de protección en salud. No tiene miedo a que sus hijos o hijas no tengan futuro. Precizando un poco más el concepto puede hablarse de calidad de vida.

¿Qué es calidad de vida? Hay diferentes connotaciones. Desde el punto de vista de la vida en comunidad, organizada en una república, es la posibilidad de acceso a los servicios básicos: salud, educación, vivienda. Desde esta perspectiva, casi todas las personas del planeta no tienen una buena calidad de vida. Afirmo esto, porque la calidad de estos servicios se administra de manera discriminada por parte del gobierno de turno. Indicadores relacionados con la salud como la esperanza de vida o con la economía como horas de la jornada laboral, si bien han mejorado desde los albores del modelo económico imperante, no significa que por ello hoy las personas vivan mejor. Simplemente existen, la mayoría del tiempo, para otros. El alargue de la esperanza de vida no significa necesariamente calidad de vida. La mayoría de la gente no ejerce sus talentos, ni siquiera alcanza a desarrollarlos insípidamente. Sus vidas son manipuladas con los instrumentos propios de quienes controlan las estructuras sociales; a pesar que existe el progreso, y que la humanidad en cierta forma ha avanzado y conquistado, de alguna manera, secretos de la naturaleza. Pero esto lo disfruta una ínfima cantidad de personas.

Lo que posibilita la calidad de los actos de un individuo y su liberación, tiene que ver con el conocimiento, y, el conocer, se

.....

relaciona con las habilidades para adquirir esta información y estructurarla en un método, en una forma de hacer las cosas en la práctica. Pero no todos los individuos están facultados para aprender y menos para saber.

Es preciso hacer una breve reflexión acerca del saber y del conocer. Partamos de que el aprendizaje es el proceso mediante el cual un individuo incorpora información estructurada, de manera que potencia sus facultades. El aprendizaje, posiblemente facilite el incorporar diversidad de información, mucha información, que de alguna manera potencia al individuo en su conocimiento. Conoce, distingue variedad de temas ligados a áreas del saber. Esta vastedad de información puede ser importante en cuanto a cultura general, pero no es determinante en la producción de conocimiento.

Entonces, ¿quién produce conocimiento? Aquellos individuos que estructuran esta información en unidades de concepto, que reunidas, a su vez, forman teorías que posibilitan, no solo interpretar la realidad y la naturaleza misma de las cosas, sino entenderlas. Una cosa es saber y otra conocer. La mayoría de los profesionales conocen, muy pocos saben.

Puede ser que los eruditos sean distinguidos profesionales que conocen su tema de estudio. Pero el saber, cualidad especial que necesita la sociedad para su transformación, para dar el salto de calidad, muy pocos individuos la tienen. Desafortunadamente, aquellos que lo tienen, en sociedades algo rudimentarias y atrasadas en el tema de la educación, por ejemplo, no valoran esta clase de individuos. Pueden más otros intereses, mezquinos y personales, que aprovechar y potenciar la sapiencia de estos seres, en beneficios del desarrollo social.

Un ejemplo sobre la diferencia de saber y conocer. Hay individuos en el campo del ajedrez, en la élite profesional o de Grandes Maestros, que pueden tener más o menos la misma información, acceso a las mismas bases de datos para el entrenamiento y, sin embargo, a nivel de logros en el ámbito competitivo normalmente hay jugadores con mejores

.....

registros, tanto de escalafón como de títulos en eventos de categoría mundial. Ser erudito, tener mucha información en un campo, no significa saber.

Entonces, ¿qué posibilita el saber?

El saber lo proveen otros elementos, entre ellos la capacidad del individuo por incorporar, por interiorizar la información y estructurarla en conocimiento, que luego facilite la creación de nuevos modelos, de nuevas soluciones a los retos que plantea la naturaleza o la misma realidad en sí a los seres humanos.

Esta capacidad de interiorizar datos, información, debe ir acompañada de la capacidad de un talento natural para entender el lenguaje de cada ciencia, de cada arte. Es allí donde se da la escasez de personas con esta inclinación natural. Puede obedecer a alguna predisposición genética. Es ahí donde la naturaleza juega un papel misterioso, pero admirable. ¿Cómo, dentro de ciertas situaciones, aparentemente caóticas y condiciones adversas para ciertos desarrollos, se da esta clase de individuos, de forma natural, favorables al arte, a la armonía, al balance natural?

La repetición constante de una tarea puede llevar al individuo a ejecutarla de manera más ágil progresivamente, pero de allí en más, la posibilidad de modificarla y desarrollar métodos alternativos o sustitutos, corresponde a otro nivel de aprendizaje. Este nivel puede estimularse por el tipo de organización del trabajo a la que pertenece, hasta cierto punto. Así, veo la organización del trabajo, como un factor más para el aprendizaje en el puesto de trabajo, pero no definitivo para el modelo de trabajo que se plantea aquí.

Hasta nuestros días, pueden identificarse dos tendencias claras de organización del trabajo: el sistema Ford o llamado "producción en serie", donde las tareas están fraccionadas al máximo, los procedimientos establecidos. De otro lado, está la manufactura esbelta, donde el balanceo de las líneas de trabajo constituye de alguna manera retos para sus empleados, además que tienen cierta autonomía: hay rotación en los puestos de trabajo, las operaciones se realizan por equipos

.....

autónomos, los trabajadores son estimulados a aplicar su experticia y conocimiento en el desarrollo de las tareas y su perfeccionamiento. Digamos que esta tendencia va más en concordancia con la propuesta que venimos trabajando.

De acuerdo con la última tendencia, en la medida en que en el lugar de trabajo se creen las condiciones de generación, socialización e intercambio de información, es posible que los individuos participen e interactúen en sus lugares de trabajo, lo que es fundamental para su aprendizaje.

Finalmente, se espera que este crecimiento del conocimiento en la organización impacte en la creación de valor, si el conocimiento incorporado en los individuos se combina de forma dinámica con el aprendizaje que resulta de la socialización e intercambio de información provocando una espiral de conocimiento; esto de acuerdo con Nonaka (28), quien además afirma que esta espiral ha generado competencias en los trabajadores para desarrollar mejores métodos de trabajo en grandes compañías japonesas.

Muchos de los estudios que se referencian en el tema de las competencias laborales parten de la premisa de que el aprendizaje organizacional impacta de alguna manera en la gestión productiva de los procesos (29). De hecho, algunos autores clásicos sugieren que el aprendizaje ayuda a la formación y ésta, a su vez, crea actitudes ligadas a ella, como el aumento del rendimiento y la auto-realización.

Sin embargo, hay que señalar que el camino no es tan expedito para que el aprendizaje influya finalmente en la productividad de las personas y en su satisfacción, y que hay dificultades. Por ejemplo, no todos los puestos de trabajo u oficios ofrecen las mismas oportunidades de aprendizaje y, en esta medida, la efectividad de los programas de formación orientados a desarrollar las competencias para el puesto de trabajo, puede afectarse.

Además, no solo el conocimiento y la pericia de los trabajadores influyen en la productividad, esto ya lo planteaba Sutermeister (30) en la década de 1970, quien señala otros

factores de influencia, unos en mayor grado que otros, para el incremento de la productividad como por ejemplo: la motivación, el desarrollo tecnológico en los procesos de la empresa, la condición social, la condición física, entre otros. Esto es complejo de probar, sobre todo porque los escenarios laborales son heterogéneos y varían de nación a nación por variables como: cultura, normas gubernamentales, desarrollo tecnológico, clima y calidad de vida, por mencionar las más relevantes.

Otro factor de aprendizaje corresponde a sus circunstancias de vida. Esto es el círculo de interlocutores del individuo, su vida familiar, su equilibrio emocional, solvencia de las necesidades básicas, cultivo de otras aficiones. De acuerdo con el perfil socio-económico de la gran mayoría de trabajadores evidenciado en las empresas, quienes cuentan con estos elementos, de manera enfocada y favorable al desarrollo de su oficio, no son los trabajadores típicos.

En particular, hablando del contexto nacional, inciden factores de índole social, familiar y hasta genético. En lo social, desafortunado es admitirlo, hay sociedades de segunda mano y otras de primer orden o llamadas países del primer mundo. Si esto es así, y conscientes de que las naciones las constituyen sus individuos, aunque también sus leyes, formas de organización y su conocimiento, es aceptable que también deberán existir individuos de primer nivel e individuos de segundo orden. Me refiero a segundo, tercer y hasta cuarto orden, en la medida que se produce, hay seres cada vez más alejados del significado del vivir con dignidad. Más degradados, más malogrados. En estas condiciones, ¿cómo puede un individuo producir calidad? ¿Tiene calidad su vida en sociedad? ¿Tiene calidad su vida familiar?

Desde la perspectiva de calidad humana, cualquier empresario debería contribuir a mejorar las circunstancias de vida de sus trabajadores. Esto implica, necesariamente, conocer su entorno, sus necesidades y definir estrategias para mejorar las condiciones en que normalmente viven los trabajadores, muchos de ellos rodeados de ambientes hostiles, conviviendo

.....

normalmente con situaciones adversas.

Por otra parte, la calidad humana debe procurar condiciones de trabajo dignas (31) implementando medidas de carácter ergonómico, de seguridad y salud que prevengan lesiones físicas o daños de tipo emocional en el trabajador. Pero no sólo eso, sino que estas condiciones de trabajo dignas deberían potenciar la motivación interna en el trabajador y mejorar su productividad, siendo este propósito complicado si el individuo labora en algo que no estimula sus facultades.

Desde la sociedad, una estrategia esencial para que los individuos desplieguen su máximo potencial en lo que hacen, más que proporcionarles todos los recursos para que se enfoquen en su arte u oficio, es educarlos para pensar. Pero parece que los mismos hombres no quisieran esto para sus semejantes. Esto facilitaría la vida en comunidad, de manera más equitativa. Pero la codicia de algunos seres humanos, impide esto. Desde lo individual, cada persona debería enfocar sus esfuerzos simplemente para trabajar en lo que le gusta, orientar su vida hacia esto, sin menoscabar el espacio de los demás. Pienso que para la mayoría de las personas, las organizaciones económicas simplemente deberían ser escuelas para complementar su formación (no más de tres años en un puesto específico) y de allí deberían partir a buscar su propio camino.

Se observa con frecuencia que sólo unos puestos de trabajo constituyen un verdadero reto para quienes los desempeñan, y a partir de esto, puede surgir una experiencia enriquecedora del puesto y un impacto en el aprendizaje de la organización y la satisfacción personal de quien lo desempeña. Es evidente que la mayoría de las personas no trabajan en lo que les gusta, trabajan por necesidad, sobre todo en economías emergentes. Economías incipientes con poco valor tecnológico en sus industrias. Los sueldos son bajos, precisamente por el poco valor que se agrega a la mayoría de los productos que se desarrollan en estas naciones. Luego, si se acepta que la mayoría de las personas trabajan en algo que apenas les llama la atención, y que adicionalmente son puestos rutinarios de

.....

poco reto para el trabajador, esto hace duro el aprendizaje en la organización y menos colectivo.

Partiendo de que la mayoría de los puestos de trabajo son rutinarios o de fuerza bruta, estos deberían tener menos horas laborables. Es decir, a más operativo, rutinario y peligroso el oficio, menos horas de trabajo debería trabajar el empleado.

No es del todo claro que el individuo tenga predisposición al aprendizaje toda su vida en cualquier contexto, y no se trata solo de la incorporación de información. La posibilidad de aprendizaje en las organizaciones, del rendimiento en el tiempo, pero también en la aceptación del producto en el mercado, dista mucho de ser solo la estrategia de capacitación permanente. El asunto puede radicar en fortalecer una cultura que facilite la adaptación de los individuos y su integración. En esta cultura, no debe haber seres imprescindibles. Esto ya es una contradicción con las reglas y normas con las cuales normalmente se crea una organización económica. Más que individuos que aprenden en una organización, esta adquiere los mejores individuos en su campo, los de mayor competencia, es decir los que representan las mayores competencias requeridas para el trabajo que se realiza en la compañía. Por lo menos esto es lo que sucede con las llamadas empresas de Categoría Mundial.

Establecer un modelo general que explique el aporte real del aprendizaje en la productividad de los individuos y de los procesos, que aplique en todos los contextos culturales y geográficos, creo que es una tarea inútil.

Se debe aprovechar técnicas matemáticas que sean simples soluciones en la vida. Para simplificar la forma de vivir. Desplazamientos cortos, concentración en lo que se hace, consumos mínimos de calorías, atención a los detalles.

En la vida misma se debe instaurar una rutina de ejecución. Y si le sumamos un plan, esto es: enfoque, coordinación y consistencia, se vislumbra la obra. No es consistente emprender acciones que se desvíen del enfoque.