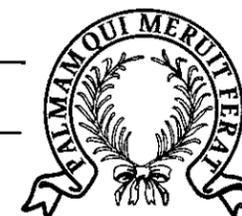


REVISTA DE SERVICIO CIVIL

No. 10



Diciembre, 2000

- *Servicio Civil y gobernabilidad democrática.*
- *El Régimen de Servicio Civil de Costa Rica: ayer y hoy, tareas pendientes.*
- *La función social del trabajo humano en la competitividad y la calidad del mercado globalizado*
- *Profesionalismo en Recursos Humanos*
- *El modelo salarial actual, acerca de cómo confundir a la organización y provocar la desigualdad.*
- *Naturaleza jurídica de la Dirección General de Servicio Civil.*

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO CIVIL

San José, Costa Rica

La función social del trabajo humano en la competitividad y la calidad del mercado globalizado

Juan Alberto Huaylupo Alcázar (*)

En memoria de Lito Menjivar

Resumen



El autor confronta la visión utilitaria y cosificada del trabajo humano. Rescata que más allá de su contenido mercantil que le atribuye la óptica de la empresa, el trabajo humano es la expresión del ingenio, la creatividad y la construcción cultural.

La temática del trabajo humano se entrelaza con las condiciones en torno a la calidad de vida y el acceso diferenciado al bienestar que exhibe la sociedad contemporánea. Se recurre a mostrar ejemplos que constatan la evidente y creciente pobreza, y el incremento mundial del desempleo que han provocado la gestión del trabajo humano en el ámbito público y privado. Asimismo, se argumenta sobre la irracionalidad económica, política y ética que atentan contra reproducción del ser humano y el propio sistema social, económico, político y natural en el presente globalizado.

Se postula que las condiciones del trabajo humano y su compensación en la aldea mundial, son también las condiciones para competitividad y la calidad. El autor hace una sugerente ruptura en la concepción la competitividad y de la calidad. Cuestiona la visión tecnocrática de validez absoluta y universal en la competitividad mercantil, para postular que son las relaciones sociales las que subordinan y dan usos y significados particulares a las tecnologías. Asimismo aprecia los productos en los mercados como manifestaciones del trabajo humano colectivo, en determinadas condiciones y relaciones sociales del presente, como expresiones coyunturales de las peculiaridades históricas y culturales de los pueblos. Las relaciones competitivas internacionales son comparaciones entre relaciones sociales, estilos y calidad de vida entre pueblos y sociedades del mundo.

Docente en la Universidad de Costa Rica (jhuaylup.cariari.ucr.ac.cr) e investigador en la Universidad Estatal a Distancia.

1. El recurso humano y el capital humano

La importancia de los recursos humanos ha estado marcada por una visión y una práctica fundamentalmente utilitaria. Concebir al ser humano como un recurso pone en evidencia su consideración como medio útil para quienes pueden disponer de la capacidad transformadora del trabajo humano.

En este mismo sentido se encuentra referida la noción del capital humano o social, según la cual, constituye una inversión el trabajo humano que tiene la finalidad de generar mayor valor a costo de mercado. Así, la práctica empresarial, similarmente con las elaboraciones analíticas sobre el trabajo, han estado centradas en el uso eficaz y eficiente de la capacidad generadora de nuevos valores del trabajo humano. En este sentido, es significativo para el propietario del capital el seleccionar y reclutar a los mejores trabajadores y a los que muestran las potencialidades para la maximización del uso del capital.

La utilidad y necesidad del trabajo, por su productividad, capacidad, rendimiento, etc., son el fundamento para la significación e importancia que se le otorga empresarialmente. El trabajo considerado como un objeto independientemente de la persona que posee esa cualidad, ha contribuido a crear la imagen del trabajo humano como una mercancía más en el mercado, que tiene el poder de transferir, convertir, transformar y agregar valor a los frutos de su trabajo.

La utilidad inmediata del trabajo se encuentra asociada a la funcionalidad estratégica que tiene para las empresas, no sólo por su uso inmediato, sino también para el mercado, dado que el trabajo permite y potencializa la posibilidad de reproducción empresarial, por el con-

sumo de mercancías para su reproducción, como por los valores que se realizan en el mercado. Esto es, el trabajo proporciona nuevos productos al mercado, como también lo hace el dinero pagado por el precio del trabajo.

El trabajo o los procesos de transformación del ser humano han sido el medio como se ha expresado el ingenio y la creatividad que ha permitido la recreación incesante tanto del conocimiento científico como de la tecnología y en general de la cultura.

Se podría afirmar que la cualidad de homo faber del ser humano, asociada a las condiciones que limitan reproducirse social e individualmente con su trabajo, propicia una condición de vida ligada con la venta y la compra de esa cualidad. Así, en la sociedad capitalista el pago del trabajo constituye la forma de legalizar el uso de la capacidad transformadora del ser humano. La desigualdad e iniquidad en las relaciones sociales gestaron las relaciones laborales, como formas legitimadoras del poder social del capital (1).

Estas consideraciones no son nuevas en las interpretaciones de la economía política (2), como tampoco para la administración de hace más de un siglo (3), pero no por ello han dejado de tener vigencia en nuestro presente globalizado.

2. La cosificación y mercantilización del trabajo humano

Los seres humanos, valorados básicamente por su trabajo, siguen siendo considerados como subordinados a los propietarios que pagan por su uso. En el presente liberal a esa valoración, se le agrega la pérdida de capacidad organizativa de los trabajadores. Los sindicatos y partidos políticos a los que se otorgaba o que se arrogaban la representación de los traba-

jadores, han perdido, por diversas circunstancias, la capacidad de convocatoria, negociación y de reivindicación (4). En este vacío orgánico, el poder político patronal en las relaciones laborales se consolida en las relaciones del poder del Estado (5). En este contexto de poder unilateral, la arbitrariedad en las relaciones de trabajo son una regularidad así como la reafirmación de las viejas ideas y prácticas que estiman al trabajo humano como una "cosa", que sólo tiene validez en razón de su uso.

El eficiente uso de la productividad del trabajo ha estado y está en relación directa con el incremento de la desocupación y de la pobreza, consecuencias sociales derivadas del aumento de la riqueza y del poder económico concentrado y centralizado.

Al privilegiarse la tecnología en los procesos de trabajo productivos e improductivos, ha provocado por un lado el desplazamiento o la desocupación de la fuerza de trabajo y por otro lado la intensificación del trabajo de la población ocupada (6). Los procesos de outsourcing, el trabajo a domicilio, el uso de redes informáticas, tan sólo constituyen algunas expresiones de tal proceso, que no supone el incremento de la redistribución de los ingresos a los nuevos trabajadores; tampoco constituyen carga impositiva para las empresas, por el contrario el valor del trabajo se abarata, se comparte entre trabajadores ya no sólo en el espacio nacional sino también en el ámbito latinoamericano e incluso mundial. Asimismo, se reducen los costos de producción de los empresarios "competentes" por el usufructo de los recursos e insumos del trabajo, que son proporcionados por el propio trabajador e incluso por las sociedades y los Estados nacionales.

La competitividad empresarial ha afectado el empleo y ha deteriorado su valor. La abundancia de personas calificadas y no calificadas, con o sin experiencia, jóvenes y adultos dis-

puestos para el trabajo aumenta en proporciones significativas. Asociada a este mismo proceso, en los trabajadores ocupados ha aumentado extraordinariamente la movilidad ocupacional y la flexibilización empresarial en el empleo. En una frase: se ha intensificado la inestabilidad laboral, la competencia entre trabajadores y la desocupación.

En el lenguaje mercantilista, que cosifica el trabajo humano, el exceso de oferta de fuerza de trabajo abarata su precio. Lo cual implica el deterioro del nivel y calidad de vida de los trabajadores y contribuye de modo directo en el aumento de la pobreza.

3. El trabajo, la calidad de vida y el desarrollo

El empleo y su remuneración constituyen una preocupación sustantiva para los individuos, sociedades y Estados en nuestros países y por ello es objeto de política social y pública en el mundo industrializado. En Francia la jornada semanal se ha reducido por vía legislativa a 35 horas (7). Asimismo en Alemania se plantea la disminución de la jornada de trabajo, como un medio para absorber la fuerza laboral que no logra empleo, sin que ello implique una disminución de la remuneración de la fuerza de trabajo ocupada.

El garantizar el empleo y el pago del trabajo de modo que satisfaga las necesidades es un derecho ciudadano plasmado en muchas Constituciones y en la Declaración Universal de Derechos Humanos (8). Es a través del empleo y su compensación adecuada como las mayorías nacionales del mundo capitalista pueden garantizarse una calidad digna de vida. Dicho de otra manera, la disminución del empleo y la reducción de las remuneraciones, constituyen tendencialmente un atentado contra la reproducción de las poblaciones y de la propia economía capita-

lista. Una economía que ha integrado como nunca los mercados contradictoriamente ha reducido la capacidad de reproducción de las mayorías.

El consumo en la sociedad contemporánea es el medio por el cual los ciudadanos pueden realizarse como colectividad. La dependencia de la compensación del trabajo por parte de los individuos y la sociedad, es consustancial en un medio donde no se disponen de los recursos para la vida, pero también es vital para quienes disponiéndolos requieren de la existencia de poblaciones con capacidad y necesidad de adquirirlos.

La incesante preocupación por el crecimiento económico, en nuestros días no está referido a la elevación de la producción. El desarrollo tecnológico, la intensificación y el abaratamiento de los costos y del trabajo, han generado magnitudes extraordinarias de mercancías a menores costos. La integración mundial ha implicado la disponibilidad de la producción del mundo, luego es una necesidad la ampliación de los mercados para la realización de las mercancías, lo cual supone la existencia de personas con disponibilidad y capacidad de consumo.

La elevación de la productividad ha estado acompañada por el aumento de la producción y de la exportación, más no ha sido expresión del incremento de los ingresos y calidad de vida de las poblaciones ni de sus trabajadores (9).

El crecimiento económico en espacios sociales, sólo se vincula con la elevación de la calidad de vida cuando contribuye a la satisfacción de las necesidades y aspiraciones de vida de su población. No es posible imaginar un crecimiento sostenido cuando sólo pequeños sectores sociales pueden incrementar incesantemente su consumo más allá de sus necesidades.

La opulencia de pocos no puede sustituir el potencial consumo de millones de ciudadanos en cientos de países (10). La liberación de los mercados, la eliminación de todo tipo de restricciones que limiten o impidan la circulación de mercancías, sólo constituye un restrictivo paliativo para la inmensa capacidad productiva alcanzada y cuyos valores no pueden realizarse en las condiciones mercantiles existentes (11).

El empleo para la población y su retribución no sólo garantiza la elevación de la calidad de vida ciudadana, sino también la capacidad de crecimiento y reproducción de las empresas. Un pueblo sin trabajo y con salarios miserables no constituye un atractivo para el establecimiento de actividades mercantiles en los mercados nacionales, pero sí un incentivo para las empresas que tienen en el mercado externo su fuente de negocios. Haber logrado la satisfacción de las aspiraciones de vida, no sólo es un atractivo para actividad mercantil de las empresas, también ha constituido en determinadas coyunturas una garantía de la colectividad social para la conservación de la calidad de vida alcanzada, aún a costa del incremento de la extensión de la jornada laboral y de la intensidad del trabajo.

Las industrias de maquila, zonas francas, etc., son medios para la competitividad internacional de las empresas, pero no para el bienestar social ni el desarrollo nacional. La conservación de salarios mínimos que paradójicamente no permiten adquirir la canasta básica, ni satisfacen las elementales necesidades humanas y sociales, pueden elevar la competitividad internacional de las empresas, pero reproducen e incrementan la pobreza de los pueblos.

Las políticas públicas han paliado los niveles de inequidad social en lo laboral y en el pago por el trabajo. La generación de empleo y la fijación de salarios para el mantenimiento de los mínimos niveles de calidad de vida, han sido los medios de los que se han valido las

sociedades y los Estados para convivir con los intereses empresariales. Sin embargo, las políticas sociales se han focalizado y se han reducido, pero ha aumentado la preocupación y acción estatal por la competitividad de las empresas en otros países. Así, se han contraído los aranceles y se ha incentivado y subsidiado la producción para la exportación. Esto es, la práctica pública del Estado también contribuye a perennizar la pobreza de las naciones.

Los derechos sociales para la vida y su calidad no siempre han sido compatibles con los negocios de las empresas. Elevar la rentabilidad por el desfaldo de la fuerza de trabajo ha sido quizás el modo más barato para la optimización de las inversiones en el corto plazo, puesto que no requiere de altas erogaciones en tecnología para aumentar la capacidad productiva del trabajo y con ello reducir el empleo. La ocupación con salarios "africanizados", es una alternativa aplicada por las empresas y apoyada por los Estados liberales, que abarata el capital y puede elevar la competitividad, pero constituye un atentado contra la vida y el desarrollo de los pueblos, así como contra la reproducción de la economía.

La búsqueda de rentabilidad ha generado en los países industrializados un doble proceso: ha desestimulado la inversión en los propios países para desplazarse a otros con menores pagos por el trabajo y los insumos. Asimismo, el uso intensivo de tecnología, ha provocado el aumento de la polaridad social en los propios países industrializados. La Unión Europea intenta redefinir su desarrollo tecnológico para paliar el proceso que degrada su calidad de vida.

El crecimiento y la competitividad de las potencias industrializadas y de las empresas globalizadas se sustenta en la miseria de los países donde tienen sus inversiones (12), pero la necesidad de productos baratos para satisfacer sus necesidades también pone en evidencia la

polaridad social en sus propios espacios sociales y mercantiles. La polarización social no es sólo una realidad para Latinoamérica, el mundo industrializado también se empobrece, por efecto del desplazamiento de los procesos productivos (13), el desempleo y reducción de la capacidad adquisitiva.

No es posible negar el impacto social en las naciones industrializadas, cuando en setiembre de 1999, una de las tres primeras empresas productoras de llantas del mundo, la empresa Michelin anuncia la supresión de 7500 empleos en su factoría de Clermont-Ferrand y en otras fábricas de Europa, con el argumento de mejorar su capacidad competitiva (14). La reducción de plazas que se decidía sobre la base de un criterio que articula la rentabilidad de la empresa con el costo de la planilla, visión que el mercado financiero premiaba con la elevación extraordinaria de las acciones de la empresa en la Bolsa de París. Asimismo, Thomas Coutrot, especialista del comercio mundial, evidencia decisiones similares de empresas en Francia, como Peugeot, Renault, Danone, Alcatel, Elf, y el cierre de la planta de la Renault en Bélgica (15).

Para el poder de las juntas de accionistas y de las empresas no constituyen motivo de preocupación la situación de miseria de sus trabajadores ni la pobreza en los pueblos donde se encuentran sus inversiones. Por el contrario, reaccionan positivamente frente a dichos procesos a los que de modo diverso contribuyen a reproducir. Con el anuncio e inicio de la Guerra del Golfo también se asistió a una reacción favorable en las Bolsas internacionales (16), comportamientos similares se reportaron por la información del fin del enfrentamiento ante la derrota del adversario.

En el presente, no es posible justificar el interés de las empresas dissociado del bienestar de los trabajadores y de las sociedades. Las empresas mundiales han concentrado y centra-

lizado el poder de muchas otras que han absorbido o destruido, asimismo son la representación y tienen el amparo de los Estados que son potencias del mundo. La sociedad global requiere del poder económico empresarial y estatal mundial (17) para la elevación de la calidad de vida de las poblaciones, de las economías y el desarrollo de los pueblos.

4. La pobreza: un producto de la exclusión económica, laboral y de las políticas públicas.

La gestión del trabajo humano es trascendente para la economía, para la política, para el bienestar individual y para el desarrollo. La década pérdida del ochenta o el deterioro de la calidad de vida de las sociedades latinoamericanas, no es un hito aislado o referido sólo a ese período; constituye una regularidad en nuestros días, derivada en parte de la incertidumbre existente ante el poder y competitividad entre empresas y potencias económicas, así como también por la creencia o prejuicio contra los trabajadores, a los cuales se responsabiliza como encarecedores de las mercancías o como culpables de una precaria capacidad competitiva. Sin embargo, es exactamente al revés: son las relaciones de poder contenidas en las relaciones económicas las que han creado procesos de incertidumbre en las organizaciones, las cuales reaccionan contra los más vulnerables, como una acción impotente para controlar, paliar o revertir los procesos y tendencias del poder económico mundial.

La elevación de la productividad del trabajo ha abaratado el valor del trabajo, ha disminuido su composición en el costo de los productos y de los procesos productivos (18), pero también ha contribuido al incremento de la riqueza a quienes se apropian de los valores generados mundialmente.

El ser humano, su calidad de vida y capacidad de transformación pertenece a la sociedad capitalista. Quizás por ello uno de los temas o problemas que se destacan con inusitada importancia en el inicio del nuevo siglo, sea entre otros, que el incremento de la opulencia privada se da en medio de una mayor miseria pública, fenómeno que evidenciaba ya hace cuarenta años John Kenneth Galbraith, pero agudizado en el presente.

Es un fracaso para la humanidad, la ciencia (19), los gobiernos de las potencias mundiales y los organismos internacionales, la existencia de riqueza acumulada y la sobreproducción mundial que esta asociada con el padecimiento de hambre generalizado (20) de más de 800 millones de seres humanos en aproximadamente una cincuentena de países.

El crecimiento de la población mundial hace que las previsiones para el bienestar de la humanidad no se encuentre garantizada, pero por estar insertos en un sistema económico excluyente y en una práctica estatal y empresarial que subordina la calidad de vida ciudadana y el desarrollo social a la generación de las utilidades privadas.

La humanidad alcanzó 2 mil millones de habitantes hace 200 años, pero luego de 35 años llegó a 3 mil millones y el cuarto millar se lograba 15 años después. En los últimos cincuenta años, luego de Segunda Guerra Mundial, la población se ha duplicado. Ese crecimiento es vertiginoso en los países más pobres de Asia y Africa y aún más acelerado en América Latina (21). En términos masivos la pobreza se encuentra localizada, sin embargo, sus causas no se encuentran exclusivamente en esos contextos. La pobreza está globalizada. La condición de las poblaciones es cada vez más una responsabilidad mundial. Las tendencias de las potencias económicas y las empresas mundiales han redefinido y condicionado los procesos masivos

de exclusión en los países pobres del mundo y particularmente de América Latina, donde la polaridad social es la mayor de todo el orbe (22).

En la transición del presente o el equilibrio catastrófico entre viejas y nuevas prácticas e ideas, condiciona el rescate del absurdo malthusiano que pretende responsabilizar a los pobres del crecimiento demográfico, negando las determinaciones económicas existentes como de los procesos de exclusión social (23).

De manera inversa a las previsiones del fatalismo malthusiano, el Producto Bruto ha crecido de manera aún más extraordinaria que la población. A inicios del siglo XX, se estima que sus valores alcanzaron 200 millares de millones de dólares y en 1990 era 15 veces mayor. Esto es, era la producción y no la población que aumentaba de manera exponencial. La población mundial disponía estadísticamente de cuatro veces más producto que a inicios de siglo. En 1995 los 7 millones de habitantes de Suiza gozaban de un ingreso per capita 200 veces más grande que los 120 millones de habitantes de Bangladesh y 400 veces más grande que los 54 millones de habitantes de Etiopía (24).

La situación es dramática ante la imposibilidad de redistribución efectiva entre los pobres (25). Las mujeres, los niños, los ancianos, los indígenas, son las víctimas más vulnerables de la exclusión y conforman el círculo perverso de la pobreza. Los niños de la calle, los "chapulines", las "pirañas", las "maras", los "gamines", etc., expresiones nacionales de la delincuencia infantil en América Latina (26), constituyen sólo algunas expresiones de un fenómeno que es también mundial (27).

En América Latina se ha incrementado las exportaciones desde de 1980 y también se han diversificado. El 52,6% de las exportaciones de origen primario pasaron a ser el 26,9% en 1997. La producción manufacturera no tradi-

cional creció en el mismo período al pasar de 29,3% a 50,7%. Se ha diversificado la producción agropecuaria y extractiva en América Latina, pero ello no ha significado proporcionalmente el aumento del empleo frente al uso de tecnología e insumos importados. Asimismo, la concentración de la propiedad empresarial en manos extranjeras pasó del 20% a inicios de la presente década a casi el doble en 1998, etc. Los países pobres sustentan el crecimiento de los países y el capital de las potencias industriales, a costa de su propio deterioro social y económico.

Este proceso sin embargo, no ha contribuido con la disminución de la pobreza, por el contrario, la distribución del ingreso se ha polarizado en las tres últimas décadas y el desempleo es "muy elevado y está empeorando", como deteriorado la calidad del empleo por la elevación de la economía informal (28), o la economía del rebusque o sobrevivencia relativa a partir de la imaginación, esfuerzo y sacrificio de los propios desempleados y pobres.

La producción de un mundo integrado tiene paradójicamente un consumo más restringido y la gran riqueza centralizada y concentrada, lo cual marca los límites para su propia expansión y crecimiento, no sólo por la incapacidad de redistribuir los ingresos a los trabajadores y las sociedades, sino también porque para satisfacer el extraordinario consumo de unos pocos se está devastando los recursos naturales y ambientales de los países pobres (29). La devastación de los recursos naturales tampoco es obra de la evolución de la naturaleza, ni de la fuerza destructiva creada y liberada en este siglo, sino por el inmenso poder de las fuerzas y capacidad productiva alcanzada.

Las políticas liberales en América Latina y particularmente en Centroamérica han contribuido a profundizar la pobreza y afectado la estructura del empleo. La disminución de la calidad de vida de las poblaciones y la pérdida de

la capacidad adquisitiva del salario en Centroamérica, desde la década del ochenta, ha convertido a los niños y las mujeres en fuentes complementarias de los ingresos de los pobres.

La influencia del liberalismo y la sobreponderación de las prácticas rentables del uso de la fuerza de trabajo, han influido también en la acción estatal. De este modo, se exige que los funcionarios públicos generen utilidades, que las reformas estatales sean tecnológicas para simplificar las organizaciones, con el fin de emplear menos y elevar la capacidad productiva de los funcionarios ocupados.

La pérdida de la capacidad organizativa del trabajo, así como las prácticas institucionales creando elites laborales, entre otras determinaciones, han aislado y desarticulado las voces por el empleo y su calidad. Asimismo, la visión tecnocrática, instrumental e inmediateista en la valoración del trabajo, sin duda configuran un presente crítico para la gestión del trabajo humano y para la construcción de opciones para el desarrollo de nuestras sociedades.

5. La competitividad y la calidad ¿una cuestión técnica o social?

El análisis de la calidad y la competitividad empresarial por lo general no se encuentra asociado con aspectos sociales y humanos en las relaciones económicas, por el predominio de consideraciones técnicas y criterios fundados en la lógica de la valorización o de la rentabilidad del capital en la gestión empresarial. De esta manera, lo financiero, los recursos materiales, tecnológicos, mercadeo e incluso el trabajo humano son apreciados como objetos, sin conciencia ni voluntad. Esta consideración impone también una visión y práctica unilateral a las ponderaciones de calidad y competitividad.

Desde hace más de un siglo y desde la visión newtoniana, cartesiana, pasando por el taylorismo, así como el fordismo y todas las tecnologías administrativas contemporáneas, crean y son fieles discípulos de un dogma que ingenuamente cree subsumir todas las relaciones sociales. Sin embargo, son las tecnologías duras y blandas, las que son aceptadas, producidas y usadas por determinadas relaciones sociales (económicas, poder, ideología, intereses, etc.) que otorgan orientación, contenido y significación a las aplicaciones técnicas (30). El credo tecnológico y el mecanicismo antihumanista ha impregnado las relaciones internas y externas de muchas organizaciones empresariales y estatales (31).

La incertidumbre empresarial que predomina en la actual transición económica de la integración mundial, propicia el "surgimiento" de viejas ideas con nuevas denominaciones, así como la valoración social a las palabras de Drucker, Kotler, Chiavenatto, Porter, Toffler y otros, como la de poseedores de la verdad o con la capacidad para dar solución a todos los problemas y garantizar el éxito de las empresas. La ilusión de una verdad transhistórica ha sido cuestionada por la ciencia, para postular la multicausalidad y la singularidad de cada acontecimiento o fenómeno de la realidad.

Los conocimientos, creencias y experiencias en un contexto estable son una referencia importante para suponer un devenir sin rupturas radicales, pero de ninguna manera se puede imaginar realidades idénticas o aplicaciones con iguales resultados en el mundo de los negocios. En un contexto convulso, competitivo y con mayores velocidades en el dinamismo de las empresas, los mercados y las sociedades, indudablemente no puede existir teorías, ni tecnologías validas para todo contexto, empresa, trabajadores y consumidores.

El individualismo de la sociedad capitalista y de la ideología liberal, contribuyen a sobreponderar las decisiones gerenciales. Los modos de disponer las "cosas" en la organización es considerado como lo más importante para lograr la calidad y competitividad de las empresas. Las relaciones sociales en la organización y el contexto social es ignorado o se asume que deberán reaccionar según las decisiones adoptadas por el poder gerencial. Así, la omnipotencia decisoria en las relaciones laborales, tecnológicas y mercado-técnicas, es lo que se destaca para supuestamente controlar el mercado o para garantizar el éxito de la organización.

En la visión de un mundo estático, mecánico y estandarizado, la concepción de la competitividad y la calidad de las organizaciones se centra en el contraste de lo real con el "deber ser". Así, como en una ecuación de primer grado, resulta lo que "debe hacerse". La ingenuidad de esta postura es evidente, pues ni calidad ni la competitividad pueden definirse aritméticamente a partir de un patrón que es ajeno e ignora a los protagonistas de la competencia, como a los que ponderarán la calidad de los productos.

En la perspectiva técnica de la competitividad y la calidad no es necesario la exploración de la realidad, de los competidores ni de los potenciales usuarios o consumidores. La atribución técnica y no social del mejor precio, producto y atención, es suficiente para la reductiva noción de competitividad y de la calidad que predomina contemporáneamente. La imitación de prácticas que han sido beneficiosas para alguna organización no ha sido ni pueden ser garantía de éxito para otras (32).

La competitividad de las organizaciones expresada en la desaparición o subordinación de los "adversarios" mercantiles, no es producto de las técnicas, es resultado del poder existente en

las relaciones económicas. La capacidad para imponer precios de mercado, de disponer de inmensas magnitudes de capital, de subordinar mercados, de condicionar patrones de consumo, etc., son manifestaciones del poder existente en los mercados. La competencia entre las empresas mundiales son confrontaciones entre poderes, como también son disputas políticas entre potencias por el dominio del mercado mundial.

5.1. La competencia y la calidad en la globalización.

Los procesos de integración contemporánea no sólo han implicado la articulación de los mercados con sus efectos en la condición de vida, redefinición de las tareas nacionales, etc., también ha puesto en interacción el vínculo entre culturas y aspiraciones comunes de los pueblos.

La integración mundial gestada desde viejos tiempos en aras de la aventura y la conquista, se ha convertido con el capitalismo en la forma como se garantiza la expansión y el crecimiento de la economía. La ampliación y "apertura" de los mercados han sido el medio como se han realizado los valores invertidos y los creados en los procesos productivos. En tal sentido, el control de los mercados es de una importancia vital para la reproducción mundial del capital y del sistema económico. Es en este contexto donde se inserta la significación de la competitividad, la cual no es otra cosa que la disputa por controlar el mercado que garantizaría su conservación, fortalecimiento y expansión de las organizaciones empresariales y de la economía capitalista.

La competitividad internacional de las empresas está directamente relacionada con la regulación, la protección y el incentivo del Estado. El pasado y el presente ha sido condicionado por el poder estatal, el cual ha incentivado formas de desarrollo, como limitado y

pautado determinadas prácticas y conductas entre las organizaciones, así como entre los ciudadanos y sus formas asociativas.

En nuestra "aldea mundial" la condicionalidad para el desarrollo y crecimiento de las organizaciones, países y bloques regionales, en parte se encuentra también condicionado por entes multinacionales, los cuales tienen cada vez una mayor capacidad de intervención y de supeditación de los procesos nacionales e incluso en la determinación de la capacidad competitiva de las empresas.

Los organismos internacionales y particularmente los económicos, representan un poder que regulan las relaciones entre los Estados. Así, ellos constituyen medios para la intervención parcializada entre distintos y diferentes protagonistas de las relaciones económicas internacionales. La práctica del Fondo Monetario Internacional, el Banco Mundial (33), la Organización Mundial del Comercio, etc., constituyen sólo algunas expresiones de un proceso de interdependencia creciente.

La competencia no es libre ni igualitaria, se encuentra pautada por los actores que se disputan el mercado como por los poderes expresados en reglas establecidas internacionalmente. Esta forma de competir polariza, elimina la diversidad de los competidores por absorción o destrucción de las empresas, como restringe las opciones para el consumo e ignora las preferencias y valoraciones de calidad por parte de los consumidores.

De manera particularizada respecto a la calidad, en el presente se están creando entes mundiales que verifican, acreditan y reconocen trabajos y productos en relación de patrones que son considerados como idóneos, adecuados y de calidad. Los sistemas de normalización conocidos como los ISO (International Standards Organization) (34) están impactando a las

empresas y las relaciones comerciales. Se busca la certificación de la calidad como un medio para la competitividad, aún cuando tenga como supuesto la concepción de calidades prefiguradas sea por la comparación de resultados o productos, por el cumplimiento de determinadas normas por parte del fabricante o por los requerimientos establecidos por el cliente (35).

Desde la perspectiva social y compleja de las realidades económicas y mercantiles, tendríamos que afirmar que los ISO no pueden garantizar la calidad. La valoración adecuada, pertinente o de calidad de los productos que se ofrecen será peculiar en razón directa de los contextos culturales y estilos de vida y necesidades de las poblaciones consumidoras.

Se podría afirmar que el reconocimiento y certificación por parte de las empresas sobre sus procesos, productos, características, etc., se esta convirtiendo en el requisito para acceder a determinados espacios mercantiles, o dicho de otra manera, las certificaciones son un ámbito adicional para la competencia entre las empresas o un filtro para homogeneizar a los competidores.

Desde la perspectiva de los consumidores se viene exigiendo cada vez un mayor conocimiento de las cualidades y características de lo que se ofrece desde lejanos ámbitos sociales y económicos. Sin embargo, dichas valoraciones de las "calidades" se realizan de modo diverso, así por ejemplo la ponderación internacional positiva sobre la vocación democrática del pueblo costarricense, de su diversidad biológica, de la hospitalidad de su gente, etc., constituyen aspectos que trascienden a los procesos de certificación formal, sin embargo, constituyen una condición requerida para el incremento del turismo, apoyo internacional, etc. Asimismo, las creencias o necesidades sociales hacen que crecientes poblaciones asiáticas viajen a Estados Unidos de Norte

América y Canadá para obtener estudios superiores y de posgrado, mientras que los árabes prefieren hacerlo en Europa y particularmente en Francia (36), como Chile, en la década del sesenta, constituía un atractivo para los latinoamericanos en el estudio y producción en las ciencias sociales, para después serlo México, en la década del ochenta. Esto es, la ponderación social, cultural, ideológica, etc., inciden la valoración de la calidad.

Esto es, el establecimiento de determinadas garantías, formales o informales, constituyen una condición para el acercamiento e integración de los procesos, actividades, culturas, mercados, consumidores, etc. Pero dichas garantías de las calidades no serán absolutas ni universales, sino relativas según las preferencias, creencias, necesidades de personas o poblaciones que calificarán esas "calidades" como adecuadas y pertinentes. Pero, tampoco las organizaciones o las condiciones sociales y naturales pueden adecuarse a las condiciones exigidas por todas las diversas necesidades y creencias existentes por parte de los individuos, grupos y sociedades (37).

La calidad es y debe ser apreciada como una construcción dinámica y humana. Es una valoración socialmente construida en un contexto temporal y espacial determinado ■

San José, Costa Rica
Agosto 2000

6. Notas

(1) El énfasis sobre los "recursos humanos" destaca fundamentalmente la problemática asociada con el uso de la cualidad transformadora del trabajo humano, mientras omite o minimiza la implicancia social, productiva y reproductiva de la existencia del empleo, así como de la magnitud del pago del trabajo. Sin embargo, hablar de las relaciones laborales articula a los actores sociales comprometidos en la actividad productiva y mercantil, como a los entes reguladores y pone en evidencia las relaciones de poder implícitas en las distintas coyunturas sociales y económicas, las cuales pueden ser gestoras de procesos democráticos o autoritarios desde la unidad básica de las relaciones capitalistas.

(2) David Ricardo, Carlos Marx, Piero Sraffa entre otros.

(3) Véase la práctica y los escritos de Frederick Taylor, a quien se atribuye la creación de la administración científica del trabajo.

(4) Las formas organizativas de los trabajadores en las empresas, en la sociedad y el Estado han perdido la fuerza política que tenían en el pasado. En el espacio costarricense el consenso y el respeto a las normas jurídicas como expresión del poder prevalente, así como el individualismo liberal que atraviesa la historia nacional, ha constituido el horizonte ideológico que ha cuestionado la existencia del sindicalismo y los partidos que asumían la representación de los trabajadores. Las causas por las cuales los propios trabajadores no consideran viable el cuestionamiento a la práctica empresarial y estatal en defensa de sus derechos y reivindicaciones ciudadanas, son de diversa naturaleza y los estudios al respecto son aún suficientes. Sin embargo, esta realidad ha condicionado la precaria capacidad integradora de los intereses de los trabajadores, así como un mayor autoritarismo de los empresarios y de los gobiernos. La democracia se ha debilitado, los intereses y aspiraciones de los no propietarios están cada vez más ausentes del que hacer estatal y empresarial. En la presente coyuntura son los propietarios agrícolas y los taxistas los que expresan su descontento ante las tendencias que atentan contra su reproducción.

(5) Huaylupo, Juan. "La política pública en un contexto de privatización de la política social del Estado". En: *Revista Mexicana de Sociología*. N° 4-99. Instituto de Investigaciones Sociales. Universidad Nacional Autónoma de México. México, 2000.

(6) La ilusión por el aumento del tiempo libre para el enriquecimiento de las ciencias y las artes como expresión de la creatividad y la realización humana, no se corresponde con las tendencias y los poderes prevalecientes en relación con los procesos de valorización del capital. Las nuevas tecnologías administrativas, como las tecnologías duras, están abaratando y minimizando el trabajo. Al viejo estilo tayloriano, weberiano, fordista y neoclásico se busca maximizar el uso del trabajo humano. Así se usa la reingeniería, outsourcing, el empowerment, el downsizing, el rightsizing, el benchmarking, las redes informáticas, etc., para obtener una mayor dedicación, compromiso y calidad de trabajo, con lo cual se eleva la intensidad del trabajo como un aumento significativo en la extensión de las jornadas. La nueva era del capital contra el trabajo constituye un atentado contra el capital y la humanidad.

(7) Organización Internacional del Trabajo. "Trabajar más tiempo, ¿trabajar mejor?" En: *Trabajo*. N° 31, setiembre/octubre de 1999.

(8) "Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios... Toda persona tiene derecho a la educación". Declaración Universal de Derechos Humanos.

(9) El incremento de las exportaciones de INTEL y otras maquiladoras en Costa Rica, ha cambiado la estructura macroeconómica, modificando las cifras de la balanza comercial. Sin embargo esa industria de alta tecnología no se encuentra articulada con la industria existente ni ha aumentado el valor agregado, como tampoco ha contribuido a la elevación del ingreso de la población ni incrementado la disponibilidad de divisas para el país. El crecimiento de las exportaciones por esos conceptos se cifra en los valores mercantilizados por esas empresas, pero no es

manifestación alguna del bienestar ni del desarrollo nacional.

(10) El Informe sobre el Desarrollo Humano revela que: "Las desigualdades del consumo son brutalmente claras. A escala mundial, el 20% de los habitantes de los países de mayor ingreso hacen el 86% del total de gastos en consumo privado, y el 20% más pobre un minúsculo 1,3%." (Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo. Informe del Desarrollo Humano. Washington, 1999).

(11) "En setenta países con casi mil millones de habitantes el consumo es hoy más bajo que hace 25 años". "El 70% más pobre de los habitantes del mundo han quedado excluidos de la explosión del consumo" Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo. Sinopsis. Informe del Desarrollo Humano. Washington, 1999.

(12) El biólogo chileno, Humberto Maturana, al respecto afirma: "Y cuando una compañía no se hace cargo de su responsabilidad con la comunidad que la sustenta, se transforma en un parásito" En: Vera, Héctor. "La era de coinspiración empresarial" *Revista América Economía*. Santiago de Chile, 4 Noviembre 1999. Pág. 55.

(13) Van Liemt, Gijsbert. La reubicación internacional de la industria. Oficina Internacional del Trabajo. Ginebra, 1995.

(14) Urreá Giraldo, Fernando. "Un modelo de flexibilización laboral bajo el terror del mercado". Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales (CLACSO) Biblioteca Virtual. <http://www.clacso.org>.

(15) Coutrot, Thomas. *Le Monde*, édition électronique, 10/12/99.

(16) Eco, Umberto. *Cinco escritos morales*. Editorial Lumen. Milán, 1997.

(17) Michel Camdessus, hasta hace poco Director General del Fondo Monetario Internacional, denuncia la promesa incumplida de los países más industrializados del mundo, cuya ayuda pública al desarrollo en la última década disminuyó de 0,35% del PIB a 0,22%, a pesar de haber ofrecido el 0,70% del

PIB. (La Nación, Lunes 10 de enero de 2000. Pág. 44A.

(18) *Proceso al que ha contribuido el desarrollo tecnológico alcanzado, el cual de modo lucido Jeremy Rifkin analiza sus efectos.* (Rifkin, Jeremy *El fin del trabajo*. Editorial Paidós. Barcelona, 1997).

(19) *La economía al privilegiar la rentabilidad de las empresas y crecimiento macroeconómico niega las relaciones sociales para atender y satisfacer las necesidades ciudadanas y de las poblaciones. Asimismo, la precariedad de la inversión en investigación está creando una división del trabajo que tiende a convertirnos en consumidores de los conocimientos ajenos a nuestras realidades, lo cual constituye un contrasentido en la construcción de la sociedad del conocimiento.*

(20) Ponchner, Debbie. "Guerra contra la hambruna". *Revista Dominical. La Nación*. San José, 3 de octubre 1999.

(21) Hobsbawm, Eric. "El mundo frente al milenio". Conferencia pronunciada el 25 noviembre de 1998 en el Edificio Diego Portales, Santiago de Chile. En: *Encuentro XXI*. N° 16. Chile, 1999.

(22) Kliksberg, Bernardo. "Repensando el Estado para el desarrollo social: Más allá de dogmas y convencionalismos". Lección Inaugural Primer Ciclo Lectivo 1998. Universidad de Costa Rica. San José, mayo 1998.

(23) Cordero, Allen. *Cultura de la Sobrevivencia. Cuadernos de Ciencias Sociales* N° 43. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO). San José, 1991.

(24) Hobsbawm, Eric. *op. cit.*

(25) Portes, A.; Pérez Sáinz, J.; Cartaya, V. et. al. *La economía del rebusque. Cuadernos de Ciencias Sociales* N° 16. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO). San José, 1988.

(26) Menjívar, Rafael y Ooijens, Jan. *Menores en estrategia de sobrevivencia. La problemática salvadoreña. Cuadernos de Ciencias Sociales* N° 83.

Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO). San José, 1995.

(27) Oude Engberink, Gerard y Kruijt, Dirk. *Niños de la calle en Europa. Cuadernos de Ciencias Sociales* N° 95. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO). San José, 1996.

(28) Información brindada por el Secretario General de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), José Antonio Ocampo, en la exposición: "América Latina: El legado de los noventa y los retos al inicio del nuevo siglo" efectuada en México en el mes de octubre de 1999. *Semanario Tiempos del Mundo*. Año 4. Número 44. Semana 4 al 10 de noviembre de 1999. Pág. B27.

(29) Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo. *Informe de Desarrollo Humano 1999*.

(30) Huaylupo, Juan. "La técnica en la economía y la investigación". En: *Economía y Sociedad*. N° 6. Escuela de Economía. Universidad Nacional. Heredia, 1998.

(31) Hinkelammert, Franz. *Crítica a la razón utópica*. Departamento Ecueménico de Investigación. San José, 1984.

(32) David Kearns (expresidente de la Corporación Xerox, pionera del bechmarking) expresa su visión mecánica cuando afirma "Las empresas se equivocan cuando no empiezan a hacer el bechmarking antes de sentirse amenazadas." Tomado de: Jofré Vartanián, Arturo. *Enfoques gerenciales modernos*. Ediciones Delphi. San José, 1999. Pág. 195.

(33) *La reunión en Bretton Woods, en 1944, constituyó el acontecimiento donde se formaliza la hegemonía norteamericana en el mundo, donde se impone el Plan White, frente Plan Keynes propuesto por Gran Bretaña, que regularían las relaciones económicas mundiales. Así, el Fondo Monetario Internacional y el Banco Mundial tienen en ese evento su acta constitutiva para la regulación de las economías. Las relaciones económicas no garantizan la equidad ni el bienestar de los actores involucrados en el ciclo productivo, ni en las interrela-*

ciones mercantiles, en tal sentido, los entes reguladores que expresan y representan poder en la economía, constituyen organizaciones que buscan conservar y reproducir las desiguales relaciones existentes. El haber alcanzado la igualdad jurídica en procesos revolucionarios en América y Europa, indudablemente ha marcado ideológica y políticamente el contexto de la reproducción de las relaciones económicas capitalistas, pero no resolvió la desigualdad e iniquidad existente. La igualdad jurídica ante la desigualdad recursos, capacidades, oportunidades y posibilidades, indudablemente polarizan los procesos sociales y económicos, alteran el orden democrático, como impide la elevación de la calidad de vida y de consumo de las mayorías nacionales. La rigidez de los organismos económicos internacionales, es una manifestación intransigente de poder exclusivo y excluyente del capital mundial, lo cual limita y relativiza su capacidad reguladora, pues impide apreciar las tendencias y procesos que atentan contra la reproducción de lo que supuestamente pretenden pautar, controlar, fiscalizar u orientar.

(34) *La Organización Internacional para la Normalización, de Ginebra, Suiza, publicó oficialmente en 1987 su propuesta de normas internacionales para el aseguramiento de calidad: la serie ISO 9000 y recientemente la serie 14000. La labor de certificación de esta organización privada tiene una gran demanda internacional, ante la aceptación y adopción formal por los países de comunidad europea de los ISO 9000. Las normas ISO están proyectando una imagen de calidad a las instituciones que buscan su acreditación, como también buscan mejorar el desempeño, productividad y rendimiento empresarial.*

(35) *Habría que anotar que aún constituye un prejuicio prevaleciente el aceptar como válidos, perti-*

entes y de calidad los estándares de los procesos, los productos o las tecnologías que se usan en las potencias industriales. Aspecto que tiene relación con la visión absolutista y universalista del pensamiento mecanicista del pasado, pero con muchos seguidores en el presente. Una expresión de ello son las relaciones pautadas por la Organización Mundial del Comercio que otorga y promueve la liberalización e igualdad en las relaciones económicas y mercantiles entre países, aún cuando son diferentes y poseen distintas condiciones, necesidades, capacidades y potencialidades económicas. Asimismo, a pesar que las normas ISO no suponen una estandarización, en la práctica homogeneizan y aún cuando diseñadas para grandes empresas y particularmente industriales, cada vez son más empresas pequeñas y medianas e incluso cooperativas de servicios las que buscan la certificación formal. La acreditación ha dejado de ser el medio para el reconocimiento de calidad para convertirse en un fin en sí mismo. Los altos precios por las labores de certificación ISO, ha dejado de ser una valoración de la calidad para la competitividad, rentabilidad y crecimiento de las empresas, para ser convertirse en factor que atenta contra la reproducción de las empresas familiares y cooperativas, pequeñas y medianas.

(36) Mercado del Collado, Ricardo. "La movilidad académica y profesional entre Canadá, Estados Unidos y México". En: *Ejercicio de profesiones universitarias y reconocimiento de estudios universitarios en Centroamérica*. Consejo Superior Universitario Centroamericano (CSUCA). San José, 1995.

(37) *Toda organización es dependiente de su contexto no sólo para su conservación y reproducción, sino también por ser un producto colectivo de ese medio social. La capacidad de autodeterminación de las organizaciones siempre será relativa por constituirse en precisas condiciones.*

"La recompensa de una buena acción está en haberla hecho" (Séneca).