

**EL SUSTENTO AXIOLÓGICO
DE LA CALIDAD:
UNA ETICA PARA LA REINSERCIÓN
DEL CAPITALISMO TARDÍO
EN EL MERCADO MUNDIAL¹**

Roberto Salom E.*

El presente artículo contiene algunas reflexiones críticas en relación con el documento titulado "Elaboración Intelectual del sustento Axiológico de la Calidad", el cual es un primer producto de un grupo de intelectuales y profesionales que fueron convocados al efecto por el Ministerio de Ciencia y Tecnología.

El documento en cuestión pretende constituir un fundamento axiológico que oriente la actividad productiva nacional, con miras a mejorar la calidad de los bienes y servicios en el contexto del fenómeno que se ha dado en llamar "globalización". Es decir, se trata de establecer una especie de normas de calidad, que garanticen "la puesta al día" de la producción y los servicios, con miras a la reinserción del país en el mercado mundial.

Posteriormente a esa primera elaboración, el documento fue enviado en consulta, a un grupo más amplio de profesionales, escogidos por el propio Ministerio, entre quienes me encontraba.

Las reflexiones que a continuación presento, fueron originalmente remitidas en una carta abierta al señor Ministro de Ciencia y Tecnología, Dr. Roberto Dobles M, Su intención fue esencialmente crítica, desde su origen.

Para facilitar la tarea que me propongo, las observaciones serán puntuales, de distintos alcances y conforme surgieron, a la luz de la lectura del documento aludido.

Pese a que el lector no tiene necesariamente en cuenta el documento de marras, consideramos que las alusiones que hacemos son suficientemente claras para facilitar su comprensión.

CRISIS DE VALORES

¹ Observaciones al Proyecto: "Elaboración Intelectual del Sustento Axiológico de la Calidad" (INTELEC). Versión preliminar. Programa Nacional para la calidad. Ministerio de Ciencia y Tecnología, marzo, 1995.

* Director de la Escuela de Antropología y Sociología de la Universidad de Cosía Rica.

El documento habla de una "crisis de valores". Sí ésta es una realidad, considero importante aludir, por omisión del documento, como parte del contexto en el cual dicha realidad se inscribe, al hecho de que la misma puede estar alimentando de la inseguridad que, cada vez, en mayor medida, cunde entre amplios sectores de la población; producto de una coyuntura de acelerados cambios socioculturales y de la zozobra generada por la competencia; en condiciones en las que, esta última, se percibe como un factor que estimula la desigualdad socio-económica.

Ligado a ello está la llamada "corrupción de cuello blanco"; la cual es expresión, más propiamente, de la crisis del "Estado de Bienestar", o mejor aún, del capitalismo de Estado, como una respuesta de algunos grupos, entre las altas esferas del sector público. Ejemplos de esto, los hemos visto recientemente, entre la alta burocracia en el poder judicial, legislativo, ejecutivo y en los partidos políticos; es decir en toda la cúspide de la estructura del Estado.

SATISFACER NECESIDADES

El documento plantea que lo esencial del concepto de calidad reside en la capacidad que se tenga para satisfacer necesidades, (p.2-5 y 4); sin advertir, no obstante que el concepto de necesidad es problemático; puesto que previamente hay que preguntarse ¿cómo se determinan estas necesidades? y ¿cómo se satisfacen?

Si consideramos que el mecanismo por excelencia es el mercado, como es la tendencia cada vez más marcada hoy en día, tenemos que considerar a todos aquellos sectores que no tienen acceso al mercado, de los cuales, socialmente, no nos podemos desentender. Si hacemos caso omiso de este problema, estaríamos conformándonos con un concepto sumamente restrictivo de calidad.

NECESIDADES Y CONDICIONES DE LO VALIOSO

En el punto 5.1, ("Necesidades y condiciones de lo valioso"), se esboza una concepción tan abstracta, que el concepto pierde terrenalidad; porque, aunque se diga que lo "valioso se debe tanto a las condiciones propias como a las de su entorno", (p.5), en primer lugar, no se dice cuál es el entorno. Más allá de lo que a primera vista pueda parecer, la definición de lo que es el entorno puede ser problemática. Veamos: el agua puede ser muy valiosa para cualquier ser humano; es decir tiene, lo que el documento llamaría "valor por sí mismo", y que nosotros preferiríamos llamar valor de uso. Pero ¿quiénes tienen acceso a ella?, así como la calidad del agua que se usa para satisfacer

determinadas necesidades, depende de condiciones muy particulares del entorno, que tienen que ver con condiciones social, histórica y culturalmente determinadas.

De nuevo aquí, no podemos evadir el tema del mercado, el cual, en el peor de los casos, puede distorsionar o abrir un abismo entre el valor que en sí mismo pueda tener un bien, en términos de satisfacer una necesidad humana cualquiera, frente a su valor de mercado, o mercantil, (es decir del entorno),

La sociedad mercantil, no digamos el capitalismo, puede convertir, y con frecuencia lo hace, un bien absolutamente superfluo, desde el punto de vista de su valor de uso, en algo extremadamente valioso, desde el punto de vista del mercado. Aquí estamos ante otro caso particular, (el cual nos remite a la cuestión sobre qué se produce), algo distinto del que comentábamos anteriormente, (para quién se produce).

Por lo anterior, no estamos de acuerdo en que sea de manera determinante, lo que el documento de marras llama "nuestra capacidad de aprecio" (p.6), la que convierta a un objeto en un ente valioso (Ibid); ya que no es por un acto de magia, o individual y volitivo, que las cosas adquieren valor, sino en virtud de los determinantes sociales del entorno, los cuales con frecuencia son ajenos a la voluntad de las personas; cosa que el documento olvida por completo.

DE LO VALIOSO AL VALOR

En parte por lo dicho anteriormente, el discurso que se articula después, (punto 5.2 "de lo valioso al valor"), oscila de lo etéreo, como cuando se dice que "el valor viene a ser el resultado..." de "un complejo proceso", (p.6), de análisis y conceptualización, a lo estrechamente mercantil, como cuando se dice que "el término calidad (subrayado en el texto),.... acoge el conjunto de valores de una entidad", mediante un proceso que va del mercadeo... al diseño... y luego de nuevo al mercadeo.

Lo anterior nos parece una sublimación del mercado, por lo demás, totalmente prescindible o superfluo para el mercado mismo. "El mercadeo" bien puede desentenderse de esta conceptualización recién citada; de lo que no puede desentenderse, independientemente de que los mercaderes lo comprendan o no, es del proceso real de valorización; es decir, de la forma como se producen los valores, (los bienes y servicios); así como de la forma como se distribuyen en una sociedad, histórica y socialmente determinada. Y esto, obviamente tiene sus leyes, para las cuales, cualquier proceso de conceptualización, en sí mismo, cuenta muy poco.

Lo importante de considerar es la lógica o la racionalidad que determina qué se produce, cómo se produce y para qué se produce, desde luego, todo ello hecho con las mejores normas de calidad.

En una sociedad capitalista, lo determinante es el capital, entendido como una relación social y aún esto, no basta; hay que analizar de manera concreta, cómo se realizan las leyes del capital en una sociedad, histórica y socialmente determinada.

Si ello no se realiza, cualquier proceso de reflexión sobre la calidad, resultará superfluo; o, a lo sumo tendremos que darnos por satisfechos creyendo que lo que es bueno para el mercado, es bueno para la sociedad en su conjunto. En otras palabras, podemos decir, lo que se hace con calidad para el mercado, es bueno para la sociedad; lo cual, no necesariamente es cierto.

CALIDAD. NECESIDAD Y SATISFACCIÓN

Bajo el subtítulo "Calidad, necesidad y satisfacción"; (p.7), se manifiestan de acuerdo con esta reflexión algunas imprecisiones e inadecuaciones.

En primer lugar la evocación a San Francisco, a saber: "necesito poco y ese poco lo necesito muy poco", (p.7); para ilustrar este problema de la satisfacción de las necesidades, precisamente no es buena, porque él podría ser un buen ejemplo justamente, de los que están fuera del mercado, o no tienen acceso al mercado, ya sea por decisión propia o por imposibilidad material.

Aquí el problema reside en que el documento lo que sugiere, no es precisamente la realidad de quienes no tienen acceso al mercado, sino la de los consumidores; es decir, la de los que sí tienen acceso, dicho en términos generales.

Por lo anterior, debe tenerse presente que todos aquellos aspectos que, según el documento, constituyen requisitos hasta ahora ignorados para la calidad, (p.7), tales como el respeto ambiental, los impuestos, la seguridad e higiene, las garantías sociales, el respeto a la propiedad intelectual, constituyen "requisitos de la sociedad", (p.7) solo en condiciones muy particulares o bien en la medida en que tales necesidades aparezcan como susceptibles de valorización para el capital.

No puede olvidarse que, en la sociedad capitalista, y en particular según la lógica del mercado, los intereses de la sociedad en su conjunto no necesariamente coinciden

con los del mercado, o los del capital. Esas consideraciones que se plantean como nuevas, no necesariamente son aceptadas en la lógica del mercado. De hecho, hoy en día, hay algunos aspectos, como lo relativo a la protección del medio ambiente, que tienden a ser incorporados dentro de la lógica de la producción capitalista y del mercado, en la medida en que constituyen una amenaza inminente para la sobrevivencia y reproducción del capital mismo y de la sociedad de mercado, pero, hay otros "requisitos", que dicho sea de paso, no son tan nuevos, como los impuestos o las garantías sociales, que en el presente momento histórico, sufren más bien un deterioro.

Lo que es posible aseverar, es que estos aspectos inherentes a la calidad, no serán incorporados dentro de la lógica de la producción y reproducción, salvo que, de un modo u otro, ellos mismos constituyan una amenaza para la sobrevivencia del capital mismo.

En el contexto de una sociedad mercantil o mejor aún, mercantilizada, la calidad podrá ser acogida como un valor vital, solo bajo las condiciones formuladas anteriormente.

En ese contexto, la libertad y la paz, no son solo amplias aspiraciones humanas (p.10), como se plantea en el documento, sino, y principalmente, aspiraciones del capital para obtener un clima favorable para la prosperidad de los negocios.

REQUISITOS PARA UNA CULTURA DE LA CALIDAD

En cuanto a la "visión histórica y antropológica de la calidad en Costa Rica", (p-13 y sigs.), mis observaciones serían las siguientes:

1. El documento hace una lectura muy unilateral de la historia colonial; en la que se omite lo que quizás fue esencial: el ultraje, el pillaje, el saqueo y el sometimiento a sangre y fuego de unos hombres por otros. Por el grado de violencia ejercido por la colonización y conquista, es posible que en esa época el ritmo del cambio fuera bastante rápido, al contrario de lo que se plantea en el documento. Todo depende de la óptica desde la cual lo veamos.

Por lo anterior, resulta sorprendente el hecho de que el documento asume la cultura nacional, desde la perspectiva del colonizador, sin ninguna criticidad, al decir: "Las corrientes colonizadoras se acentuarán, lo que lleva la expansión de la cultura, (así sin más, observamos nosotros), del Valle Central al resto de nuestro territorio, para dar forma a una cultura nacional", (p-13).

2. Igualmente sorprendente resulta la acriticidad con respecto a la forma como nuestro país se incorpora "a la revolución industrial" (p.14), precisamente porque una lectura crítica de esa incorporación, debe dar cuenta, es decir, permitir una toma de conciencia, de nuestra dependencia y subdesarrollo; así como del origen histórico de nuestros principales obstáculos para el desarrollo, hoy en día.

Por lo anterior, no podemos endosar el planteamiento del documento en el sentido de que "el ritmo del cambio que hemos experimentado en este siglo XX no solo ha incrementado nuestro bienestar sino nuestra independencia con respecto a los restantes mercados productivos del mundo" (p.14). Al respecto, lo que hay que preguntarse es precisamente. ¿Cómo el desarrollo tecnológico no se ha podido generalizar y convertir en bienestar para las grandes mayorías?; así como también, ¿por qué?, a pesar de ello, hoy somos un país más dependiente, menos solvente por sí mismo que en el pasado; de lo cual es una clara expresión, el agudo problema de la deuda externa y la subsecuente subordinación de nuestra economía, o al menos de la política económica, al tutelaje de los organismos financieros internacionales.

En las circunstancias por las que atravesamos, más que declaraciones líricas, como por ejemplo, donde se expresa: "de este modo podremos legar a las generaciones futuras, una patria en donde la paz, la democracia y la Justicia social prevalezcan, como fundamento, constituida sobre la base de una ya añeja tradición de superación, eficiencia y calidad como legado", (Ibid); lo que hay que plantearse, desde la óptica de las mayorías de la sociedad es ¿cuáles son los retos futuros? y ¿cómo acometerlos? La respuesta a estas interrogantes constituirá una base teórica adecuada para plantearse, a partir de allí, el problema de la calidad.

LAS CONDICIONES DE VIDA Y LOS VALORES

El deterioro en las condiciones de vida, creemos nosotros, es el principal factor que está provocando, no exactamente una pérdida de valores, como se plantea en el documento; sino un cambio de valores; acorde con procesos que se dan a nivel de la sociedad global, tales como la desregulación de la economía y el sucedáneo proceso de privatización. Este proceso ha acelerado la corrupción del "Estado de Bienestar" y la sustitución de un sistema de valores por otro, en determinados sectores de la sociedad. De allí que, cuando se señala que han surgido "comportamientos poco éticos, (biombos, piratería informática, enriquecimiento ilícito, defalcas bancarios, evasión de impuestos,

mordidas, etc.), lo importante consiste en plantearse algo de lo que el documento es omiso, a saber, ¿cuál es el proceso social que produce este tipo de actitudes?

A partir de allí, puede analizarse, ¿cuáles son los requisitos sociales para promover una cultura de calidad? Creo que además de los que se mencionan en el punto 4 del documento, habría que hablar de equidad y justicia social; así como de democratización y solidaridad.

Cuando se plantea el problema de la calidad, desde el punto de vista cultural, hay que hablar del desarrollo tecnológico y sus limitaciones.

Por otra parte, uno de los requisitos fundamentales para impulsar una cultura de la calidad reside en erradicar la cultura de la pobreza, la cual anida en todos los estratos de la población.

Pese a que en algunos aspectos encuentro una diferencia radical con las formulaciones del documento, al plantear mis observaciones me anima la mejor intención de que puedan contribuir al desarrollo de una cultura y una sociedad caracterizadas fundamentalmente por el predominio de la calidad humana.