

UN ACERCAMIENTO A LA DESESTIMACIÓN DEL USO DE LOS PROCESOS DE CONTROL DE CALIDAD COMO FIN EN SI MISMO

Leonardo Meneses¹

Se trata, a medida que se concentran las fuerzas de producción, de obtener de ellas el máximo de ventajas y de neutralizar sus inconvenientes (robos, interrupciones del trabajo, agitaciones y "cábalas"); de proteger los materiales y útiles y de dominar las fuerzas de trabajo.

Foucault, Michel (1986). Vigilar y castigar

Palabras clave: Control de calidad, poder, Estrategias de control, coacción, despropósito.

Introducción

Es interesante como en la actualidad existe lo que podríamos denominar como una explosión en la implementación de procesos de control de calidad para casi cualquier tipo de institución y proceso de estas, pero más interesante aun es la aparente falta de soporte y sentido que "sustentan" estos procesos, muchos de los cuales se ejecutan sin la debida planificación y sustentación; tema que trataremos posteriormente. Es importante entender la historia que subyace a la creación e implantación de este tipo de controles institucionales para poder hacer una crítica de su función y utilidad; los procesos de control de calidad no son algo nuevo ya que han sido usados con diferentes nombres desde el feudalismo, pasando por la

¹ Psicólogo practicante Universidad de Antioquia

industrialización hasta llegar a la actualidad; ya que en todas las épocas las organizaciones que han ostentado el poder y los recursos han intentado incrementarlos haciendo uso de todo tipo de técnicas que buscan sacar un mejor provecho del recurso humano o material que desde esta lógica no se diferencian.

I.

El “control de calidad” ha estado presente en todos los tiempos apoyando las instituciones en el establecimiento de su poder y la acumulación de riqueza, poniendo a prueba la resistencia de seres humanos, maquinas o materias primas para sacar el mayor provecho posible de estos con la menor inversión posible. La época actual no es la excepción y las instituciones intentan implantar controles no solo para aumentar su productividad, sino para mejorar otros subprocesos resultantes de la complejización del capitalismo y el libre mercado; procesos tales como la satisfacción del cliente, control de acciones y operación rentable, influencia a grupos que tengan interés o se puedan beneficiar y perjudicar de la institución, y los controles internos para apearse a las regulaciones ecológicas y de salubridad actuales.

Esta complejización del libre mercado y los valores sociales actuales donde la explotación o cualquier indicador de esta es señalado, obligan a las organizaciones a implementar técnicas y estrategias más sutiles para intervenir en la productividad; como por ejemplo enfoques de “control de calidad” más sistemáticos que aseguren una ilusión de congruencia estructural y cultural entre el sistema-organización y los valores sociales. Con estas consideraciones las organizaciones delimitan la función de los sistemas de control de calidad la cual comúnmente es “determinar las anomalías y causas que entorpezcan los intereses de la institución”; estas se intentan eliminar o mitigar según el margen de acción

que posea la organización; teniendo en cuenta que en la mayoría de los casos lidian con estos problemas apegados al marco legal que rija la dinámica en cuestión; aunque existan también ocasiones en que obren por fuera de este; a esto se le podría llamar estrategias de control restrictivas o coercitivas.

Pero no abordaremos a fondo estas cuestiones, se mencionan solo para ejemplificar el espíritu que históricamente han interiorizado los sistemas de control; tampoco abordaremos a fondo estos dilemas morales, en lugar de eso nos centraremos en evaluar el propósito de los sistemas de control de calidad en la actualidad y específicamente el sustento de su funcionalidad en el caso del trabajo humano.

II.

Si pensáramos en una funcionalidad estándar para cualquier persona que ejerza un trabajo dentro de las condiciones típicas del capitalismo podría ser: La realización de funciones decretadas que comprendan el cumplimiento de metas y tareas específicas, ciñéndose a órdenes e instrucciones. Pero sabemos que en las instituciones formales el ciclo del trabajo no termina con esto sino que se amplía con la evaluación del desempeño funcional de las tareas específicas, y en ocasiones de la persona misma. Teniendo en cuenta las dificultades técnicas y teóricas, y los dilemas morales que conlleva desde la psicología la evaluación estandarizada de la funcionalidad de una persona.

Por esta razón una de las debilidades más notorias en los sistemas de control de calidad actuales es precisamente la dificultad de evaluar el trabajo individual, pero también el conjunto, por medio del cual se ejecutan la gran mayoría de los procesos de una organización. La dificultad de esta evaluación radica en la imposibilidad de caracterizar con métodos estandarizados los diferentes colectivos que existen en cada organización, A esto debe sumársele la imprecisión de los datos que

reúnen las evaluaciones trasversales que son las que usualmente utilizan los sistemas de control de calidad.

Otro de los problemas importantes es la complejidad de evaluar no solo los grupos, sino el intercambio de experiencias que continuamente promueven la aparición de nuevos significados y discursos dentro de la organización y los grupos mismos; para los cuales no existen métodos de evaluación fiables que puedan dar cuenta de variables y acciones específicas que intervenidas permitan mejorar la organización como ecosistema; Tal como lo plantea Morín (2002): "los objetos dejan su lugar a los sistemas. En lugar de esencias y sustancias, organización; en lugar de unidades simples y elementales, unidades complejas; en lugar de agregados que forman cuerpo, sistemas de sistemas de sistemas".

Los sistemas de control de calidad tienen como aspiración máxima:

- Comprender como funcionan los procesos
- Ajustar metas y procedimientos grupales e individuales
- Adecuar aspiraciones a operaciones estandarizadas
- Contribuir a la optimización de procesos preestablecidos,

pero la consecución de estos productos con los métodos utilizados por la mayoría de instituciones es improbable, ya que estos no nacen del control sino de la construcción de una base sólida de principios organizacionales que eviten en la medida de lo posible que al buscar estos se perjudique en primera instancia el bienestar del personal de la institución, y en segunda instancia cualquier persona y ambiente que interactúe con esta.

Comprender el funcionamiento de los procesos es una meta útil que podría beneficiar cualquier institución y a sus empleados; el problema de esto consiste como lo dijimos anteriormente en que los mas comunes métodos de indagación y

recolección de información en pocos o ningún caso logran dar un entendimiento real de las dinámicas institucionales; en primera instancia por que la información por recoger es demasiada y las recolecciones transversales no permiten captarle suficientemente; en segunda instancia por que estos datos se interpretan desde el interés institucional sesgando los hallazgos y en muchos casos acomodándolos a sus metas, dejando por fuera o considerando pobremente el punto de vista de los empleados y las áreas que están siendo intervenidas.

El ajuste de metas y procedimientos grupales e individuales hace parte de que tan normativo es el estilo de la organización en cuestión y como instauran sus sistemas de control; ya que si son rígidos lo mas probable es que pretendan moldear la labor de sus empleados para cumplir con los objetivos organizacionales, y en este proceso se decide en que medida se coarta la libertad de decisión, el liderazgo natural y la creatividad del personal, para que cumplan con procedimientos con los que generalmente no están de acuerdo y dirigidos a metas que ignoran o rechazan.

Este tipo de objetivo da cuenta de la verticalidad de una institución; por el contrario existen otros modelos empresariales más horizontales donde se guía al trabajador para que se apropie de su conocimiento y aporte creativamente al mejoramiento de la empresa; pero este tipo de compañías suelen tener un personal con alto nivel académico y están enfocadas en productos de innovación, artísticos o académicos.

Las fábricas de manufactura o los sistemas de producción en masa optan por el modelo tradicional que es el mas útil para estas ya que cuentan con personal de baja educación; y se pone el interés en el mejoramiento de acciones automáticas o repetitivas que requieren poco o ningún uso de capacidades mentales complejas. La única razón por la que estas compañías conservan a sus empleados es por que

no hay tecnología para remplazarlas o por que es mas barato conservarlas que pasar a esta opción.

Sobre el adecuar aspiraciones a operaciones estandarizadas, los sistemas de control de calidad cumplirían la función de identificar los recursos humanos con los que cuenta la institución para capitalizarlos y poder hacer uso de ellos en la consecución de los objetivos que sean de su interés; pero el trabajo de este personal esta por lo regular guiado por protocolos que le permiten a la organización tener control de la decisión o libertad de acción que el empleado y los grupos puedan tener espontáneamente en el momento del cambio.

III.

Sobre el contribuir a la optimización de procesos preestablecidos, la mayoría de las instituciones tienden a la inercia, es decir que son resistentes al cambio y no se mueven junto con los avances tecnológicos o la cultura, esto genera que sean desarmoniosas e influyan ralentizando el cambio y evolución en su personal y en sus entornos.

Lewin (1939) nos plantea que el cambio es una continua modificación de las tensiones que mantienen el estado de un sistema u organización estable o dinámico, las tensiones que ayudan a que se efectúe el cambio son llamadas “fuerzas impulsoras” y las que resisten a que el cambio se produzca son llamadas “fuerzas restrictivas”, cuando ambas tensiones son equiparables o similares el sistema u organización permanecerá en un estado que Lewin denomina como “cuasi estacionario”, la única opción que tiene el sistema para superar la inercia es que se produzca un desbalance a favor de las “fuerzas impulsoras” lo suficientemente acentuado para romper las tensiones de las “fuerzas restrictivas” que operan para mantener el statu quo. Situación que es muy poco común ya que

en los sistemas de producción y de poder actuales las denominadas “fuerzas restrictivas” ostentan el poder económico, y por ende poseen gran margen de maniobra y capacidad de coacción para moldear las emergencias de las “fuerzas impulsoras” que no sean de su conveniencia.

Además de lo anteriormente mencionado debemos preguntarnos por la afirmación de “contribuir a la optimización”; ya que la verdadera optimización se logra en pocos casos y por lo general no con sistemas de control de calidad, ya que en estos casos la institución se limita a verificar el cumplimiento de las directrices, y al diseño y cálculo de medidas para la ejecución de los procesos y cadenas de producción, el manejo y máxima limitación posible de los gastos o inversiones, y la alineación del personal con las expectativas del poder en la organización.

Pero asimismo es común que estos asuntos no se lleven a cabo rigurosamente, pues según Gutiérrez (2005) usualmente se da una débil comprobación de la calidad y la coherencia de la información registrada; las bases de datos son mal estructuradas, cambiadas continuamente y los empleados no saben ni desean hacer uso de estas por lo que llenan datos erróneos o ficticios para cumplir rápidamente y sin esfuerzo con la directriz. Fuera del hecho no poco común de que cuando un problema salta a la luz se trata según su procedencia; es decir que los directivos son exonerados o pasados por alto y los empleados son sancionados para que los de su mismo rango actúen bajo coerción y ejecuten las ordenes en posteriores ocasiones. Esto deja ver que cualquier sistema de control no esta exento de un alto grado de incidencia política que no se puede obviar e incide negativamente en su eficacia.

Para concluir diremos que parece claro que además de la multitud de argumentos que se pueden erguir en contra de los actualmente llamados procesos de control de

calidad, estos vienen siendo usados por organizaciones solo con el fin de cumplir requisitos de entes gubernamentales o reguladores, se desarrollan para dar cuenta de su aplicación mas allá del poco o mucho conocimiento que la institución tenga de las repercusiones y sentidos de estos; es así como los procesos de control de calidad parecen convertirse cada vez mas en un fin en si mismo, y por supuesto en un despropósito para la calidad de vida y de trabajo de los empleados, por los aspectos negativos expuestos y muchos mas que por lo general buscan respaldar al que ostenta la posición de poder o al propio sistema relegando a las personas que lo conforman.

Referencias bibliográficas

- Gutiérrez, C (2005). *Gestión del Conocimiento en la Práctica*. España: Albricias.
- Kurt Lewin (1939) Field Theory and Experiment in Social Psychology: Concepts and Methods. *American Journal of Sociology* Vol. 44, No. 6 (May, 1939), pp. 868-896
- Morin Edgar (2002). *El Método II. La Vida de la Vida*. Ediciones Cátedra. Madrid.