

En torno a una mejor calidad social para las personas en condiciones de pobreza

*Juan C. Bermúdez-Mora**

A pesar de los esfuerzos por superar la pobreza mediante la modificación de algunos mecanismos políticos en los sistemas sociales y de promover un cambio de la dinámica de hacer negocios, conocida hoy como libre comercio, entre otros, es pertinente preguntarse -desde un punto de vista organizativo de las políticas de empleo- *¿cómo asegurar la calidad social para las personas en condiciones de pobreza o vulnerabilidad?*

El tema de la pobreza ha sido uno de los pilares de estudio de emergencia en las Ciencias Sociales. En la actua-

* Ingeniero Industrial, MBA, Programa Auditoría Calidad de Servicios, Investigador, IDESPO-UNA

alidad se ha constituido en uno de los temas sociales de investigación de mayor interés en el Instituto de Estudios Sociales Población -Universidad Nacional, Costa con el objetivo de generar información que incida implementación de una política de combate a la pobreza, por ende, que mejore la calidad de vida de las condiciones de pobreza.

Desde una perspectiva económica, entender la como la pobreza como la insatisfacción de necesidades básicas y una situación de falta de recursos económicos -exclusivamente se relaciona con un bajo nivel de productividad en sectores de pobreza económica, los bajos salarios que perciben bajos costos de su contratación laboral, el acceso los servicios de salud y, entre otros, el bajo nivel de productos y servicios que satisfagan las necesidades físicas y de seguridad.

Todos hemos sufrido escasez de dinero en algún momento y, sin lugar a dudas, es una experiencia individual. Sin embargo, esto no es lo mismo que el problema la pobreza.

Puesto que el dinero es la medida de la riqueza, su puede ser la medida de la falta de riqueza, pero no problema social. Con todo, riqueza significa cualquier cosa que tenga valor, aunque sea pequeño, y es lo que mide el dinero. Es lo contrario de pobreza, es el valor que, tras el dinero, (Bartle, 2005).

Entonces, al referir la calidad a una persona en condiciones de pobreza, es decir la calidad de aquello que ésta nece-

1. IDESPO-UNA. *Perspectivas Ciudadanas*. N°23. "Pobreza, desigualdad y vulnerabilidad social". 2005

sita para satisfacer sus necesidades básicas, no se deben efectuar discriminaciones en función de su desigualdad y vulnerabilidad social.

De esta manera, el tema de la calidad de un producto o un servicio enfrenta el tema de la pobreza y, por ende, la calidad de vida de una persona.

Estrategias para la supresión de la pobreza

En los esfuerzos por superar la pobreza, en Latinoamérica han sido planteadas diversas estrategias de desarrollo, y algunas de ellas puestas en marcha.

La primera de ellas giró en torno al crecimiento económico de cada país, expresado en el aumento de Producto Interno Bruto, PIB. Entre las décadas de 1950 y 1970, los países latinoamericanos tuvieron un incremento importante en su crecimiento económico. Sin embargo, el número absoluto de pobres no disminuyó.

Desde fines de la década de los años 70, la estrategia para la superación de la pobreza fue el crecimiento económico representado en la promoción de empleos, la reforma agraria, la redistribución de los activos en el ámbito rural y la orientación del gasto público en las zonas más pobres.

En este primer quinquenio del siglo XXI, en Costa Rica el nuevo liberalismo pretende que las inversiones privadas terminen también por beneficiar a los más pobres, que en los hechos resultan insuficientes.

Hoy las personas de nivel socioeconómico bajo tienen más dificultad de que un miembro de su familia encuentre

empleo. Para las personas de nivel socioeconómico bajo el trabajo inestable es un factor que pone en riesgo la fuente de ingreso, según el último estudio de opinión sobre pobreza, desigualdad y vulnerabilidad social realizado por el IDESPO-UNA.

Dentro de otras estrategias alternativas, diferentes frentes ideológicos plantean el pleno empleo, productivo y libre, lo cual permitiría tanto el crecimiento como la mejor distribución de la riqueza; y la reorientación de la inversión pública mediante la captación de impuestos de los grupos de mejores ingresos para dirigirlos hacia los sectores más pobres para la satisfacción de las necesidades básicas.

El modelo de la calidad social

La satisfacción con calidad de las necesidades sociales es un derecho de las personas en condiciones de pobreza o vulnerabilidad.

Según algunos estudios, para satisfacer las necesidades básicas de los ciudadanos a causa de la falta de dinero, los costarricenses opinan que las soluciones consisten en que otros miembros de la familia trabajen; en buscar un mejor empleo -no incorporar más jornadas de trabajo-; en transformar el sistema político; y en generar políticas orientadas a mejorar las condiciones socioeconómicas del país y una mejor condición salarial².

Para integrar este conjunto de soluciones, se estima útil discutir en el entorno académico costarricense un modelo en el cual se evalúen las políticas económicas y sociales, que

² *Ibidem*

permitan finalmente medir el nivel de calidad social de los pobres. A este nuevo paradigma se le denomina *calidad social*.

El concepto de calidad social surge a finales de los años noventa en la Unión Europea y se concreta en la Agenda Social Europea, aprobada en el Consejo Europeo de Niza (2000), en la cual se señala la necesidad de promover la calidad de la formación, la calidad del trabajo, la calidad de las relaciones laborales y la calidad de la política social, para el logro de sus objetivos en cuanto a competitividad y pleno empleo.

En este marco de referencia, la calidad del trabajo implica mejores puestos de trabajo y medios más equilibrados para conciliar la vida profesional con la vida privada. Esta calidad se basa en altas cualificaciones, normas de trabajo equitativas y niveles correctos de salud y seguridad en el trabajo, así como en facilitar la movilidad profesional y geográfica; la calidad de las relaciones laborales en un entorno de trabajo adecuado se refiere a la capacidad de basar el consenso tanto en el diagnóstico como en los medios para hacer avanzar la adaptación y la modernización; y como concepto integrado, la calidad de la política social significa un alto nivel de protección social, buenos servicios disponibles, oportunidades reales para todos y respeto de los derechos fundamentales y sociales, (Pérez, 2001).

Entonces, se tiene calidad social expresada en políticas ocupacionales cuando se logran entornos de trabajo que aseguren la motivación, la satisfacción y la participación de las personas, y estimulen la prolongación de la vida laboral por un tiempo más amplio que en la actualidad; cuando se pase del concepto de "empleo de por vida" al de "mantenerse en condiciones de ser empleado a lo largo de toda la vida", ya que se cuenta con las habilidades, las destrezas y las

capacidades requeridas; y se procura, a las personas que lo deseen, un “envejecimiento activo” remunerado y contributivo, que ayude a disminuir las tensiones financieras futuras de los sistemas de protección social y asegure la solidaridad entre las generaciones, (Pérez, 2001)

Desde un enfoque ético, la calidad social se define como un conjunto de principios y acciones planificadas y sistemáticas llevadas a cabo por las organizaciones, con un enfoque ético y de responsabilidad pública, que tienen repercusión en la mejora de la calidad de vida de la sociedad (familias, personas, organizaciones públicas, organizaciones privadas, ONG's, etc.), (Mirmi, 2000).

Desde un punto de vista jurídico, la calidad social, se define como un conjunto de normas que regulan la participación de los ciudadanos en la vida social y económica de sus comunidades, en condiciones que realcen su bienestar y su potencial como individuos, que elevan el nivel de calidad social experimentado por los ciudadanos como el grado de seguridad económica; el nivel de integración social; la amplitud de la cohesión social y la solidaridad, y el nivel de autonomía o poder de decisión, (Beck, Maesen y Walter, 1997).

Desde un punto de vista organizativo, no exento de contenido jurídico, mediante la calidad social se trata de crear más puestos de trabajo y mejorar su calidad; fomentar un buen entorno de trabajo, la igualdad de oportunidades para los discapacitados y de género, la organización de trabajo adecuado y flexible que permita una mejor conciliación de la vida laboral y privada, la formación permanente, la salud y seguridad en el trabajo, la participación de los trabajadores y la diversidad en la vida laboral, (*Agenda Social Europea*, 2000).

Los indicadores de la calidad social

Es habitual en las estrategias de calidad y en cualquier documentación de soporte a un sistema de calidad que se disponga de indicadores de calidad. Éstos se definen como un valor que permite comprobar el grado de cumplimiento de un estándar de calidad, es decir, las condiciones que han de cumplir los productos o servicios para que tengan la calidad requerida.

Para los responsables de la puesta en marcha de las estrategias de calidad, resulta necesario contar con un sistema de indicadores con alto grado de fiabilidad, que en conjunto formen un sistema integrado de evaluación.

Para incorporar el factor de calidad del empleo y las políticas sociales por medio de instrumentos y procesos existentes en un sistema de indicadores que suministren información sobre la satisfacción de las personas en condiciones de pobreza en empleos formales en Costa Rica, los diez ámbitos que deben considerarse son, (Pérez, 2001):

- a. La calidad intrínseca del empleo.
- b. Las cualificaciones, la formación continua y el desarrollo de la trayectoria profesional.
- c. La igualdad entre hombres y mujeres.
- d. La salud y la seguridad en el trabajo.
- e. La flexibilidad y la seguridad.
- f. La inclusión y el acceso al mercado laboral.
- g. La organización del trabajo y la conciliación entre la vida profesional y la vida privada.
- h. El diálogo social y la participación de los trabajadores.
- i. La diversidad y la no discriminación.
- j. El rendimiento y la productividad económica globales.

Bibliografía

1. Agenda Europea para la Seguridad y la Salud en el Lugar de Trabajo. *La Promoción de la Calidad en el Trabajo: Plan Corporativo 2003-2006*. Bilbao, 2000.
2. Bartle, P. *Los cinco mayores factores de la pobreza*. 2000.
3. Beck, W., Van Der Maesen, L., Walker, A. *The Social Quality Of Europe*. Keuwer Law International, Boston, 1997.
4. Mirmi, J.M. "Calidad Social y Excelencia Empresarial". X Congreso de *Empresas de Calidad, Forum Qualitat*. Barcelona, 1999.
5. Pérez M., V. *La Protección del desempleo en España y en los países de las CC.EE*. IES, Madrid, 1980.
6. Pérez M., V. *La Calidad Social, un nuevo paradigma en la Unión Europea*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Centro de Publicaciones, Junio 2005.