

## EDITORIAL

# Educación y calidad: dos eslabones en la cadena del servicio de excelencia

*La presión que reciben las instituciones de información por parte de los gobiernos, las administraciones y la sociedad en general, para que sus acciones obtengan un claro impacto en la satisfacción de las necesidades de las poblaciones a las que prestan sus servicios; el crecimiento exponencial del conocimiento científico; el vertiginoso desarrollo que sufre la esfera tecnológica; los grandes cambios ocurridos en las distintas escuelas de administración (pensamiento de afuera hacia adentro) después de la gran crisis económica que afectó al mundo en los años 70; la descentralización, la democratización y la participación de todos los miembros de la empresa en la búsqueda del éxito; el incremento de la exigencia de los consumidores en cuanto a la calidad y a los costos de los servicios de información; así como el conocimiento generalizado de que la información constituye una de las principales armas competitivas del momento, han influido decisivamente en el alcance de las funciones que desarrolla el trabajador de la información.*

*En tal sentido, resultan ejemplos fehacientes los gerentes de información que actúan como administradores de flujos de información de distintos tipos (científica, tecnológica, económica, coyuntural, etc.), tanto internos como externos, así como los bibliotecarios clínicos que realizan sus actividades como miembros activos de los equipos de asistencia médica.*

*La influencia de los factores mencionados, a comienzos de la década de los 90, acarrió una verdadera revolución en la configuración del contenido (por ejemplo, en cuanto a la gerencia de recursos de información), los métodos (como la planificación estratégica y las técnicas de trabajo creativo), los enfoques (mercadológico, económico, estratégico, de calidad), las estructuras (en la que los grupos y equipos de trabajo constituyen las células fundamentales sobre las que se sustenta el organismo empresarial -estructuras en red) y de trabajo en la disciplina.*

*Estas corrientes actúan como una gran fuerza que empuja a las organizaciones modernas hacia la creación y mantenimiento de mecanismos educacionales capaces de influir de forma permanente sobre sus trabajadores, con el fin de ajustar sus conocimientos, habilidades y actitudes a las nuevas condiciones de competencia que impone el entorno organizacional.*

*Sin embargo, la incapacidad de las concepciones pedagógicas tradicionales (de la transmisión, del comportamiento) para sostenerse sobre las nuevas estructuras de trabajo (grupos y equipos), junto con la acción de otros factores de índole social, provocó la aparición de nuevas concepciones educativas.*

*La enseñanza en las condiciones de la práctica real o en el servicio, mediante la solución de problemas, de forma autodirigida (encaminada a la obtención de conocimientos, habilidades o actitudes deseadas) e independiente (sin la asistencia de tutor o profesor) para toda la vida, en el contexto de grupos de trabajo o formados a tal efecto en un ambiente participativo, entre otros, son algunos de los cambios más relevantes que sufrió la pedagogía tradicional como respuesta al encargo social de preparar profesionales capaces de trabajar en colectivo para enfrentar los cambios acelerados que ocurren a nivel de toda la sociedad.*

*Por otra parte, si reconocemos que existe una fuerte corriente que arrastra a la gran mayoría de las empresas modernas a la descentralización y a la democratización de la vida institucional y la intensa búsqueda de la participación y la responsabilidad colectiva en la procuración del éxito, así como convenimos en que los grupos y equipos de trabajo constituyen las células fundamentales sobre las que se estructura toda la actividad de la organización, hemos de considerar que dichos grupos y equipos resultan el marco más apropiado para la ejecución de forma coordinada, tanto de las tareas relacionadas con la planificación o el ciclo de trabajo esencial de cualquier institución (mercadeo, diseño y desarrollo de productos y servicios, producción o prestación de servicios, evaluación y análisis y perfeccionamiento del producto o servicio), como de aquellas dirigidas a la obtención de niveles predeterminados de calidad (y se constituyen entonces en círculos de calidad), de las actividades educacionales o de otro tipo que representan soluciones posibles para los problemas que el grupo enfrenta con frecuencia en el cumplimiento de las tareas asignadas.*

*La creciente implementación de sistemas para el control, el aseguramiento, el perfeccionamiento o la planificación de calidad en las empresas de hoy, así como el renovado tratamiento que durante las últimas dos décadas sufrieron los conceptos de calidad, evidencian que ésta se ha convertido en un arma competitiva de especial importancia para las organizaciones modernas.*

*La internacionalización de los conceptos y de los sistemas de calidad no se ha limitado sólo al sector industrial, donde tuvieron su origen, sino que con el desplazamiento de la economía mundial hacia el sector de los servicios ha penetrado estos últimos también. Así, hoy es frecuente escuchar hablar de sistemas de calidad que funcionan en distintas categorías, incluidos los de la salud y de la información en menor escala.*

*En el contexto nacional, con la terminación de la década de los 80, por el sorpresivo derrumbamiento del sistema socialista mundial y la desintegración de la URSS, se privó a Cuba de alrededor del 80 % de su comercio exterior. Se produjo entonces una severa crisis económica que ha obligado al país a promover la realización de toda una serie de cambios en su sistema económico y comercial, con el objetivo de buscar su reinserción en el mercado mundial, condición esencial para supervivencia del pueblo y de sus concepciones.*

*Ante esta realidad, podemos afirmar que la educación constituye, en los momentos actuales, un primer escalón a alcanzar para enfrentarnos al desafío que significa el cambio nacional necesario para la reubicación de Cuba en la economía y el comercio mundial.*

Lic. Rubén Cañedo Andalia.  
Departamento de Recursos Informativos,  
Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas.

**Recibido:** 27 de octubre de 1995. **Aprobado:** 1ro. de noviembre de 1995.

[Indice Siguiente](#)