ANÁLISIS DE LOS MODELOS DE CALIDAD Y PROPUESTA DE MODELO PARA APLICAR AL CENTRO DE INFORMACIÓN DEL TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO/INSTITUTO TECNOLÓGICO DE ZACATEPEC

Autores: J. Eleael Lugo Zorelas, Jefe de la Oficina de Servicios a Usuarios

María del Rocío Ramírez Miranda, Jefa del Centro de Información.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CUADRO COMPARATIVO DE LOS MODELOS DE CALIDAD** | | | | |
| Modelos de calidad | Deming | Malcolm Baldrige | EFQM | Iberoamericano |
| Año de creación | 1951 | 1987 | 1988 | 1999 |
|  |  |  |  |  |
| Creador | William Deming | Creado por el gobierno del presidente Reagan. | Fundación Europea para la Gestión de la calidad | FUNDIBEQ (Fundación Iberoamericana para la Gestión de la calidad) |
|  |  |  |  |  |
| Se desarrollo | Japón | Estados Unidos | Europa | Iberoamérica |
|  |  |  |  |  |
| Enfoque | Control estadístico, resolución de problemas, mejora continua,  satisfacción del cliente y el bienestar del público. | Satisfacción del cliente, liderazgo acertado y procesos estratégicos bien definidos. | Parte de un primer enfoque individual, en busca de la excelencia. Liderazgo, procesos y resultados | Estilo de liderazgo y desarrollo de las personas |
|  |  |  |  |  |
| Similitudes | * Carácter voluntario * Enfoque global * Aseguramiento de la calidad * Estrechamente relacionados con la mejora continua | * Carácter voluntario * Enfoque global * Aseguramiento de la calidad * Estrechamente relacionados con la mejora continua | * Carácter voluntario * Enfoque global * Aseguramiento de la calidad * Estrechamente relacionados con la mejora continua | * Carácter voluntario * Enfoque global * Aseguramiento de la calidad * Estrechamente relacionados con la mejora continua |
|  |  |  |  |  |
| Diferencia | Es un proceso cíclico, por lo cual siempre está en mejora continua.  Comprende 4 fases:   1. Planear:  * Define el problema * Determina objetivos, procesos, etapas. * Selecciona los métodos y nuevos servicios.  1. Hacer:  * Se realiza el proceso. * Se diseña el método. * Se hacen ajustes de ser necesario. * Se mide y registran los resultados.  1. Verificar:  * Se revisa si los resultados concuerdan con lo planeado.  1. Actuar:  * Se analiza qué su cumplió y que no se cumplió, y por qué no se cumplió para establecer las acciones de mejora. | Valores fundamentales:   1. Calidad basada en el cliente. 2. Liderazgo. 3. Mejora y aprendizaje organizativo. 4. Participación y desarrollo del personal. 5. Rapidez en la respuesta. 6. Calidad en el diseño y en la prevención. 7. Visión a largo plazo del futuro. 8. Gestión basada en datos y hechos. 9. Desarrollo de la asociación entre los implicados. 10. Responsabilidad social. 11. Orientación a los resultados. | Se fundamenta en tres componentes básicos:   1. Los 8 conceptos fundamentales.  * Añadir calor para los clientes. * Liderar con visión, inspiración e integridad. * Crear un valor de futuro sostenible. * Gestionar con agilidad. * Alcanzar el éxito mediante el talento de las personas. * Aprovechar la creatividad y la innovación. * Desarrollar la capacidad de la organización. * Mantener en el tiempo resultados sobresalientes  1. La herramienta REDER.  * Resultados. * Enfoque. * Despliegue. * Evaluación. * Revisión.  1. Los criterios de evaluación.   Características del Modelo:   * Debe permitir la autoevaluación/Evaluación. * Debe permitir la acreditación. * Debe permitir la certificación. * Debe permitir la comparación. * Debe permitir la interculturalidad. * Debe permitir la aproximación incremental. * Debe permitir la multiculturalidad | Conceptos fundamentales:   * Mantener resultados sobresalientes en el tiempo. * Añadir valor a los clientes/ciudadanos. * Liderar con visión, inspiración e integridad. * Gestionar con agilidad. * Alcanzar el éxito con las personas. * Impulsar dinámicas de creatividad e innovación. * Desarrollar alianzas. * Implicación en la creación de un futuro sostenible. |
|  |  |  |  |  |
| Criterios de evaluación | * Políticas y objetivos. | * Liderazgo. | * Liderazgo. | * Liderazgo y estilo de gestión. |
| * Organización | * Planeamiento estratégico. | * Personas. | * Estrategia. |
| * Educación y diseminación | * Orientación hacia el cliente y el mercado. | * Política y estrategia. | * Desarrollo de personas. |
| * Información | * Medición, análisis y gestión del conocimiento. | * Recursos y alianzas. | * Recursos, proveedores, alianzas. |
| * Calidad de productos y procesos | * Orientación hacia las personas. | * Procesos, productos y servicios. | * Procesos y clientes/ciudadanos. |
| * Estandarización | * Gestión de procesos. | * Satisfacción personas. | * Resultados de clientes/ciudadanos. |
| * Gestión y control | * Resultados. | * Satisfacción clientes. | * Resultados de personas. |
| * Garantía de calidad, funciones, sistemas y métodos. |  | * Satisfacción sociedad. | * Resultados de sociedad. |
| * Resultados |  | * Resultados globales. | * Resultados globales. |
| * Planes de futuro. |  |  |  |

ELECCIÓN DE MODELO PARA APLICAR AL CENTRO DE INFORMACIÓN DEL TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO, CAMPUS ZACATEPEC

Considerando que, en el 2017, como resultado del sismo, el centro de información del Tecnológico Nacional de México, campus Zacatepec (donde laboro) se dañó, por lo cual se ubicó un área para prestar el servicio, un servicio muy limitado por el espacio y sobre todo por la cantidad de títulos y volúmenes que se pudieron rescatar de momento, durante tres años y 9 meses se ha trabajado es este espacio, se en espera de que se concluya la construcción del nuevo centro, que en esta ocasión será para 600 lectores.

Después del análisis realizado de los cuatro modelos de calidad, y tomando como base el nuevo centro de información, se considera que el modelo que más ventajas ofrece es el modelo EFQM (modelo europeo).

Los servicios que se prestan en esta área (centro de información provisional) son: préstamo de libros a domicilio, préstamo de libros para ser utilizados en el salón de cases, préstamo de libros en sala, servicio de hemeroteca, biblioteca digital, internet, equipos para consulta de tesis.

En el nuevo centro de información se tiene considerado prestar todos los servicios y realizar los procesos propios de un centro de información de educación superior.

Se considera que el modelo EFQM es el más apropiado, considerando que se tiene más información y sobre todo tiene establecidos los conceptos fundamentales, la herramienta REDER y los criterios de evaluación más detallados, y hay ejemplos de su aplicación en bibliotecas, lo me permite tener una visión mas completa y entendible de su aplicación en el centro de información. Otro factor que determinó la elección es que el modelo en sus criterios de evaluación da mayor énfasis a la satisfacción de los clientes (personas, clientes y sociedad) y la razón de ser de un centro de información es la atención a nuestros usuarios.

FUENTES DE INFORMACIÓN

ISO Tools excellence. Los modelos de excelencia latinoamericana. Recuperado de <file:///C:/Users/52734/Desktop/J.%20ELEAEL%20LUGO%20Z/Ebook_Modelos_Excelencia_Latinoamerica.pdf>

Materiales del curso. Recuperados de https://educontinua.udgvirtual.udg.mx/moodle/mod/turnitintooltwo/view.php?id=29742

Normas ISO 9000 y calidad. (200) Criterios en el modelo de calidad de Deming. Recuperado de: http://normas-iso-9000.blogspot.com/2007/12/criterios-en-el-modelo-de-calidad-de.html

Paredes E. (2018). La calidad de la biblioteca universitaria y sus ventajas para la formación en educación superior. Recuperado de: http://www.ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/1262/651