

Fundamentación teórica de los modelos de gestión de la calidad en el servicio de información en instituciones universitarias

Casilda Andrade y Nelson Labarca

Resumen

La gestión de la calidad en las organizaciones cualesquiera sean sus funciones y procesos son una prioridad para el ámbito institucional, debido a sus distintos enfoques. En este marco, el artículo se ha planteado como objetivo analizar los modelos teóricos de gestión de la calidad en el servicio de información en instituciones universitarias; resaltando los aportes teóricos de Cruz (2001); Moreno-Luzón (2001); Zeithaml y Bitner (2002); Arzola y Mejias (2007); Camisón y col. (2007); Clemenza (2007); para desarrollar esta investigación se manejó una técnica teórica documental sobre la variable en estudio, de tipo descriptiva. En conclusión, se debe incorporar modelos necesarios en las instituciones universitarias con el fin de garantizar la calidad de servicio a los usuarios y mejora en los procesos implementados.

Palabras clave: Modelos, gestión de la calidad, servicio, instituciones universitarias.

Theoretical Foundations for Quality Management Models in the Information Service of University Institutions

Abstract

Quality management in organizations, whatever their functions and processes may be, is a priority for the institutional environment, due to its

* Este artículo es parte de la fundamentación teórica de la tesis doctoral.

** Lcda. en Bibliotecología y Archivología (1994). Mg. en Gerencia de Empresas. Mención Gerencia de Servicios Administrativos (2001) MSc. en Gerencia de Empresas. Mención Gerencia de Mercado (2005). Doctora en Ciencias Gerenciales URBE (2009) Cursando Doctorado en Ciencias Humanas (LUZ). PPI Nivel I. Personal Administrativo LUZ de la Dirección General de Planificación Universitaria, Desempeñando el cargo de Archivista-Jefe. E-mail: casiandrade@gmail.com

*** Profesor Asociado de la Universidad del Zulia y Coordinador del Programa de Doctorado en Ciencias Sociales de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. LUZ. E-mail: nelsonlabarca66@hotmail.com

different approaches. In this framework, the objective of this article is to analyze theoretical models for quality management in the information service at university institutions, highlighting the theoretical contributions of Cruz (2001); Moreno-Luzón (2001); Zeithaml and Bitner (2002); Arzola and Mejias (2007); Camisón et al (2007); and Clemenza (2007). To develop this research, a theoretical documentary technique of the descriptive type was used regarding the variable under study. Conclusions indicated that necessary models should be incorporated in university institutions in order to guarantee quality of service for users and improve the implemented processes.

Key words: Models, quality management, service, university institutions.

Introducción

La gestión de la calidad ha trascendido espacios en las organizaciones, a través de una serie de elementos que la componen tales como los principios, sistemas, modelos de la gestión de la calidad, entre otros; en esta oportunidad dicha gestión de la calidad estará estrechamente ligada a los servicios de información, llámese éstos todos aquellos servicios (atención al usuario, préstamo de documentos, reproducción de documentos, orientación al usuario), que presta cualquier organización donde satisfaga el usuario de necesidades de información.

Clemenza (2007) el término calidad en la educación se asocia a la capacidad, tanto de las instituciones de educación superior como de los individuos que la conforman, de satisfacer requerimientos del desarrollo económico, político y social de la comunidad que interactúa.

De manera que, la gestión de la calidad en las organizaciones donde se presten servicios de información son una prioridad para el ámbito organizacional, ya que se han desarrollado distintos modelos de gestión de la calidad, de los cuales en esta investigación se destacaran algunos de ellos, con sus distintas características, para procurar orientar las decisiones, al momento de saber cual elegir para aplicarlo.

Es necesario acotar, que la gestión de la calidad ha evolucionado desde sus orígenes hacia una nueva visión cada vez más global. Ello ha dado lugar a diferentes modelos:

- (European Foundation Quality Management (EFQM) Modelo de Excelencia.
- International Standardization Organization (ISO) Modelo de Estandarización basado en Procesos.
- Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión (MIEG), distinguidos por plantear diferentes formas de aplicación de la calidad en las organizaciones.
- Modelo Deming Prize.
- Modelo SERVPERF.

- Modelo Service Profit Chain (SPC).
- Modelo Malcolm Baldrige (MBNQA). No, obstante hay que señalar que actualmente los modelos no son excluyentes entre sí y que, en el caso del
- Modelo SERVQUAL es percibido como un modelo complementario.

Partiendo de esta premisa, los modelos teóricos de la gestión de la calidad, que han servido como marcos de referencias al momento de aplicarlos en diferentes formas en distintas organizaciones; y para este caso en los servicios de información es elemental.

Cabe destacar, que los modelos teóricos existentes en la gestión de la calidad para los servicios de información, de los cuales se expondrán en esta investigación son los modelos teóricos EFQM, ISO, MIEG, Deming Prize (DP), SERVPERF, Malcolm Baldrige (MBNQA), Service Profit Chain (SPC) y SERVQUAL, los cuales están conformado por una serie de elementos y procesos. Una vez identificados los procesos es conveniente clasificarlos y conocer sus dimensiones, para conocer cual de los componentes que lo conforman son estratégicos, clave, de soporte o apoyo.

En este orden de ideas, la gestión de la calidad de servicio va asociada a las instituciones universitarias que es el ámbito donde se desarrolla esta investigación y que sin duda se maneja la calidad de servicio de la calidad en la educación. Para Albrecht (2007) refiere que la calidad del servicio es esencial para las organizaciones en la actualidad. Explica que solo a través de ella la empresa o institución puede lograr la fidelización de los clientes y la capacidad de los clientes potenciales para la organización.

Aspectos metodológicos

Es por ello, que el objetivo de esta investigación es analizar la gestión de la calidad en el servicio de información en función de los modelos teóricos EFQM, ISO, MIEG, DP, MBNQA, SERVPERF, SPC y SERVQUAL. El tipo de investigación de acuerdo al objetivo planteado es descriptiva.

Para la obtención de la información, se utilizó la técnica teórico documental. Sabino (2002) el diseño de la investigación es el proceso de búsqueda y tratamiento de información documental generada a partir de los estudios hechos sobre un particular, presentado de diversas modalidades.

Consideraciones teóricas sobre los modelos de gestión de la calidad

Los modelos teóricos sirven para establecer una visión directa y de un conjunto que aporta coherencia en los procesos de las organizaciones. Existen una serie de modelos a saber tales como European Foundation Quality Management (EFQM), International Standardization Organization (ISO), Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (MIEG), Deming Prize (DP), Baldrige National Quality Program (MBNQA),

SERVPERF, Service Profit Chain y Calidad del Servicio (SERVQUAL) los cuales serán estudiados en esta investigación.

En su mayoría estos modelos son complementarios, ya que; por ejemplo los Modelos de Excelencia están basados en “criterios” o principios de gestión, que sirven a la organización para desarrollar las distintas actividades que se realizan. Así mismo, la autoevaluación permite identificar los puntos fuertes y las áreas de mejora, es decir “QUE” mejorar.

Para Arzola y Mejías (2007) los modelos de gestión empresarial, es el producto de la dura y compleja competitividad existente entre las empresas en casi todos los sectores económicos a nivel global, en los últimos años, algunos países se han preocupado por promocionar la calidad, competitividad y excelencia en sus empresas creando algunos modelos para premiar las mejores prácticas en las empresas.

En tal sentido, existen una serie de modelos a saber, pero en esta investigación se abordaran ocho, los cuales tiene como fin común promover la calidad y la excelencia de la gestión en las organizaciones. Del análisis de los aspectos conceptuales de cada uno de ellos, se aprecia que existan dimensiones similares a la mayoría de los modelos, como son los aspectos gerenciales del liderazgo, la planificación estratégica, los recursos humanos, los clientes y la medición de resultados, entre otros.

Cruz (2001) como aportación principal de estos modelos se destaca un conjunto de métodos y herramientas específicas, tanto directivas como técnicas, que ayudan a desarrollar, implantar y evaluar la gestión de la calidad. Sin embargo la revisión de las teorías, filosofías y métodos de todos ellos, indica que son múltiples los puntos en común y que las diferencias son más una simple cuestión de énfasis o hincapié en unos aspectos sobre otros.

Modelo EFQM de Excelencia

Cada vez más organizaciones adoptan nuevos modelos o sistemas de gestión empresarial tomando como referencia los principios o fundamentos de la Excelencia. La utilización de este modelo y los sistemas para mejorar la gestión persiguen la eficiencia económica de la organización así como alcanzar y sostener resultados en el tiempo.

Moreno-Luzón y col. (2001) el modelo ha servido de base para la concesión de los premios, hasta ahora consta de nueve criterios que a su vez representan sendas áreas de la dirección de la organización. Las primeras cinco áreas, los llamados criterios agentes, se refieren a los medios, en forma de políticas desplegadas métodos y actividades, gracias a las cuales se están consiguiendo mejoras de la calidad de los productos, servicios, procesos y sistemas de la organización. Los cuatro criterios restantes representan precisamente una estimación de los efectos y resultados de los medios desplegados.

Cabe destacar que, el modelo EFQM, a su vez, cada criterio se compone de varios subcriterios a los que se acompaña una serie de posibles elementos a considerar cuyo objeto es aclarar y orientar sobre el significado del mismo.

Camisón (2007) el modelo EFQM es un modelo diagnóstico de calidad cuya reputación y efectividad da clara idea la extensión de su uso. EFQM es la organización de referencia en el ámbito europeo para impulsar la excelencia empresarial y de otro tipo de organizaciones.

El modelo EFQM es un marco de trabajo no-prescriptivo, constituido por nueve criterios, que facilita a las organizaciones a orientarse en el camino de la excelencia. Al respecto se mencionan los criterios. En definitiva las organizaciones que los utilizan buscan; orientar la gestión a la satisfacción del cliente, situar la calidad como objetivo prioritario, mejorar continuamente los procesos de la empresa, fomentar la participación de todos los empleados.

Las ventajas que las organizaciones obtienen en la implantación de Modelos avanzados de Gestión son; tener un punto de referencia frente a uno mismo y frente a los demás, marcar las pautas y el camino a seguir hacia la Excelencia Empresarial, obtener una visión del conjunto de la organización así como visiones parciales de la misma, introducir criterios objetivos en la autoevaluación de la organización, implicar a todos los estamentos y niveles de la organización, orientar y evidenciar la coherencia o incoherencia de la organización, estimular al personal para conseguir la mejora continua, medir la evolución y progreso de la organización y compararse con otras organizaciones.

Moreno-Luzón y col. (2001) EFQM, surge orientado hacia la dirección general, y para desarrolla sus objetivos realiza actividades diversas: principalmente edición de monografías, estudios y casos de control de gestión total.

En el modelo EFQM de excelencia, los resultados excelentes con respecto al rendimiento general de una organización, en sus clientes, personas y en la sociedad en la que actúa, se logran mediante un liderazgo que dirija e impulse la política y estrategia, que se hará realidad a través de las personas, las alianzas y recursos y los procesos.

Modelo de sistema de gestión basado en procesos (International Standardization Organization 2000) (ISO)

Trujillo, Marín y Pelayo (2008) en la actualidad a nivel mundial las normas ISO 9000 y ISO 14000 son requeridas, debido a que garantizan la calidad de un producto mediante la implementación de controles exhaustivos, asegurándose que todos los procesos que han intervenido en su fabricación operan dentro de las características previstas. La normalización es el punto de partida en la estrategia de la calidad, así como para la posterior certificación de la empresa.

Estas normas fueron escritas con el espíritu de que la calidad de un producto no nace de controles eficientes, si no, de un proceso productivo y de soportes que operan adecuadamente. De esta forma es una norma que se aplica a la organización y no a los productos de ésta. Su implementación asegura al cliente que la calidad del producto que él esta comprando se mantendrá en el tiempo. En la medida que existan empresas que no hayan sido certificadas constituye la norma una diferenciación en el mercado. Sin embargo con el tiempo se transformará en algo habitual y se comenzará la discriminación hacia empresas no certificadas.

Esto ya ocurre hoy en países desarrollados en donde los departamentos de abastecimiento de grandes corporaciones exigen la norma a todos sus proveedores.

Entre las empresas que cada vez más exigen las normas porque el cliente así lo demanda se incluyen a) Todas aquellas empresas que venden un servicio, sin importar cuál, en grandes empresas sofisticadas, en particular fabricantes o empresas importantes de servicios b) Todas aquellas empresas que venden un servicio que involucra requerimientos estrictos de calidad c) Todas aquellas empresas que venden un servicio en un área altamente regulada: hospitales, supermercados, restaurantes, líneas aéreas, etc.

Si bien, los proveedores de servicios no enfrentan las mismas demandas que otras empresas que abastecen materiales y componentes, el requerimiento para los proveedores de servicios retengan una certificación de ISO 9000, la cual será abordada en esta investigación ya que, ésta se inclina mas al aseguramiento de la calidad, desarrollo y servicios; en particular de los compradores en las grandes empresas multinacionales.

Los impulsores iniciales de los sistemas de administración de la calidad y del entorno, representados por las normas ISO 9000. El impulsor para ISO 9000 en Europa y el resto del mundo es el cliente o el mercado y, como tal, es "voluntario". Sin embargo, la naturaleza voluntaria del primero se extiende sólo a aquellas empresas que son tan grandes que venden a los mercados de consumo mundiales, pero aún en ese caso, tales empresas fueron las primeras en adoptarlo.

Cuando un gran comprador lo exige, la naturaleza voluntaria es académica y significa sólo que no lo requiere la ley. Si bien el mercado es el impulsor inicial para ISO 9000, también tiene ciertos aspectos que son impulsados por el cumplimiento, en particular en las áreas de responsabilidad de producto e información a los clientes.

Corporaciones alrededor del mundo han establecido y continúan estableciendo sus sistemas de calidad en función de estos estándares. Tanto grandes como pequeñas empresas con negocios internacionales consideran a las series ISO 9000 como una ruta para abrir mercados y mejorar su competitividad. No se necesita ser una corporación multinacional o tener negocios en ultramar para beneficiarse de la instrumentación de estos estándares.

La certificación ISO 9000 puede servir como una forma de diferenciación “clase” de proveedores, particularmente en áreas de alta tecnología, donde la alta seguridad de los productos es crucial. En otras palabras, si dos proveedores están compitiendo por el mismo contrato, el que tenga un certificado de ISO 9000 puede tener una ventaja competitiva con algunos compradores. Las dimensiones del modelo ISO es la siguiente; sistema de gestión de la calidad, responsabilidad de la dirección, gestión de los recursos, realización del producto y servicio, medición de análisis y mejora.

Modelo Iberoamericano de Excelencia de Gestión (MIEG)

Este modelo se fundamenta en promocionar la innovación y la mejora continua de las empresas iberoamericanas. Este modelo es auspiciado por la Fundación Iberoamericana para la gestión de la calidad desde el año 2000.

FUNDIBEQ tiene como objetivo coordinar la promoción y el desarrollo de la gestión de la calidad y el logro de la excelencia en organizaciones públicas y privadas. El modelo se compone de nuevos criterios y 28 subcriterios.

El modelo MIEG, es producto de metodologías que aplican criterios estructurados y enfoques sumamente rigurosos. La experiencia en la aplicación de los modelos indica que en todos los casos se genera un aprendizaje que siempre arriba a buenos resultados.

Modelo Deming Prize (DP)

El modelo Deming Prize nació en 1951 y desde entonces ha ejercido una gran influencia en el desarrollo del control y gestión de la calidad en Japón. El objetivo básico con el que nació era convertirse en una herramienta con la que mejorar y transformar la gestión de las organizaciones japonesas. Actualmente, el premio se otorga a aquellas empresas que contribuyen de manera muy significativa al desarrollo de la dirección y control de calidad, y supone un acicate para promover la Gestión de la Calidad en numerosas compañías que encuentran en el galardón una excelente ocasión para comenzar a aprender.

a) Estructura y criterios

Para Camisón y col. (2007) comentan que a diferencia de los galardones norteamericano y europeo, a los candidatos al Deming Prize no se le requiere una aplicación conforme a un modelo preestablecido. Se pretende que cada organización realice una autoevaluación, comprenda su situación actual, establezca sus propios retos y objetivos y el camino para llegar a ellos, mejorando y transformándose ella misma a lo largo de dicha senda.

No obstante, a modo de aproximación y para poder establecer una mejor comparación con los demás galardones, se refleja a continuación

los criterios de la guía perteneciente al año 2004. En esta guía se establecía también una puntuación para cada uno de los seis criterios, y la relación existente entre éstos.

b) Proceso de evaluación

La evaluación se lleva a cabo, en primera instancia, el subcomité; basándose en sus valoraciones, quien se encarga finalmente de seleccionar al ganador. Los examinadores evalúan si los temas establecidos por los solicitantes son adecuados a la situación, si sus actividades son adecuadas a sus circunstancias y si sus actividades tienen posibilidades de conseguir los objetivos más elevados en el futuro.

c) Beneficios de la aplicación

Para Camisón y col. (2007) Se establecen beneficios esperados en las empresas ganadoras del premio, beneficios que se expresan tanto en términos de satisfacción de los consumidores como los resultados económicos de la empresa y en la constitución organizativa de la misma.

Modelo Malcolm Baldrige National Quality Program (MBNQA)

El modelo Malcolm Baldrige establece que los líderes de la organización deben estar orientados a la dirección estratégica y a los clientes. También deben dirigir, responder y gestionar el desempeño basándose en los resultados. Las medidas y los indicadores del desempeño y el conocimiento organizativo deben ser la base sobre la que construir las estrategias clave. Estas estrategias deben estar relacionadas con los procesos clave y con la alineación de los recursos. De este modo, se conseguirá una mejora en el desempeño general de la organización y la satisfacción de los consumidores y de los grupos de interés. El espíritu del modelo toma forma con los criterios y subcriterios.

Los criterios son una herramienta útil para las empresas que desean llevar a cabo una autoevaluación y para proporcionar una retroalimentación a las organizaciones candidatas. Los criterios en los que se fundamenta el modelo MBNQA ayudan a mejorar las prácticas del desempeño organizativo, las capacidades y los resultados, facilitar la comunicación y compartir la información sobre las mejores prácticas entre las organizaciones, servir como herramienta de trabajo para la comprensión y la gestión del desempeño y para guiar la planificación de la organización y las oportunidades de aprendizaje. El modelo compone tres elementos básicos:

1. Prefacio: Perfil de la organización, Entorno, Relaciones y Desafíos

El perfil específico de cada organización establece el contexto para el modelo que opera la organización. El entorno, las relaciones de trabajo clave y los desafíos estratégicos sirven de guía al sistema de gestión del desempeño organizativo.

2. Operación del sistema

Las operaciones del sistema se componen de los seis criterios situados en el centro de la figura y de los resultados a conseguir. El liderazgo, la planificación estratégica, enfoque en el cliente y el mercado, enfoque en los recursos, gestión por procesos y resultados de negocio.

3. Fundamentos del sistema

La medida, el análisis y la gestión del conocimiento son elementos críticos para una gestión eficaz de la organización, para la consecución de un sistema basado en hechos guiados por el conocimiento y para mejorar el desempeño y la competitividad.

Modelo SERVPERF

Este modelo diseñado por Cronin y Taylor (1992), desarrollaron una escala para medir la calidad percibida basada únicamente en las percepciones del cliente sobre el servicio prestado. El modelo emplea 22 afirmaciones referentes a las percepciones sobre el desempeño extraídas directamente del modelo SERVQUAL. Reduce, por tanto, a la mitad las mediciones con respecto al SERVQUAL y lo convierte en un instrumento mucho más manejable y menos costoso de utilizar. Además, supera las limitaciones que surgen de la utilización de expectativas para medir la calidad percibida.

Para medir la calidad percibida se calcula de la siguiente manera:

$$Q_i = \sum_{j=1}^K W_j P_{ij}$$

Donde:

Q_i = calidad percibida global del elemento i ;

K = número de atributos, 22 en este caso;

P_{ij} = percepción del resultado del estímulo i con respecto al atributo j ;

W_j = importancia del atributo j en la calidad percibida

Como se puede observar, esta escala utiliza ponderaciones en función de la importancia que cada atributo tiene en la evaluación de la calidad, y la calidad del servicio será tanto mejor cuanto mayor sea la suma de dichas percepciones.

Modelo Service Profit Chain (SPC)

Es un modelo de gestión para empresas de servicio desarrollada en la década de los 80' por J. Heskett, W. Sasser y L.A. Schlesinger, miembros de la Harvard Business School, e investigadores de la gestión de servicios. Los autores basaron sus estudios en el análisis de exitosas empresas de servicio. El objetivo principal de este modelo es ayudar a los geren-

tes a orientar sus esfuerzos, tanto económicos como humanos, hacia el desarrollo de importantes niveles de satisfacción y servicio para lograr un máximo impacto competitivo e importantes réditos para la empresa.

El modelo SPC analiza la manera en que la satisfacción del cliente y la actitud del personal impactan la rentabilidad de una empresa mediante la creación de valor.

- 1) La rentabilidad y el crecimiento son generados.
- 2) La fidelidad es resultado de la satisfacción del cliente. Un cliente satisfecho generalmente va a considerar la opción de volver a contratar el mismo servicio en caso de necesitarlo.
- 3) La satisfacción del cliente está influenciada por el valor del servicio. Los clientes no compran productos ni servicios, lo que compran son resultados que le generen valor.
- 4) El valor del servicio se genera mediante la fidelidad y la productividad de los empleados. El esfuerzo de los empleados por proveer un buen servicio es uno de los principales aspectos que generan valor para el cliente.
- 5) La satisfacción de los empleados es generada por la calidad interna del servicio. La calidad interna del servicio implica un ambiente laboral agradable, en el cual, los empleados se sientan motivados por su trabajo.

Estas proposiciones se entrelazan para formar una cadena que genera valor en los servicios. Los esfuerzos para mantener unidos estos eslabones deben estar coordinados por líderes que comprendan la necesidad de mantener satisfechos tanto a los clientes como a los empleados de la organización; líderes que además de poseer habilidades técnicas y cognitivas respecto a la administración y dirección de negocio, posean un importante grado de "inteligencia emocional" para trabajar en equipo con la capacidad de dirigir un cambio positivo.

Modelo de calidad de servicio (Modelo SERVQUAL)

Según Arzola y Mejías (2007) algunos países se han preocupado por promocionar la calidad, competitividad y excelencia en sus empresas creando algunos modelos para premiar las mejoras prácticas de la empresa.

Ante ello, es posible que en esta investigación se procure describir los distintos modelos de gestión empresarial existentes, y el modelo de calidad de servicios, concebidos como instrumentos de evaluación/comparación con el deber ser de las organizaciones para responder a un entorno de alta complejidad y competencia.

Este modelo es una escala de múltiples variables o dimensiones, propone que la calidad de servicios puede medirse en función de la satisfacción del cliente en términos de comparar la percepción del servicio recibido con sus expectativas iniciales.

En este orden de ideas, Camisón y col. (2007), afirman que si la calidad de servicio es función de la diferencia entre percepciones y expectativas, tan importante será la gestión de una como de otras. Es interesante resaltar que el modelo SERVQUAL aplica a la gestión de la calidad en los servicios con estas dimensiones que se manejarán en esta investigación, ya que ayudan a controlar de una u otra forma la regularización de los procesos internos que se realizan en las instituciones u organizaciones.

En virtud de las afirmaciones anteriores, según Zeithaml y Bitner (2002) es necesario definir las cinco dimensiones de la calidad de servicio. Estas dimensiones representan la forma en que los clientes organizan mentalmente la información sobre la calidad en el servicio. En oportunidades los clientes utilizan todas las dimensiones para determinar las percepciones de la calidad en el servicio y otras no; ante ello, se presentan de manera individual cada una de las cinco dimensiones de la calidad de servicio; confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibles.

En este orden de ideas, es posible realizar una comparación de los modelos teóricos; cabe destacar que, los modelos que se comparan a continuación garantizan el desarrollo y consolidación de las organizaciones de servicio.

Comparación de los modelos teóricos

Al establecer una comparación de los modelos, se encuentran numerosas similitudes y diferencias; también se considera que entre los modelos referidos en esta investigación existen diferencias relevantes respecto a los principios elementales que los fundamentan y las prácticas y técnicas en que se apoyan su implementación (Ver Cuadro 1).

En este orden de ideas, una vez definidos los modelos se establece un análisis comparativo sobre las dimensiones.

Cuadro 1
Comparación entre los modelos EFQM, DP, SERVPERF, ISO, MIEG, MBNQA y SERVQUAL

Dimensiones	EFQM	DP	SERVPERF	ISO	MIEG	MBNQA	SPC	SERVQUAL
Liderazgo	.				.	.		
Personas			
Cliente/usuario		
Políticas y Estrategias			
Procesos		
Capacidad de Respuesta								.
Producto/Servicio	
Resultados	

Fuente: Elaboración propia (2009).

Relación de los modelos teóricos de gestión de la calidad y los servicios de información en instituciones universitarias

Contribuir con el desarrollo de la información, ciencia y la tecnología es un eje fundamental en esta investigación, sobre todo enmarcando los modelos de gestión de la calidad y los servicios de información en las instituciones universitarias; estos servicios son pertinentes ya que a través de ellos la información se debe realizar más fluida entre las instituciones universitarias que generan e ingresan comunicaciones y documentos y donde además el recurso primordial es el personal que labora en ellas.

Según Fucci (2009), los servicios de información son de alta responsabilidad y significativa importancia ya que, es propicio impulsar en estas instituciones la competitividad en la aplicación, evaluación y flujo de los procesos utilizados para lograr la simplificación de los mismos y ofrecer servicios eficaces, eficientes y efectivos, que logren satisfacer los requerimientos de los usuarios, a través de procesos menos burocráticos que permitan agilizar la difusión de la información, aunado a que los modelos son parte esencial en la mejora y seguimiento de los mismos.

Cabe destacar que, tanto en el ámbito nacional como internacional, los servicios de información en las instituciones universitarias son básicos, esenciales e interesantes para el desarrollo y la innovación para ofrecer servicios que logren garantizar la oportuna recuperación y difusión de la información tan diversa y valiosa que se procesa, por lo que se hace necesario analizar y priorizar cual modelo de gestión de la calidad se adapta a las necesidades de cada institución aplicados en la gerencia de los servicios de información que realmente lograrán satisfacer al máximo los requerimientos informativos.

La aplicación y el otorgamiento de los modelos de gestión de la calidad en instituciones universitarias son merecedores por el resultado de la gestión que se desarrollen a través de los procesos de los servicios de información. Por otro lado, las normativas sobre gestión de la calidad hacen un impulso en la calidad del servicio de información; donde estructuras, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos se coordinen cara a la consecución de la gestión de calidad. Ello exige el establecimiento de un método de trabajo, su ejecución, el cumplimiento de las especificaciones y normativas y la satisfacción de las necesidades expresadas por el usuario.

Consideraciones finales

Como consecuencia de la fundamentación teórica para los modelos de gestión de la calidad en el servicio de información en instituciones universitarias, donde el objetivo central es analizar dicha fundamentación seguido de los objetivos específicos, describir y comparar; se llegó a la siguiente conclusión: Si la "calidad" se entiende como el cumplimiento de los objetivos y propósitos declarados (y por tanto, la misión de la organi-

zación), entonces la preocupación y esfuerzo realizado por medir la gestión de la calidad resulta ser de vital importancia. En la revisión de los modelos anteriormente investigados, es necesario considerar el más adecuado a las necesidades que se presenten en las unidades de servicio de información en las instituciones universitarias y para ello, es importante resaltar algunos aspectos:

- 1) Recalcar la gestión de la calidad, ya que se basa en las actividades coordinadas para dirigir y controlar una unidad en lo relativo a la calidad. Generalmente incluye el establecimiento de la política y los objetivos de calidad, la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad.
- 2) También es necesario aplicar la gestión del cambio, este indicador entraña tanto la generación de los cambios necesarios en una organización o institución como al dominio de su dinámica mediante la organización, la implantación y el apoyo al cambio.
- 3) Otro indicador que es importante mencionar es la gestión por procesos ya que, éste engloba aspectos sumamente importantes; consiste en la identificación y gestión de los procesos necesarios para llevar a efecto la política, estrategia, planes y objetivos de la unidad, incluyendo en esta gestión las siguientes actividades: asignación de responsables de los procesos (sistema de gestión de calidad) estableciendo los objetivos y sistemas de medición para la evaluación de los resultados obtenidos, así como el análisis y mejora de los mismos.
- 4) Las instituciones de formación profesional universitaria han venido, progresivamente, incorporando la gestión de calidad, así como la formación basada en competencias. Ambas tendencias se complementan en la medida en que afectan las formas de trabajo, la elaboración de los programas de formación y su entrega, y en suma, la cultura organizacional como un todo.

Referencias Bibliográficas

- Albrecht, Karl (2007). **Gerencia del Servicio**. 3R Editores. Colombia.
- Arzola, Minerva y Mejías, Agustín (2007). "Modelo conceptual para gestionar la innovación de las empresas del sector servicios". **Revista RVG**, Vol. 12 n° 37. Pp 80-98. Maracaibo-Venezuela.
- Camisón, César; Cruz, Sonia y González, Thomas (2007). **Gestión de la Calidad**. España. Pearson.
- Clemenza, Caterina (2007). **La calidad en la educación universitaria como fundamento para fortalecer la competitividad institucional**. Trabajo de Ascenso. LUZ.
- Conserjería de Justicia y Administración Pública (2008). España. Documento recuperado en línea. www.efqm.org 12-05-2008.

- Cruz, Sonia (2001). **Relación entre el enfoque de gestión de la calidad y el desempeño organizativo**. Tesis Doctoral. Valencia. España.
- Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ) (2008). España. Documento recuperado en línea. www.fundibeq.org 08-08-2008.
- Moreno-Luzón, María; Peris, Fernando y González, Thomas (2001). **Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones**. España. Prentice Hall.
- Sabino, Carlos (2002). **Metodología de la Investigación**. El Cid. Venezuela.
- Trujillo, Ángel; Marín, Víctor y Pelayo, Carmen (2008). **Normas en la industria de los servicios**. Documento recuperado en línea el 08-01-2008. www.monografias.com
- Zeithaml, Valery y Bitner, Mery (2002). **Marketing de Servicios**. Mc Graw Hill. México.