



Primer Encuentro
Nacional de Bibliotecas
Certificadas
de las Instituciones
de Educación Superior
(BICIES)

Universidad
de Guanajuato
6 y 7 de noviembre de 2014

Hacia un modelo sistémico para la innovación y la excelencia en las bibliotecas

Dra. Violeta Barragán



Instituto Mexicano de la
Administración del Conocimiento, A.C.

Objetivo

Presentar un avance de la construcción de una propuesta de modelo para la innovación y excelencia en bibliotecas, archivos, centros de información y de documentación, tomando como referencia *el Modelo Nacional para la Competitividad* y como marco la teoría sistémica, desde la base de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9000.

CALIDAD

The word "CALIDAD" is written in a bold, dark blue, sans-serif font. A thick, light green arc curves over the letters "L", "I", and "D". Below the word, a light grey oval is partially visible, with a small grey sphere at its rightmost point.

Implementación del SGC ISO 9000



Implementación del SGC ISO 9000



«... Tu **procedimiento** me hizo padecer, dejando en mi pecho, una herida cruel... Dicen que los hombres no debe llorar...pero yo no pude contener mi llanto, cerrando los ojos , me puse a llorar...»



Certificación



¿Y ahora?

▶ Meta


- ¿Qué sigue después de certificar la biblioteca?
- ¿Somos más eficaces y eficientes?
- ¿Cuál es el valor real que ha aportado ISO 9000 a nuestros procesos y servicios?

▶ Punto de partida

Con la certificación del SGC el trabajo no concluye, más bien se encararan nuevos retos para consolidar ese esfuerzo inicial por desarrollar una filosofía de calidad. Para enfrentarse a los desafíos de un entorno cambiante debido a múltiples factores, se requiere que la biblioteca implemente un modelo con estrategias de innovación, que por supuesto, incluye las tecnologías de información pero no se limita a ellas, permitiéndole anticiparse a las demandas de sus usuarios, con una visión sistémica y una filosofía de excelencia en la cultura organizacional para facilitar la gestión efectiva.

Hoy día las bibliotecas tienen grandes oportunidades de integrar la innovación y la creatividad como estrategias para la competitividad, buscando la excelencia en sus productos y servicios a través del desarrollo de la capacidad tecnológica de la organización como base imprescindible para implantar y mejorar cualquier modelo de gestión.

“Se requiere mayor capacidad de innovación en la cultura organizacional y en el uso de la infraestructura para gestionar con efectividad la información para su óptima utilización por el usuario.” (Quijano, 2005)



Innovación

- ▶ Cuando se habla de innovación se piensa inmediatamente en las TIC, sin embargo la innovación no tiene por qué limitarse a aspectos tecnológicos, sino que también debe estar dirigida hacia el desarrollo de nuevos servicios.
- ▶ En una biblioteca certificada bajo la norma ISO 9000, con enfoque centrado en el usuario, la innovación también debe estar orientada al usuario: atraerlo, buscar su satisfacción y obtener su constancia y fidelidad.
- ▶ La innovación tiene sentido, si y solo si se realiza en función de la mejora del servicio, y por tanto de la satisfacción de las necesidades del usuario.

“La competitividad depende de la capacidad para innovar y mejorar; las organizaciones consiguen ventaja competitiva mediante la innovación”.

(Granados, 2014)

“Sólo las bibliotecas capaces de anticiparse a las necesidades de los usuarios en un mundo en continua transformación tendrán éxito y conseguirán atraer recursos y talento”

(Gallo-León, 2009)

¿Qué es innovación?

Deiss (2004) la define como “algo que cambia la forma en que hacemos las cosas que queremos hacer, proporcionando valor añadido a nuestras vidas”.

De esta forma, para que se produzca debe haber voluntad, cambio y, por supuesto, creatividad.

Creatividad no es lo mismo que innovación, pues la segunda ocurre cuando la primera se aplica a la realización de un producto o servicio, de tal forma que también podríamos decir que la innovación es el resultado de la creatividad aplicada a un producto o servicio, cambiándolo de forma completa o creando uno nuevo. [Gallo-León, 2008]



Creatividad

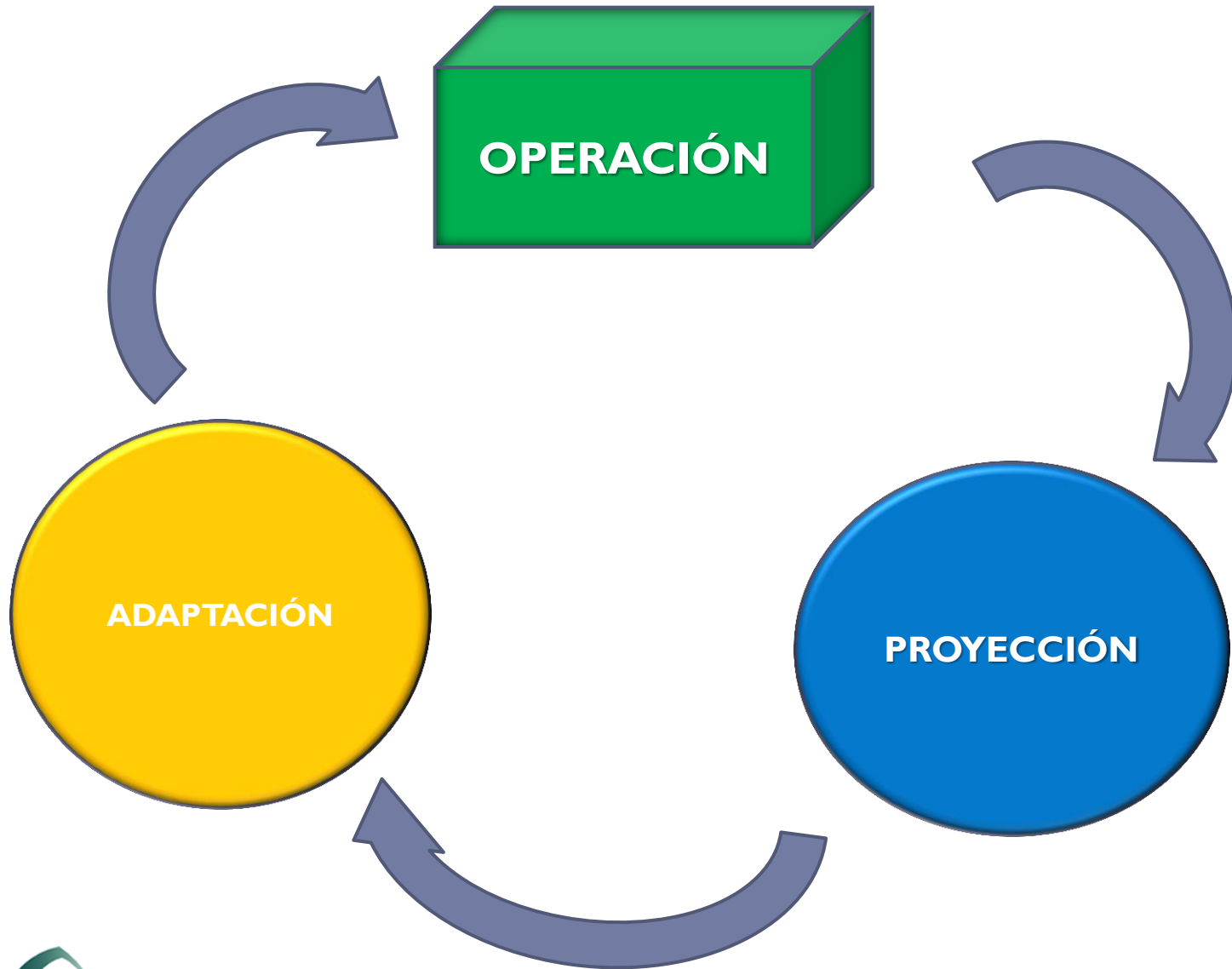
**“Different is not always better
but better is always different”
(Luce, 2003)**

Creatividad

“La creatividad
es simplemente
conectar
las cosas”

Steve Jobs





Actividades de mejora

- ▶ Viabilidad: hacer posible la organización, recuperarla de errores.
- ▶ Sistematización: Hacer repetitivas las actividades.
- ▶ Confiabilidad: hacer semejantes las repeticiones.
- ▶ Competitividad: hacer mejor la actividad que alguien más
- ▶ *Distintividad*: ser referencia en la realización de las actividades (excelencia)

¿Qué buscamos?

- ▶ Un enfoque estructurado y sistémico para analizar, mejorar, controlar y gestionar los procesos con el objetivo de mejorar la calidad de los productos o servicios, que incluyan:
- ▶ Inteligencia informacional e inteligencia competitiva (entendiendo inteligencia como *self awareness*)
- ▶ Vigilancia tecnológica, curación de contenidos, estudios métricos de la información (herramientas que permitan dar seguimiento al desarrollo documental de la investigación científica que tiene una institución, un autor o un país),
- ▶ Sistemas basados en las TIC para la gestión de procesos estratégicos como BPM (*Business Process Management*), etc.

CALIDAD TOTAL

Una filosofía en la que se busca la excelencia en los resultados de las organizaciones

Para hacer “tangibles” los principios de la calidad total, de manera que sean aplicables a las organizaciones, se han desarrollado modelos de gestión de la Calidad Total o Excelencia.

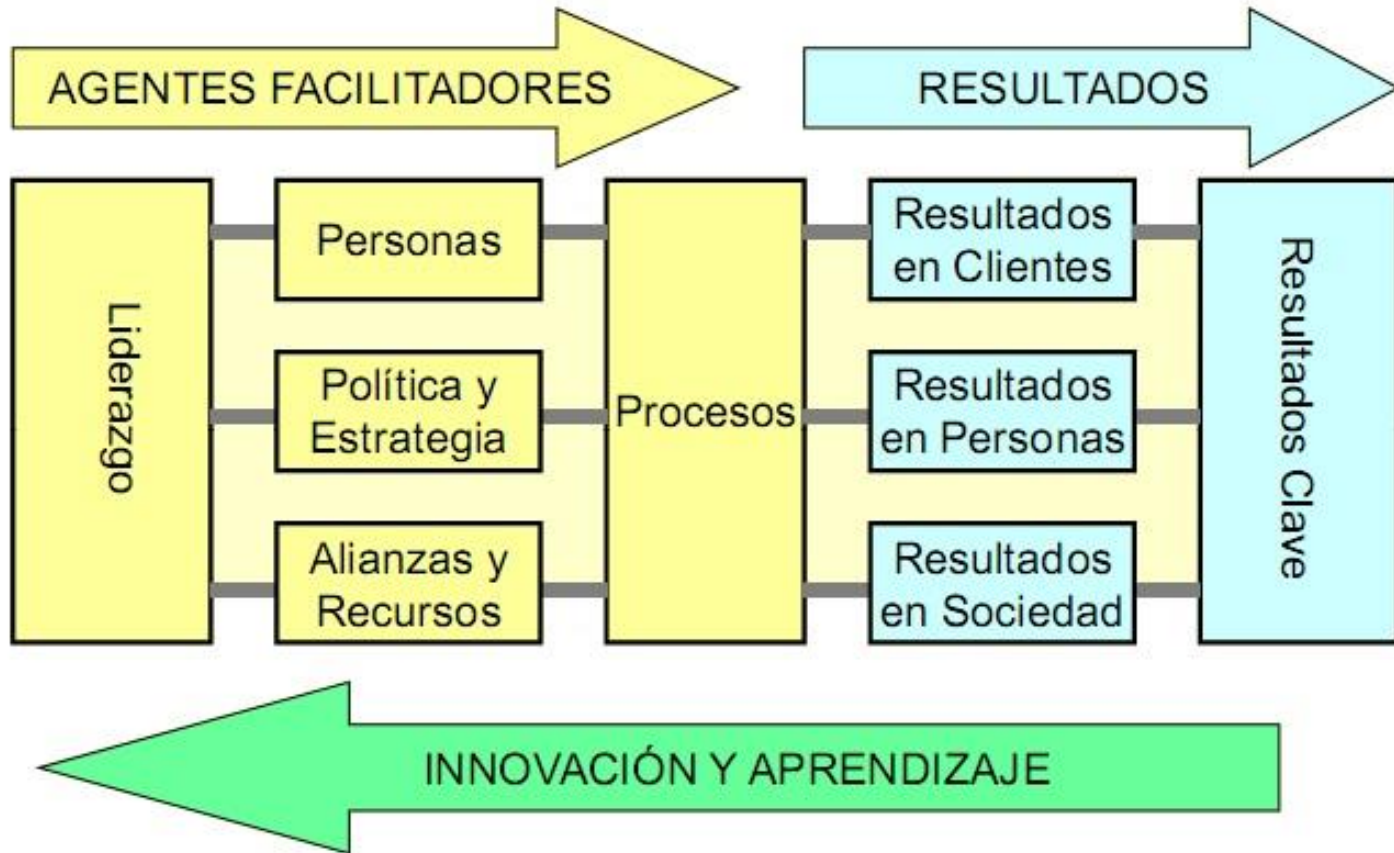
Es una metodología para lograr la calidad

- ▶ 1951 : Deming, Japón
- ▶ 1987 : Malcolm Bridge, Estados Unidos
- ▶ 1988 : EFQM (Europa)
- ▶ 1989 : América Latina

MODELO EFQM DE EXCELENCIA



MODELO EFQM DE EXCELENCIA



MODELO BALDRIDGE DE EXCELENCIA EMPRESARIAL



Modelo Nacional para la Competitividad

**Premio Nacional de Calidad
1989**

Principios

- ▶ Liderazgo Estratégico.
- ▶ Logro de Resultados.
- ▶ Enfoque al Cliente.
- ▶ Calidad Total.
- ▶ Responsabilidad por la Gente.
- ▶ Impulso a la innovación.
- ▶ Construcción de Alianzas.
- ▶ Corresponsabilidad Social.

Modelo Nacional para la Competitividad



Modelo Micro y Pymes

1. Conocimiento del Entorno y Desarrollo de la Estrategia

- ▶ Conocimiento del Entorno
- ▶ Conocimiento del Mercado y de los Clientes
- ▶ Desarrollo de la Estrategia

2. Propuesta de Valor

3. Diseño de Productos y Servicios y Relación con los Clientes

- ▶ Diseño de Productos y Servicios
- ▶ Promoción de Productos y Servicios
- ▶ Canales de Comunicación
- ▶ Medición de la satisfacción del Cliente

4. Fuentes de Ingresos

Componentes

5. Recursos y Capacidades

- ▶ Recursos *Tangibles e Intangibles*.
- ▶ Capacidades

6. Alianzas

- ▶ Alianzas estratégicas
- ▶ Cadena de Valor

7. Estructura de Costos

8. Resultados

- ▶ Procesos
- ▶ Clientes
- ▶ Personal
- ▶ Sociedad y el medio ambiente

Modelo Nacional de Competitividad PYMES



A manera de conclusión

- ▶ La construcción de una propuesta de modelo en busca de la excelencia para implementarse en bibliotecas implica la integración de diversos elementos con el propósito de fortalecerlas como organizaciones dinámicas, creativas e innovadoras, estableciendo una estructura controlada de sus procesos y sus interrelaciones, apoyándose en una infraestructura soportada en tecnologías de Información, con objeto de dirigir la organización hacia el logro de sus metas.
- ▶ Esta metodología ofrece una visión estratégica para la gestión, integrando las TIC como herramientas competitivas en un entorno de innovación. Desarrollar y mantener estas ventajas supone una adecuada gestión de la información y del conocimiento, para lo cual las TIC se convierten en un recurso estratégico valioso cuando se integran en los procesos tácticos y estratégicos.