



Ciencias Holguín
ISSN: 1027-2127
revista@cigetholguin.cu
Centro de Información y Gestión Tecnológica de
Holguín
Cuba

Modelo y procedimiento para la gestión de la calidad en periódicos provinciales

Parra Suárez, Froilán Alexander; Moreno Pino, Maira Rosario; Tapia Claro, Ileana Irene

Modelo y procedimiento para la gestión de la calidad en periódicos provinciales

Ciencias Holguín, vol. 24, núm. 2, 2018

Centro de Información y Gestión Tecnológica de Holguín, Cuba

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181555444006>

Esta licencia permite a otros entremezclar, ajustar y construir a partir de su obra con fines no comerciales, y aunque en sus nuevas creaciones deban reconocerle su autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0 Internacional.

Modelo y procedimiento para la gestión de la calidad en periódicos provinciales

Model and procedure for quality management in provincial newspapers

Froilán Alexander Parra Suárez I
Universidad de Holguín, Cuba
 fparra@uho.edu.cu

Redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181555444006>

Maira Rosario Moreno Pino II
Universidad de Holguín, Cuba
 mmoreno@uho.edu.cu

Ileana Irene Tapia Claro III
Universidad de Holguín, Cuba
 itapiac@uho.edu.cu

Recepción: 16 Marzo 2017
 Aprobación: 12 Octubre 2017
 Publicación: 30 Abril 2018

RESUMEN:

Si bien en Cuba, producto de la génesis y desarrollo del periodismo en el país, no se identifica claramente un modelo de prensa, lo cierto es que en la actualización de los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución para el período 2016-2021 se resalta la necesidad de elevar la efectividad y calidad de los medios de comunicación, específicamente en los lineamientos 117 y 208. La investigación permite el desarrollo de un modelo y su procedimiento general para la gestión de la calidad en los periódicos provinciales, basado en los diversos enfoques y metodologías de los procesos de gestión organizacional, así como de mejora. El resultado permite explicar las relaciones entre las variables utilizadas para la gestión de la calidad en los periódicos provinciales y su relación con las concepciones teóricas y prácticas defendidas internacionalmente.

PALABRAS CLAVE: Gestión de la Calidad, Proceso, Mejora.

ABSTRACT:

Even though in Cuba, product of the genesis and development of journalism in the country, a press model is not clearly identified, the truth is that in the updating of the Guidelines of the Economic and Social Policy of the Party and the Revolution for the period 2016-2021 highlights the need to increase the effectiveness and quality of the media, specifically in guidelines 117 and 208. The research allows the development of a model and its general procedure of quality management in provincial newspapers is presented,

NOTAS DE AUTOR

- I M.Sc. Froilán Alexander Parra-Suárez, fparra@uho.edu.cu Profesor Auxiliar de la Facultad de Ciencias Empresariales y Administración, graduado de Ingeniero Industrial Universidad de Holguín (UHO), 2002, Maestría en Ingeniería Industrial, Mención Calidad (UHO), Cuba, 2009. Profesor en la (UHO). Sus campos de trabajo profesional son las áreas de la Gestión de la Calidad. Ha desarrollado trabajo profesional como asesoría, oposición y tribunal de predefensa y defensa de trabajos vinculados a la maestría en Calidad desarrollada en el Colegio Universitario de Caracas, República Bolivariana de Venezuela (2014). Ha dirigido varios trabajos de diploma para titulación de ingenieros industriales en (UHO).
- II Dr. C. Maira Rosario Moreno-Pino, mmoreno@uho.edu.cu Ingeniera Industrial, Master en Educación Superior (Universidad de Oriente, Santiago de Cuba, 1998), Doctora en Ciencias Pedagógicas (Universidad de Oriente, Santiago de Cuba, 2003), Postdoctoral en la Facultad de Educación de la Universidad Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, (Brasil, 2006). Profesora Titular del Departamento de Ingeniería Industrial de la Facultad de Ingeniería Industrial y Turismo de la Universidad de Holguín desde 1987 hasta la fecha. Campos fundamentales de trabajo profesional en el área de Gestión de la Calidad y Didáctica de la Educación Superior.
- III M.Sc. Ileana Irene Tapia-Claro, itapiac@uho.edu.cu Profesora Auxiliar. Ingeniera Industrial de la Universidad de Holguín, 1987. Master en ingeniería Industrial, Mención: Calidad de la Universidad de Holguín. Su campo de trabajo profesional son las áreas de la Gestión de la Calidad y la Gestión Organizacional. Se ha desempeñado en tareas de asesoría, oposición y tribunal de predefensa y defensa de trabajos vinculados a la maestría en Calidad desarrollada en el Colegio Universitario de Caracas, República Bolivariana de Venezuela (2014). Ha dirigido varios trabajos de diploma para titulación de ingenieros industriales en la Universidad de Holguín. Actualmente es Doctoranda en Ciencias de la Educación de la Universidad de Holguín (UHO).

based on in the different approaches and methodologies of the processes of organizational management, as well as improvement. The result allows us to explain the relationships between the variables used for quality management in the provincial newspapers and their relation to the theoretical and practical concepts defended internationally.

KEYWORDS: Quality Management, Process, Improvement.

INTRODUCCIÓN

La actualización de los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución para el período 2016-2021, destaca la necesidad de elevar la eficacia y calidad de los medios de comunicación masiva, específicamente en los lineamientos 117 y 208.

En este marco, como parte de la conceptualización del Modelo Económico y Social Cubano de Desarrollo Socialista y del Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social hasta 2030: Propuesta de Visión de la Nación, Ejes y Sectores Estratégicos; se ratifica la decisión de aumentar sustancialmente los niveles de eficacia, eficiencia y competitividad en todas las esferas de la economía, haciendo énfasis en la calidad.

En la actualidad se evidencia un auge en los acercamientos metodológicos para la gestión de la calidad, lo que provoca que existan numerosos enfoques. Algunas de ellos son los propuestos por: Parasuraman, Zeithaml y Berry, (1994), Tamayo, (2013), Nápoles, (2013), Ricardo, (2016), entre otros.

La gestión organizacional debe procurar la disponibilidad en cantidad y calidad de los recursos humanos y de los recursos materiales. Resultan conocidos los logros obtenidos en la gestión sobre la base de un enfoque por proceso; en el desarrollo de una cultura orientada a la mejora, la sistematización de los procesos, la participación del personal, el trabajo en equipo y la creatividad.

El desarrollo de la gestión de la calidad está vinculada a factores que han impulsado las diferentes formas de analizar la calidad hasta la actualidad, entre los que se pueden citar los aportes de teóricos de la Administración, la relación oferta – demanda, el empleo de métodos estadísticos, entre otros. La evolución evidencia que ninguna etapa sustituye o se superpone a la anterior, sino que la complementa y perfecciona, adaptado siempre a las condiciones del mercado.

El análisis de la literatura revela las diferentes posturas que asumen los investigadores Ferrer, Pérez y Vallejo, (2004); Taype, (2007) y Valdés, (2011), quienes identifican cinco etapas: inspección, control estadístico de la calidad, aseguramiento de la calidad, dirección estratégica de la calidad y gestión total de la calidad, clasificación con la que concuerda el autor, pues separa la dirección estratégica de la calidad de la gestión total de la calidad, enfoques que, si bien tienen puntos en común, difieren en los objetivos que persigue la organización.

Clasificación a la que González, (2017) añade una sexta etapa que denomina excelencia empresarial y social, clasificación que se sustenta en conceptos como competitividad y gestión global de la calidad a largo plazo, con la participación activa de todos los miembros de la organización, para el beneficio de la misma, los clientes y la sociedad en general, a la vez que incluye los sistemas integrados, la gestión del conocimiento, la innovación y los riesgos.

Aunque existe un interés creciente, la búsqueda bibliográfica revela que la mayoría de los análisis de la calidad en el periodismo se enfocan al resultado del trabajo del periodista, con el empleo eficaz de un género de prensa determinado (comentario, artículo, crónica, reportaje, entrevista, etcétera) Gutiérrez (2006); o a las mediaciones internas en cada medio de prensa, Carro, (2010); Diz, (2011); notándose la ausencia del enfoque de procesos en los análisis de la gestión de la calidad en el periodismo.

Los medios de prensa cubanos experimentaron en los últimos años un paulatino avance en sus infraestructuras, condiciones tecnológicas y laborales, lo que se expresa hoy en la existencia de 2 diarios nacionales, 3 semanarios nacionales, 15 semanarios provinciales, 2 agencias de noticias, 397 revistas, 6 emisoras de radio nacionales, 1 emisora internacional, 18 emisoras provinciales, 52 emisoras municipales y

locales, 104 estudios de radio municipales, 5 canales de televisión nacionales y 1 internacional, 15 telecentros territoriales y 243 sitios en Internet de los órganos de prensa y otras publicaciones.

Un ejemplo de semanario provincial lo constituye el periódico ¡ahora!, el cual se fundó el 19 de noviembre de 1962. Es una institución de comunicación – información integrante del subsistema de medios de la prensa escrita del país, que, a su vez, es influyente en la provincia, como parte del sistema general de medios de comunicación en Cuba.

Responde, al igual que el resto de los periódicos provinciales a la organización política del Partido Comunista de Cuba (PCC), encargado de dirigir la política informativa del país. Reconoce y comparte, por tanto, en sus ediciones, la política general del Socialismo como régimen económico y social predominante. Es una institución con personalidad jurídica propia. Comparte también funciones de comunicación, información, movilización, educación en valores, formación, concientización y de organización social.

En este sentido, se presenta un modelo y su procedimiento general de gestión de la calidad en los periódicos provinciales.

MATERIALES Y MÉTODOS

En el desarrollo de la investigación se parte del análisis, mediante métodos teóricos y empíricos que integran técnicas y herramientas de diversas índoles, de la revisión de procedimientos para la mejora de procesos, con el objetivo de detectar diferencias y posibles elementos no tratados y demandados.

Dentro de los métodos teóricos empleados se encuentran el análisis y síntesis de la información obtenida a partir de la revisión de la literatura especializada y la consulta de expertos en los temas tratados; el inductivo–deductivo para el diseño del modelo y procedimiento general propuesto; el sistémico–estructural para analizar las partes e interrelaciones del proceso editorial y los elementos que los componen y la modelación para la concepción del modelo teórico propuesto.

RESULTADOS

Para cumplir el objetivo planteado, se comienza con la concepción del modelo teórico, se delimitan sus principios de su construcción, las características fundamentales, así como las entradas y salidas que lo caracterizan, lo que conjuntamente con los principios que sustentan el procedimiento y sus ventajas, permiten formular y desarrollar sus tres fases: planificación, implementación y control y mejora.

Modelo teórico propuesto para la gestión de la calidad en los periódicos provinciales

Como se constata en la bibliografía revisada, producto de la génesis y desarrollo del periodismo en el país, no hay un modelo de prensa cubano, Elizalde Zorrilla, (2018), razón por la cual resulta difícil concebir un modelo para la gestión de la calidad en periódicos provinciales sin asideros en un modelo general para la prensa cubana.

No obstante, el modelo teórico propuesto, base del procedimiento general, muestra como su principal aspecto novedoso una serie de relaciones entre conceptos estructurados que consideran los elementos calidad y gestión de la calidad en los periódicos provinciales, con un enfoque de procesos.

El propósito del modelo es proporcionar el marco teórico y metodológico para la gestión de la calidad en los periódicos provinciales, como base para establecer la propuesta de un procedimiento que sirva de herramienta a la gestión de la calidad en estas organizaciones.

En la concepción del modelo se considera importante los siguientes aspectos:

1. Reconocimiento por parte de los directivos y el personal implicado, de la necesidad de gestionar la calidad para contribuir al mejoramiento de la organización.

2. Compromiso de los directivos y la necesidad de que estos fomenten en la organización un ambiente interno favorable para el logro de los objetivos propuestos.
3. Disponibilidad de personal competente y consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad.
4. Disponibilidad de la información necesaria para la identificación de los requisitos de funcionamiento de los procesos, y el cálculo de los indicadores de desempeño.

Características fundamentales del modelo:

- Cumple con el enfoque de procesos al considerar a los periódicos provinciales como un sistema integrado por procesos interrelacionados.
- Se basa en la mejora al establecer las mismas a partir de la planificación y el control de los procesos.

Las entradas del modelo son:

- Los lineamientos para la política informativa del PCC.
- Requisitos legales y regulatorios para el ejercicio periodístico en Cuba.
- Necesidades informativas de la sociedad.

La salida del modelo es:

- Mejora de la calidad en los procesos de edición de los periódicos provinciales.

Principios de gestión de la calidad presentes en el modelo:

En el modelo propuesto (figura 1) se manifiestan varios de los principios de la gestión de la calidad, lo que se considera de vital importancia para que alcance su objetivo. A continuación, se explicita dicha manifestación:

Enfoque al cliente: considera la función social de la prensa, como construcción social de la realidad, partiendo de una agenda temática asumida por el medio de prensa, la cual es trazada según los lineamientos fijados por la política de información que traza el PCC, caracterizado por su carácter dual: como rector de los medios, y mediador entre el periódico y sus consumidores finales.

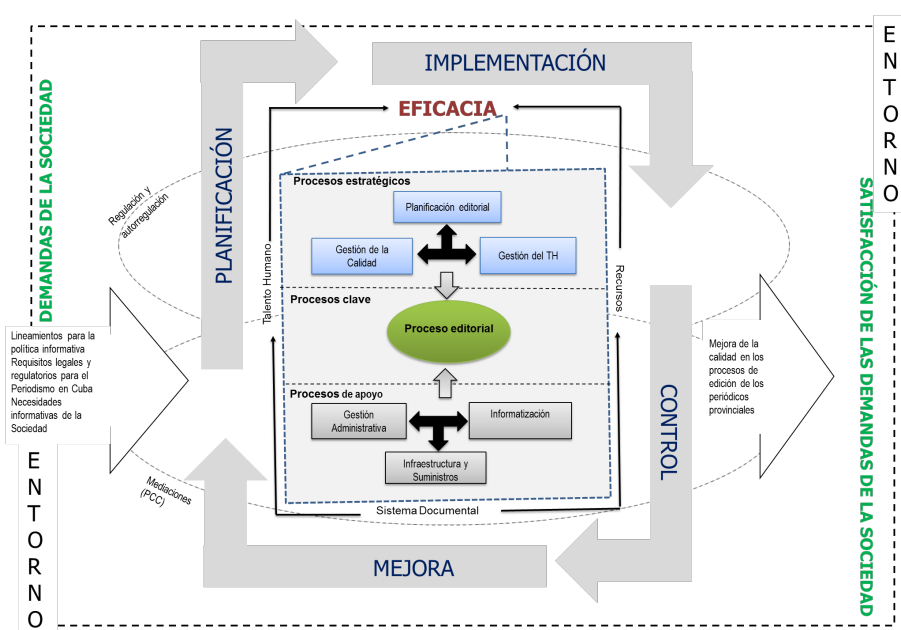


FIGURA 1
Modelo para la Gestión de la calidad en periódicos provinciales.
elaboración propia

Enfoque a procesos: se identifica en el modelo al gestionar las actividades y recursos como un proceso, que difieren a la industria o empresas con carácter de lucro, al referirse a procesos de construcción de realidad, opiniones e ideología, por lo que cada etapa conlleva documentación y control, lo que permite el control, definiendo las entradas, salidas, controles, capacitación y responsabilidad.

Compromiso de las personas: gestionar la organización de manera eficaz y eficiente, pone de relieve la importancia del compromiso de todas las personas en todos los niveles, para lo cual resulta clave la motivación de las personas, así como una red de comunicación que permita que todos conozcan los objetivos y su participación y contribución en la consecución de los mismos.

Mejora: a través de la identificación de los fallos, los riesgos y el cálculo de los indicadores, se conoce el desempeño de los procesos y se establecen las acciones de mejora a obtener.

Los lineamientos para la política informativa, aprobados por el Comité Central del PCC, sirven de base a la planificación editorial, en la que se formulan la política y los objetivos de la calidad, así como la agenda del medio (en la que se consideran, además, las mediaciones del PCC, como regulador y consumidor que media entre el periódico y los consumidores finales; las necesidades informativas de la sociedad), así como los requisitos de funcionamiento de los procesos, los cuales están relacionados con la calidad de los mismos y del producto final.

La planificación comprende, además, el establecimiento de los procesos de producción periodística y apoyo logístico de un periódico provincial; así como el análisis de los fallos, efectos y causas en los procesos anteriormente señalados.

Para asegurar la calidad, los procesos que integran el periódico provincial demandan de una exitosa gestión del talento humano, como elemento encargado de desarrollar todos los procesos y utilizar las restantes variables que integran el sistema. Su accionar será más eficaz en la medida que exista en la cantidad necesaria, con las cualidades requeridas: satisfacción Álvarez López, Álvarez Santos y De Miguel Guzmán, (2017); evaluación, Leyva del Toro (2016) y de formación de éste.

El talento humano se considera de manera independiente al resto de los recursos por ser los mismos los que generan la calidad y no los objetos que se utilizan para alcanzarla. A diferencia de los restantes recursos su valor se incrementa en el tiempo y su forma de gestión resulta diferente.

Además, se precisa de una adecuada gestión de recursos que garantice la existencia de los mismos en la cantidad necesaria, de manera oportuna, soportados por un eficaz sistema documental para regular su ejecución, donde se contengan las políticas y objetivos de calidad y la Carta de Estilo del medio, que permite la descripción de los diferentes mecanismos de coordinación para la calidad.

El control permite identificar la brecha existente entre el estado actual de los procesos y el estado deseado, identificado en la planificación. Esta oportunidad de mejora permite definir acciones que contribuyen a superar los factores que limitan la calidad en los procesos de edición de los periódicos provinciales.

El proceso de planificación se retroalimenta a través del control y seguimiento de dichas acciones de mejora, iniciándose nuevamente con el objetivo de ajustar el comportamiento de los procesos a las expectativas de los consumidores para garantizar la mejora.

De ser necesario se reformulan la política y los objetivos de calidad, teniendo en cuenta objetivos y metas superiores con respecto a las planteadas inicialmente, lo cual garantiza la naturaleza cíclica y, a la vez, de carácter interactivo de este modelo teórico.

Procedimiento general para la gestión de la calidad en periódicos provinciales

Derivado del modelo teórico propuesto, se desarrolla la propuesta de un procedimiento general para la gestión de la calidad en periódicos provinciales, el cual está estructurado en tres fases y 20 pasos (figura 2) e incluye, además, los procedimientos específicos respectivos como instrumento de apoyo de la gestión de la calidad en las entidades antes señaladas.

El procedimiento propuesto debe convertirse en una herramienta de intervención profesional a emplear por los propios actores del medio de prensa en cuestión y contempla cada uno de los elementos del modelo que propician el desarrollo de acciones de diagnóstico o mejora sobre ellos.

Principios generales

Para el desarrollo del procedimiento se consideran un grupo de principios:

- Reconocimiento de la necesidad de gestión: La calidad del periódico provincial sólo se puede desarrollar plenamente si los directivos y trabajadores de la entidad reconocen que ésta es necesaria para asegurar el mantenimiento y desarrollo exitoso del mismo.
- Liderazgo: Los directivos que intervienen en la gestión de la calidad deberán caracterizarse por ejercer un liderazgo coherente por la gestión de la calidad al nivel correspondiente.
- Enfoque de procesos: La calidad deberá gestionarse en cada uno de los procesos que componen el periódico provincial.
- Flexibilidad: La gestión de la calidad debe permitir que la entidad organice su sistema documental, según lo estime conveniente, siempre que se dé respuesta a los elementos generales del sistema.
- Dinamismo: La gestión de la calidad debe asegurar su cambio en el tiempo, adaptándose a las condiciones de cada momento.
- Mejora: El procedimiento debe permitir la mejora constante de la calidad del periódico provincial.

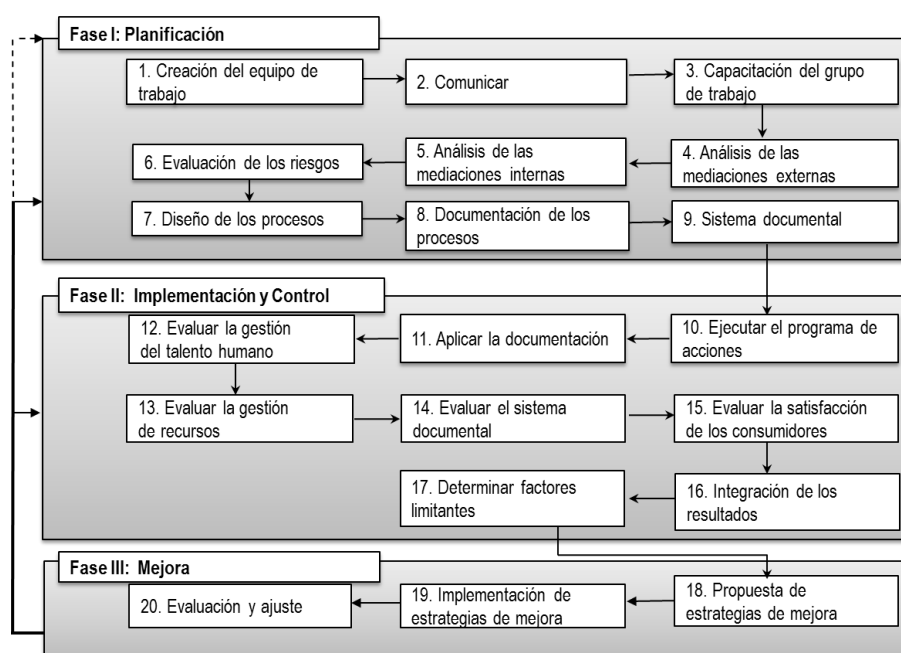


FIGURA 2
Procedimiento general para la gestión de la calidad en periódicos provinciales
elaboración propia

CONCLUSIONES

El modelo teórico de gestión de la calidad integra las tendencias actuales y constituye el pilar del diseño de un procedimiento general que permite la gestión de la calidad en periódicos provinciales. Se consideran a ambos los aportes fundamentales de esta investigación.

El procedimiento general propuesto permite en el sector periodístico:

- Caracterizar al medio de prensa a partir del análisis interno y externo, con el objetivo de poder influenciar sobre las mediaciones que limitan o potencian la gestión, considerando múltiples variables
- Evaluar los riesgos que influyen sobre la gestión de la calidad en la institución y actuar en consecuencia.
- Determinar los procesos que caracterizan al periódico provincial, desarrollar la documentación de los mismos y el sistema documental del sistema de gestión de la calidad.
- Un sistema de indicadores que permite monitorear la calidad en la gestión del talento humano, los recursos y el sistema documental; así como el indicador global de la calidad en el periódico, todo lo cual permite a la dirección identificar los factores limitantes de la calidad y establecer las estrategias de mejora.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez Santos, L., Álvarez López, L.F. y De Miguel Guzmán, M. (2017). Variables que inciden en la mejora de la satisfacción laboral en hospitales de Holguín. *Ciencias Holguín*, 23(1), 90 - 105. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/1815/181549596007.pdf>
- Carro Bello, C. (2010). Análisis de las mediaciones políticas y de los emisores, que actúan en el proceso de construcción de la agenda sobre temas económicos en el periódico *Trabajadores* y la revista *Bohemia* (tesis

- de doctorado). Universidad de La Habana. Cuba. Recuperado de: <http://beduniv.reduniv.edu.cu/fetch.php?data=1254&type=pdf&id=1254&db=1>.
- Diz Garcés, E. (2011). Reubicar el futuro. Las mediaciones entre la cultura profesional y las lógicas de producción periodística para la web. Estudio de casos: Granma y Trabajadores (Tesis de doctorado). Universidad de La Habana. Recuperado de: <http://bdigital.reduniv.edu.cu/fetch.php?data=1123&type=pdf&id=1123&db=2>
- Documentos del 7mo. Congreso del Partido aprobados por el III Pleno del Comité Central del PCC el 18 de mayo de 2017 y respaldados por la Asamblea Nacional del Poder Popular el 1 de junio de 2017. Granma. Recuperado de: <http://www.granma.cu/file/pdf/gaceta/%C3%BAltimo%20PDF%2032.pdf>.
- Elizalde Zorrilla, R. M. (2018). Reinventar la gestión de los medios en una sociedad más conectada. Temas. Recuperado de: <http://www.temas.cult.cu/catalejo/reinventar-la-gesti-n-de-los-medios-en-una-sociedad-m-s-conectada>
- Ferrer Mur, S., Pérez Planas, D. y Vallejo Rodríguez, S. (2004). Gestión de la calidad en el transporte por carretera. Fundación Cetmo. Recuperado de: <https://www.fomento.gob.es/NR/rdonlyres/5C1073AB-40DF-484F-BF49-C2A0776D3DD8/24644/calidad1.pdf>
- González Reyes, L. (2017). Implementación de un sistema de gestión de costos de la calidad con un enfoque de mejora continua. Folletos Gerenciales. XXI, (2). Recuperado de: <https://folletosgerenciales.mes.gob.cu/index.php/folletosgerenciales/article/download/37/50>
- Gutiérrez Coba, L. (2006). Análisis de la calidad informativa, primer paso hacia el cambio. Palabra Clave, 9(1). Recuperado de: <http://palabraclave.unisabana.edu.co/index.php/palabraclave/article/view/1227>
- Leyva Del Toro, C. (2016). Tecnología para la evaluación del desempeño individual alineada al desempeño organizacional. Aplicación en organizaciones turísticas de Holguín (tesis de doctorado). Universidad de Holguín. Cuba. Recuperado de: <http://beduniv.reduniv.edu.cu/fetch.php?data=1622&type=pdf&id=1627&db=1>
- Nápoles Rojas, L. F. (2013). Procedimiento para la implantación de un sistema de gestión de la calidad en una dirección integrada de proyecto. Aplicación en la empresa de servicios ingenieros dirección integrada de proyectos trasvases. Tesis de maestría no publicada. Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya". Holguín.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. (1994). A conceptual model of service quality and its implication for future research. The Journal of Marketing, 49 (4). pp. 41-50. Recuperado de: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod_resource/content/1/Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf
- Ricardo Cabrera, H. (2016). Modelo y procedimiento para la gestión y mejora de procesos con contribución a la integración de sistemas normalizados en cementeras cubanas (tesis de doctorado). Universidad Central Marta Abreu de Las Villas, Villa Clara. Cuba. Recuperado de: <http://beduniv.reduniv.edu.cu/fetch.php?data=1588&type=pdf&id=1593&db=1>
- Tamayo García, P. F. (2013). Metodología para la integración de los sistemas de gestión organizacional. Aplicación parcial en la oficina territorial de normalización de holguín. Tesis de maestría sin publicar. Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya. Holguín.
- Taype Molina, M. (2007). Calidad Total TQM. Un reto gerencial. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/calidad-total-tqm-reto-gerencial/>
- Valdés Herrera, C. (2011). Gestión de calidad total y total quality management (TQM). Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/gestion-calidad-total-quality-management-tqm>