

Control y la mejora de la gestión de la calidad editorial / Control and improvement of editorial quality management

Froilán Alexander Parra-Suárez¹ <https://orcid.org/0000-0001-9086-4117>; Maira Rosario Moreno-Pino¹ <https://orcid.org/0000-0002-9871-695X>, myramp188@gmail.com; Yanisleidys Martínez-Peña² <https://orcid.org/0000-0001-5644-2367>

Institución de los autores

¹ Universidad de Holguín. Holguín.

² Periódico ¡ahora! Holguín

País: Cuba

Este documento posee una [licencia Creative Commons Reconocimiento - No Comercial 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



Resumen

El objetivo de la investigación consistió en diseñar las herramientas para el control y la mejora de la gestión de la calidad editorial. Para ello se realizó un análisis de los procesos de gestión editorial, puntos comunes y diferencias con los periódicos provinciales. Se propusieron las herramientas a partir de la modificación de un procedimiento para la gestión de la calidad en periódicos provinciales, que permitió lograr un entendimiento del comportamiento de los principales indicadores de calidad editorial. Se emplearon métodos teóricos, empíricos y estadísticos. La información obtenida permitió caracterizar la gestión editorial a partir de un análisis diferencial de las editoriales científicas y los periódicos provinciales. Se diseñó la herramienta principal para el control y la mejora de los principales indicadores. El procedimiento propuesto permitió evaluar los principales indicadores de calidad y formular las estrategias de mejora.

Palabras clave: Gestión de la calidad; Control; Gestión editorial; Procesos; Mejora.

Abstract

The objective of the research was to design tools for the control and improvement of editorial quality management. For this, an analysis of the editorial management processes, common points and differences with the provincial newspapers was carried out. The tools were

proposed based on the modification of a procedure for quality management in provincial newspapers, which allowed for an understanding of the behavior of the main indicators of editorial quality. Theoretical, empirical and statistical methods were used. The information obtained allowed characterizing the editorial management from a differential analysis of the scientific publishers and the provincial newspapers. The main tool for the control and improvement of the main indicators was designed. The proposed procedure allowed evaluating the main quality indicators and formulating improvement strategies.

Keywords: Quality management; Control; Editorial management; Process; Improvement.

Introducción

Las sociedades contemporáneas se caracterizan por estar sometidas a procesos de cambios de naturaleza estructural, continuados y relativamente rápidos. La creciente influencia social del progreso científico-tecnológico, junto con el carácter abierto de las economías y el considerable aumento en el grado de internacionalización en las relaciones económicas y sociales, constituyen tan sólo algunas de las causas que, junto con sus interacciones, permiten explicar ese estado de cambio permanente en el que se encuentra el desarrollo social actual.

En la actualidad se evidencia un auge en los acercamientos metodológicos para la gestión de la calidad, lo que provoca que existan numerosos enfoques: González Cruz (2014), González Reyes (2017). La mejora en la gestión de la calidad editorial es una necesidad permanente, los enfoques mundialmente aceptados para el estudio de la gestión editorial, desde la perspectiva de los procesos, tanto en los medios de prensa como en editoriales científicas, si bien dan los puntos de partida para una gestión de la calidad editorial, son aún insuficientes para asegurar el éxito de la misma. Parra Suárez (2018).

La gestión editorial se define como el proceso dinámico e interactivo consistente en planificar, implementar, controlar y mejorar el proceso editorial desarrollado por la organización, con el empleo eficaz y eficiente de recursos (humanos y materiales), en función del logro de la agenda del medio, sobre la base del conocimiento de leyes y principios de la sociedad, Parra Suárez (2018). Lo anterior, si bien identifica rasgos propios del proceso editorial, está encaminado a medios de comunicación, que, si bien tienen aspectos coincidentes, difieren en cuanto a objetivos y públicos de las revistas científicas.

Sin embargo, otros autores identifican la gestión editorial como un programa que ayuda a controlar, agilizar y hacer más eficiente el ciclo que tiene lugar entre que un autor envía un artículo a una revista y se publica (o no), Jiménez Hidalgo, Giménez Toledo y Salvador Bruna (2008).

Esta definición, sin embargo, se refiere al software empleado para el flujo del proceso editorial, lo que no debe confundirse como la gestión editorial, pues separa las funciones de planificación, organización, control y mejora propias de la gestión.

Materiales y Métodos

Para el cumplimiento del objetivo de la investigación, se realiza un análisis de la gestión editorial para identificar los puntos comunes y diferencias fundamentales en cuanto a editoriales científicas y periódicos provinciales. Para el diseño de las herramientas para el control y la mejora, se modifica el procedimiento para la gestión de la calidad, propuesto por Parra Suárez, (2018), con el fin de dotar a la organización de una herramienta útil para el control y la mejora de la calidad en la gestión editorial con un enfoque de sistemas, a procesos, gestión y mejora. El procedimiento consta de tres fases y una serie de pasos.

El procedimiento inicia con la fase I “preparación y planificación” y su objetivo fundamental es crear las condiciones objetivas para el diagnóstico y mejora de la calidad en la gestión editorial, mediante el estímulo del compromiso, preparación y participación de los trabajadores involucrados. Continúa con la fase II “control” cuya meta se centra en desarrollar las etapas que permitan medir impacto y funcionalidad, a fin de identificar los factores limitantes de la calidad, finalmente, la fase III “mejora”, permite formular las estrategias para el mejoramiento de la gestión editorial.

Resultados

Para profundizar en la gestión de la calidad en los procesos editoriales es necesario partir de los conceptos de calidad y gestión, en sus diferentes definiciones. Al respecto se constatan varios enfoques en la literatura, pues la calidad se orienta a la asimilación de determinado producto o servicio por un cliente. González Reyes, (2017). Se trata de un tema que genera polémicas y en constante evolución debido a las nuevas tendencias del mundo empresarial, donde el cliente se ve rodeado de múltiples opciones; esto demanda cada vez más servicios y productos de alta calidad.

El siglo XIX se caracterizó por el predominio de producciones masivas y la calidad no constituía una prioridad. El incremento notable de los costos influyó en la diversificación y búsqueda de alternativas para la satisfacción al cliente, ya que el disponer de varias opciones exigía productos y servicios de buena calidad. Cañizares, (2020), Jaimes Quero, (2020).

La evolución del logro de la calidad en la sociedad se recoge en etapas, donde puede observar que existen pequeñas diferencias entre los autores que se dedicaron a su estudio con respecto a la cantidad de estas. El análisis de la literatura revela las diferentes posturas que identifican tres etapas: control de la calidad, aseguramiento de la calidad y calidad total. Ramírez Molina y Ampudia Sjogreen, (2018).

En tanto, otros autores refieren cuatro etapas: inspección, control estadístico de la calidad y aseguramiento de la calidad, pero difieren en la cuarta etapa, la que denominan indistintamente como dirección estratégica de la calidad y gestión total de la calidad. Carrizo y Alfaro, (2018).

Otros investigadores, Cuatrecasas y González, (2017), la dividen en 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.

Estudios más recientes señalan una sexta etapa que denomina excelencia empresarial y social, que extiende hasta la actualidad la evolución de la calidad, 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. González Reyes, (2017).

La gestión de la calidad en procesos editoriales no ha sido un tema muy debatido, es visto como un conjunto de medidas en el que se encuentran mezclados factores como las ideologías profesionales, las rutinas productivas y la política informativa, en la construcción de la agenda mediática. Zuramay y Morales, (2016), Portillo, (2017), Pérez, (2018).

Moreno Fernández, (2017) considera la gestión de la calidad editorial como una actividad autorregulada por la institución, orientada a la facilitación de los procesos de producción

mediática, en permanente interacción con ellos. Implica el diagnóstico de los públicos, los emisores y la organización del trabajo informativo, la planificación, valoración y construcción de los productos comunicativos, así como la evaluación de los contenidos y los criterios de los públicos como productores-receptores de comunicación.

Las editoriales, al igual que las restantes organizaciones de servicios dependen de sus clientes, deben entender que las necesidades actuales y futuras del cliente, deben coincidir con los requisitos del cliente e intentar exceder sus expectativas. Una organización editorial logra obtener el enfoque hacia el cliente cuando todos sus empleados conocen sus clientes internos y externos, así también como los requisitos que deben satisfacer para cumplir con ambos tipos de clientes.

Estos elementos hacen que la satisfacción del cliente se considere objetivo de prioridad para la gestión de la calidad en las editoriales. Para Moreno Fernández, (2017) resalta en primer lugar, por la necesidad de aprender a escuchar para poder comprender las necesidades y las expectativas del cliente y de esta forma poder llegar al consenso; y, en segundo lugar, por la necesidad de diferenciar claramente entre necesidades y expectativas.

En todo sistema de procesos editoriales, el fin es el mismo: satisfacer al cliente. Independientemente de sus peculiaridades e inclinación política, es recomendable someterse a la gestión de la calidad. El objetivo principal es la estandarización para así garantizar que la publicación cumpla los requisitos de calidad estipulados.

Al hablar de calidad de los procesos editoriales, se utilizan dos términos clave que interesa tener en cuenta: servicio y cliente. Cuando se habla de servicio, en este tipo de organizaciones se hace referencia a servicios complementarios (información y conocimiento) que son los que pueden diferenciar este tipo de ofertas respecto de su competencia y aumentar la satisfacción del cliente en relación con el servicio recibido.

El cliente, es el que recibe el servicio, permite la continuidad de la empresa y determina el valor añadido del servicio que se le presta. Pero el cliente no es sólo el que consume el servicio, sino también su receptor último.

El principal problema en cualquier enfoque de calidad de servicios editoriales es determinar de qué manera se puede medir ésta característica para que la organización conozca si efectivamente el cliente está recibiendo el servicio que espera recibir y como podría mejorar este aspecto. Dentro de la gestión de la calidad editorial, una de las etapas más abordadas es el control en sus formas básicas (evaluación, monitoreo, medición y mejora por corrección). Sin embargo, el control de la gestión de la calidad es mucho más abarcador y

parte del diagnóstico inicial que da lugar al establecimiento de indicadores específicos de control, en función de las características de la entidad y los procesos.

Gestión editorial

En medios de comunicación los investigadores coinciden en emplear el término gestión editorial visto como el complejo engranaje de medidas que desarrolla la institución en el que se encuentran implicados además factores tales como las ideologías profesionales, las rutinas productivas y la política informativa.

La gestión editorial puede definirse como un sistema de actividades estratégicas autorregulado por la institución en el que se potencian concepciones dialógicas para la construcción colectiva de nuevas experiencias y conocimientos. Sobre bases científicas, esencialmente desde lo cualitativo, se orienta a la investigación y el examen de los públicos, los contenidos y las dinámicas de trabajo de todos los soportes de la organización, vista como unidad multicanal, para el asesoramiento sistemático de la planificación y la construcción de los productos comunicativos, en permanente vínculo con los procesos de producción mediática. Moreno Fernández, (2017).

Considera pertinente estructurar la gestión editorial en cuatro fases o etapas: diagnóstico, planificación, construcción del producto comunicativo y evaluación, las que pueden enmarcarse, en opinión de los autores, en las etapas del ciclo PHVA.

En el análisis de revistas científicas identifican la gestión editorial como un programa que ayuda a controlar, agilizar y hacer más eficiente el ciclo que tiene lugar entre que un autor envía un artículo a una revista y se publica (o no). Esta definición, sin embargo, se refiere al software empleado para el flujo del proceso editorial, lo que no debe confundirse como la gestión editorial, pues separa las funciones de planificación, organización, control y mejora propias de la gestión.

A tal efecto se realiza el análisis a los conceptos referidos en la literatura por diferentes autores, con la aplicación de la herramienta NetDraw, del software UCINET , se obtiene la red de relaciones entre los términos, la cual se muestra en la figura 1, y según el grado de centralidad la gestión editorial comprende: las ideologías profesionales, política informativa, agenda mediática y el uso de los recursos, control, eficiencia, eficacia, organización, planificación y proceso dinámico e interactivo.

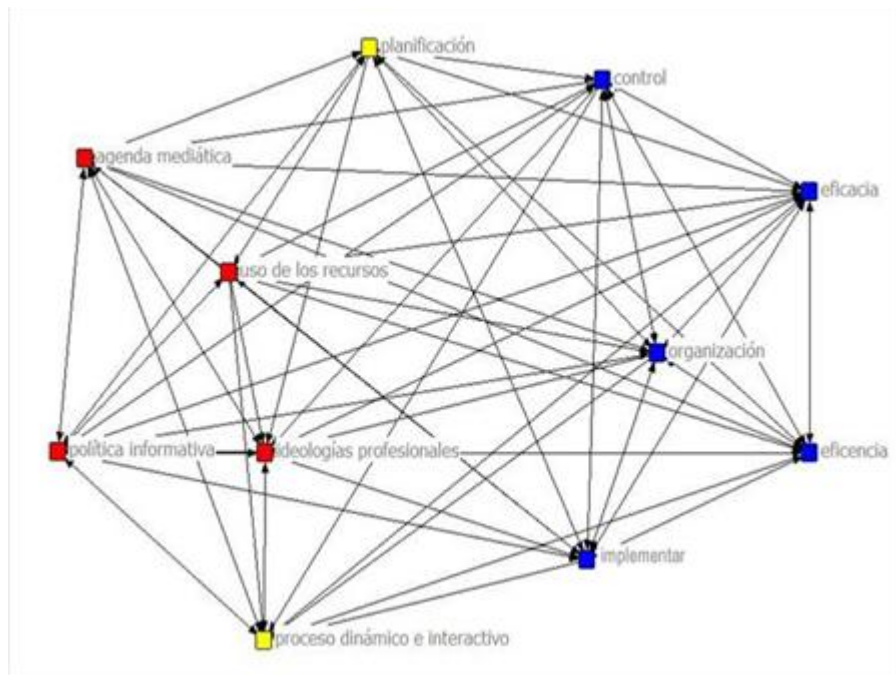


Figura 1. Red de relaciones entre variables.

Al integrar la definición de gestión con los elementos resultantes del anterior análisis se puede asumir la gestión editorial como el proceso dinámico e interactivo consistente en planificar, implementar, controlar y mejorar el proceso editorial desarrollado por la organización, con el empleo eficaz y eficiente de recursos (humanos y materiales), en función del logro de la agenda del medio, sobre la base del conocimiento de leyes y principios de la sociedad.

La anterior definición, si bien es aplicable a medios de prensa, difieren en cuanto a objetivos y públicos de las editoriales científicas, de ahí que, en el marco de esta investigación, los autores propongan asumir la gestión editorial como el proceso dinámico e interactivo consistente en planificar, implementar, controlar y mejorar el proceso editorial desarrollado por la organización, con el empleo eficaz y eficiente de recursos (humanos y materiales), en función del logro de los objetivos editoriales propuestos.

Procedimiento

Derivado del análisis anterior, se desarrolló la propuesta de un procedimiento para el control y la mejora de la gestión de la calidad editorial, el cual debe convertirse en una herramienta de intervención profesional a emplear por los propios actores de la editorial estudiada.

Fase I: Preparación para el control

Objetivo: Preparar las condiciones para el control, mediante el compromiso de la dirección y la participación consciente de los trabajadores; así como el diagnóstico de los procesos y establecer el sistema documental.

Técnicas y herramientas: reunión con el consejo editorial; técnicas de trabajo en grupo; conferencias, talleres; divulgación en murales, observación directa, entrevista, revisión de documentos.

Diagnóstico de los procesos.

Se verifica si la política de calidad está formalizada. Luego se realizan sesiones con el equipo de trabajo y expertos para determinar, mediante la dinámica grupal, las insuficiencias que puede presentar la política actual y proponer las modificaciones requeridas, así como la definición de la nueva política de ser necesario. La política nueva o modificada será presentada y aprobada en el consejo editorial.

Una vez que se diagnostica la política de calidad, se analizan los objetivos por los que la organización encaminará su accionar en un período de tiempo determinado. Los elementos a diagnosticar en los objetivos son: análisis de directivas; perspectivas de desarrollo del territorio; análisis de los indicadores fundamentales de calidad.

Se procede a analizar la clasificación de los procesos y subprocesos en la editorial. Se propone realizar tormenta de ideas con miembros del equipo de trabajo, que integra directivos y especialistas, así como otros participantes que se propongan. Los procesos deberán clasificarse en procesos estratégicos, clave y de apoyo. Una vez concluida esta parte, se procede a la representación del mapa general de procesos de la organización.

Análisis de la documentación de los procesos

Se debe realizar la revisión y el análisis de toda la documentación legal, normativa y técnica vigente, así como entrevistas a directivos y especialistas con el objetivo de conocer las particularidades de los procesos y su descripción. Se evalúan los mapas específicos de cada proceso, así como las fichas, despliegues y flujogramas.

Análisis del sistema documental

El sistema documental está integrado por las políticas: editorial, de acceso abierto, de secciones, consideraciones éticas, normalización. El equipo de trabajo y el consejo editorial deben revisar y aprobar los cambios en el sistema documental que se propone, por lo que debe asegurarse de que se llevan a cabo las revisiones y aprobaciones correspondientes. Los cambios deben ser realizados únicamente cuando se compruebe su ineficiencia. El

sistema documental es importante dentro de la gestión de la calidad, por lo que se hace necesario actualizarlo rápidamente con los cambios aprobados para que a partir de ese momento comiencen a tener vigencia.

Fase II: Control.

El objetivo de esta fase es poner en funcionamiento acciones encaminadas al control de gestión de la calidad según lo establecido en los documentos diseñados y aprobados, detectar cambios necesarios para su implementación y mantener los registros actualizados.

Evaluar criterios de calidad

Se deben definir los criterios que permitirán evaluar la calidad de la editorial y definir las estrategias de mejora que permitan llevar la gestión de la calidad a un desempeño superior.

Los criterios de calidad se pueden agrupar en dos grupos: formales y de impacto.

Criterios formales

1. Frecuencia de publicación en el año
2. Número de artículos por edición
3. Comité editorial o de redacción
4. Sistema de evaluación por pares
5. Normas de publicación

Criterios de impacto

1. Número de citas
2. Número de citas en revistas cubanas
3. Análisis de usuarios
4. Indicadores bibliométricos

Fase III: Mejora

Objetivo: Diseñar e implementar las estrategias que faciliten la mejora de la calidad en la editorial.

Técnicas y herramientas: tormenta de ideas y técnicas de trabajo en grupo.

Propuesta de estrategias y planes de acción de mejora

Se procede a la propuesta de acciones de mejora que permitan corregir las desviaciones identificadas durante la fase anterior, así como las restantes estrategias o modalidades de mejora en función del contexto específico, las que pueden incluir: mejoras graduales o continuas, cambios abruptos, reingenierías e innovación. Para cada estrategia de mejora que se adopte es necesario tener claridad de los siguientes aspectos: ¿cuál es el objetivo?,

¿dónde se implantará?, ¿cuánto tiempo llevará establecerla?, ¿cuánto costará?, ¿quién lo hará?, ¿cómo se ejecutará? y ¿cómo y cuándo se controlará?

Se debe trabajar en el liderazgo de la calidad, con la mejora de la política y objetivos de calidad, así como el perfeccionamiento del despliegue de los mismos.

Se deben trazar los planes de acción que permitan dar solución a los factores que limitan el desempeño de la editorial y que se encuentren asociadas a insuficiencias del sistema documental y el deterioro de los criterios de calidad en coherencia con las estrategias o modalidades de mejora seleccionadas. Para cada acción que se deba desarrollar es necesario establecer su responsable, fecha de control y de cumplimiento y los recursos que demande.

El análisis de la literatura evidencia que la mejora en la gestión de la calidad editorial es una necesidad permanente, los enfoques mundialmente aceptados para el estudio de la gestión editorial, desde la perspectiva de los procesos, tanto en los medios de prensa como en editoriales científicas, si bien dan los puntos de partida para una gestión de la calidad editorial, son aún insuficientes para asegurar el éxito de la misma.

El procedimiento desarrollado ofrece a la dirección de la editorial una herramienta que le permite medir la eficiencia de la gestión de la calidad editorial y tomar acciones concretas que contribuyan a la mejora.

Conclusiones

La gestión de la calidad editorial se identifica como el proceso dinámico e interactivo consistente en planificar, implementar, controlar y mejorar el proceso editorial desarrollado por la organización, con el empleo eficaz y eficiente de recursos (humanos y materiales), en función del logro de los objetivos editoriales propuestos.

El procedimiento desarrollado permite controlar la calidad editorial y formular las estrategias coherentes para el perfeccionamiento de la calidad.

Referencias Bibliográficas

Cañizález, A. (2020). Comunicación y políticas públicas.
<http://saber.ucab.edu.ve:8080/xmlui/handle/123456789/19698>

- Carrizo, D. y Alfaro, A. (2018). Método de aseguramiento de la calidad en una metodología de desarrollo de software: un enfoque práctico. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 26(1), 114-129.
- Cuatrecasas, L. y González Babón, J. (2017). Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación: Profit editorial. (Versión de Google Books). <https://books.google.com/cu/books>
- González Cruz, E. (2014). Despliegue de la calidad en la gestión de procesos sustantivos de instituciones de educación superior cubanas. (Tesis doctoral, Universidad Central de Las Villas "Marta Abreu"). <http://catedragc.mes.edu.cu/repositorios>
- González Reyes, L. d. I. L. (2017). Procedimiento para la gestión integral de los costos de la calidad. Aplicación en la empresa comercializadora y distribuidora de medicamentos. (Tesis doctoral, Universidad de Holguín). <http://catedragc.mes.edu.cu/repositorios>
- Jaimes Quero, H. (2020). Comunicación organizacional: sobrevivir a un entorno complejo.
- Jiménez Hidalgo, S., Giménez Toledo, E. y Salvador Bruna, J. (2008). Los sistemas de gestión editorial como medio de mejora de la calidad y la visibilidad de las revistas científicas. *El profesional de la información*, 17(3), 281-291.
- Moreno Fernández, Y. L. (2017). Bases teóricas, metodológicas y prácticas para una gestión editorial en organizaciones mediáticas cubanas de prensa impresa. (Tesis doctoral, Universidad de La Habana).
- Parra Suárez, F. A. (2018). Modelo y procedimiento para la gestión de la calidad en periódicos provinciales. (Tesis doctoral, Universidad de Holguín). <http://catedragc.mes.edu.cu/repositorios>
- Pérez, C. J. (2018). Las actividades en los procesos editoriales de las revistas científicas. Presentado en Revistas científicas mexicanas. Retos de calidad y visibilidad en acceso abierto.
- Portillo, D. D. (2017). Gestión de la calidad de productos editoriales multimedia. ARGN0110: IC Editorial.
- Ramírez Molina, R. I. y Ampudia Sjogreen, D. M. (2018). Factores de competitividad empresarial en el sector comercial.
- Zuramay, C. G. y Morales, A. J. R. (2016). Mejorando los procesos y la calidad editorial de la Revista Gen. *Revista Gen*, 66(3), 141-142.

Síntesis curricular de los Autores

Dr. C. Froilán Alexander Parra-Suárez¹ Doctor en Ciencias Técnicas. Máster en Ingeniería Industrial. Ingeniero Industrial. Profesor Auxiliar. Departamento de Ingeniería Industrial, Facultad de Ciencias Empresariales y Administración. Universidad de Holguín. Holguín. Cuba. fparra@uho.edu.cu, <https://orcid.org/0000-0001-9086-4117>

Dr. C. Maira Rosario Moreno-Pino¹ Doctora en Ciencias Pedagógicas. Máster en Educación Superior. Ingeniera Industrial. Profesora Titular. Departamento de Ingeniería Industrial, Facultad de Ciencias Empresariales y Administración. Universidad de Holguín. Holguín. Cuba. mmoreno@uho.edu.cu, <https://orcid.org/0000-0002-9871-695X>

M. Sc. Yanisleidys Martínez-Peña² Master en Estudios Sociales de la Ciencia y la Tecnología. Licenciatura en Periodismo. Profesora Instructor. Subdirectora del Periódico ¡ahora!. Holguín. Cuba <https://orcid.org/0000-0001-5644-2367>

Institución de los autores

¹ Universidad de Holguín. Holguín.

² Periódico ¡ahora!. Holguín

Fecha de Recepción: 10 de mayo 2020

Fecha de Aprobación: 25 de junio 2020

Fecha de Publicación: 31 de julio 2020