

CARRERA

INGENIERIA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

TEMA:

**Estudio - diagnóstico de la calidad con enfoque de procesos
orientado a la edición de la Revista Zonalibre**

AUTOR:

MARGARITA SUSANA BAJAÑA GARCÍA

ASESOR

Lcdo. MICHEL TAMAYO SABORIT PhD.

GUAYAQUIL – 2020

CERTIFICADO TUTOR

UMET
UNIVERSIDAD
METROPOLITANA

Guayaquil, 04 de agosto del 2020

Lcdo. Michel Tamayo Saborit, MSc., Ph.D., en calidad de ASESOR del Trabajo de Titulación

CERTIFICO

Que el trabajo de titulación para optar por el grado de **INGENIERO EN GESTIÓN EMPRESARIAL** cuyo título es: **“Estudio - diagnóstico de la calidad con enfoque de procesos orientado a la edición de la Revista Zonalibre”**, elaborado por la **Srta. MARGARITA SUSANA BAJAÑA GARCÍA**, está en condiciones de ser entregado para que siga lo dispuesto por la Universidad Metropolitana correspondiente a la sustentación y defensa de la misma.


Lcdo. Michel Tamayo Saborit, MSc., Ph.D
Asesor del Trabajo de Titulación

CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, MARGARITA SUSANA BAJAÑA GARCIA, estudiante de la Universidad Metropolitana del Ecuador “UMET”, GESTIÓN EMPRESARIAL, de la matriz central/Garzota, declaro en forma libre y voluntaria que el presente TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL que versa sobre: “**Estudio - diagnóstico de la calidad con enfoque de procesos orientado a la edición de la Revista Zonalibre**” y las expresiones vertidas en la misma, son autoría la compareciente(s), las cuales se han realizado en base a recopilación bibliográfica, consultas de internet y consultas de campo.

En consecuencia, asumo la responsabilidad de la originalidad de la misma y el cuidado al referirme a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto.

Atentamente,

FIRMA ELECTRÓNICA
Margarita Susana Bajaña García
C.I. 0924132046
AUTOR

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, MARGARITA SUSANA BAJAÑA GARCIA, carrera, de la matriz centra/Garzota, en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación, “Estudio - diagnóstico de la calidad con enfoque de procesos orientado a la edición de la Revista Zonalibre”, modalidad TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, cedo a favor de la Universidad Metropolitana del Ecuador una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Metropolitana del Ecuador para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Atentamente,

FIRMA ELECTRÓNICA
Margarita Susana Bajaña García
C.I. 0924132046
AUTOR

DEDICATORIA

Siendo estos tiempos difíciles a pesar de todo contratiempo he logrado llegar hasta esta etapa de realización, dedico este trabajo a mi madre y padre que han sido el verdadero motor para cumplir mi sueño de titulación, que me han sabido comprender y apoyar en todo momento incondicionalmente.

A mis hermanos Johanna, Hugo, Carlos, Flore que han sido mis cómplices para seguir toda esta travesía al ser la más chica del hogar.

Finalmente a mis amigos Yazmín, Daniela, Majo, Carlos, Daniel, Nico, Mafer, Diana, Priscila, Karla, Elena, Lorena, Zachary, George, Davis, Francisco, van sus nombres porque son muy pocas las personas que siempre han estado ahí para mí en las buenas y en las malas.

Cada uno de ellos me ha demostrado que los años no son un impedimento para alcanzar mis metas.

AGRADECIMIENTO

Agradezco al ser supremo que todo lo ve y me ha cuidado este tiempo y cuando más débil fui me volvió a levantar.

A mi tutor el Lcdo. Michel Tamayo Saborit Phd. por la comprensión y la forma lucida para guiarme en todo este proceso de entregar mi trabajo de tesis concluido.

A mis profesores que siempre me brindaron conocimiento nuevo y gracias a eso es que mis conocimientos están más enriquecidos que antes, a la Universidad por recibirme y concederme ese privilegio de obtener mi titulación.

ÍNDICE

CERTIFICADO TUTOR.....	II
CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA DE TRABAJO DE TITULACIÓN.....	III
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
ÍNDICE	VII
INDICE DE TABLAS.....	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT.....	X
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I	8
1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DEL ENFOQUE DE PROCESOS.....	8
1.1. La calidad de los servicios de comunicación.....	8
1.2. El enfoque de procesos en la edición de una revista.....	19
CAPITULO II	24
2. PROCEDIMIENTO DE ESTUDIO – DIAGNOSTICO de LA CALIDAD	24
2.1. Etapa I. Análisis del contexto del proceso de edición.....	27
2.2. Etapa II. Involucramiento del personal en el mejoramiento del proceso editorial.	27
2.3. Etapa III. Análisis del cliente interno.....	30
2.4. Etapa IV. Análisis de los elementos físico – ambientales.....	30
2.5. Etapa V. Diagnóstico de los procesos	31
2.6. Etapa VI. Determinación de los problemas y causas principales.....	35
2.7. Etapa VII. Propuesta de oportunidades de mejora.....	36
CAPITULO III	39
3. RESULTADOS DEL ESTUDIO.....	39
3.1. Análisis del contexto de la revista.....	39
3.2. Involucramiento del personal.	42
3.3. Análisis del cliente interno.....	46
3.4. Análisis de los elementos físico – ambientales para la edición de una revista.	48
3.5. Diagnóstico de los procesos.....	49
3.6. Determinación de los problemas.....	53
3.7. Propuestas de mejora	55
Conclusiones	57
RECOMENDACIONES.....	58

BIBLIOGRAFÍA.....	59
ANEXOS	61

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de fallas identificadas contra procesos relacionados.	35
Tabla 2 Modelo para la presentación de las propuestas de mejora.....	36
Tabla 3 Coeficiente Alpha de Cronbach de la encuesta Involucramiento del Personal (SPSS v.25).....	43
Tabla 4 Procesamiento mediante el SPSS (v.25) de la encuesta Involucramiento de Personal.....	43
Tabla 5 Procesamiento mediante el SPSS (v.25) de la encuesta participación de Personal.	46
Tabla 6 Salida Prueba Alpha SPSS (v.25) Encuesta Participación de Personal.....	46
Tabla 7 Procesamiento mediante el SPSS (v.25) de la encuesta clima organizacional.	47
Tabla 8 Procesamiento mediante el SPSS (v.25) de la encuesta clima organizacional.	48
Tabla 9 Matriz fallas del procesamiento	54
Tabla 10 Propuestas de mejora	56

RESUMEN

Los medios de comunicación han ido evolucionando con el tiempo siempre en miras de mejoras de la calidad de su contenido, por tal motivo es que se llevó a cabo este trabajo de investigación sobre el estudio de diagnóstico del proceso de edición de una revista sociocultural. En este sentido se consultó la norma ISO 9001:2015 orientada al tratamiento de las cláusulas que conducen a la implantación de un sistema de gestión de la calidad, en función de un diagnóstico como fase preliminar de un proceso. Se implementaron técnicas de trabajo en equipo y con ello instrumentos de captación de información en la evaluación de las etapas de los estudios. Y con ellos métodos de validación de encuestas y el empleo del software profesional SPSS (V25). Así como técnicas de la gestión de avanzada en el análisis del enfoque de procesos de la calidad. Sus capítulos están divididos en tres partes, el capítulo I declara los antecedentes, el problema y los principales aporte teóricos, sobre la temática de la calidad y el enfoque de procesos orientados a una revista sociocultural. En el capítulo II declara el procedimiento, las etapas e instrumentos para el desarrollo del estudio de diagnóstico en un contexto periodístico. En el capítulo III se presentan los resultados del estudio así como los aportes generados por la investigadora en atención al problema de investigación en cuestión.

Palabras Clave: Calidad en los servicios comunicacionales, Enfoque de procesos, Diagnóstico de la calidad.

ABSTRACT

The media have evolved over time, always with a view to improving the quality of its content, for this reason, it carried out this research work on the diagnostic study of the process of publishing a sociocultural journal. In this sense, consult the ISO 9001: 2015 standard aimed at the treatment of clauses that lead to the implementation of a quality management system, based on diagnosis as a preliminary phase of a process. Teamwork techniques were implemented and with these instruments of information gathering in the evaluation of the stages of the studies. And with them, survey validation methods and the use of professional SPSS software (V25). As well as advanced management techniques in the analysis of the quality process approach. Its chapters are divided into three parts, Chapter I declares the background, the problem and the main theoretical reports, on the subject of quality and the focus of the processes oriented to a sociocultural magazine. In Chapter II he declares the procedure, the stages, and instruments for the development of the diagnostic study in a journalistic context. Chapter III presents the results of the study as well as the reports generated by the researcher in response to the research problem in question.

Key Words: Quality in communication services, Process approach, Quality diagnosis.

INTRODUCCIÓN

Los procesos de gestión desde la historia su finalidad radica en que los resultados se obtienen con más eficacia y eficiencia cuando las acciones y los recursos utilizados se gestionan como un proceso.

Los procesos de gestión se han convertido en una necesidad básica dentro de la funcionalidad de cualquier empresa, Tal es que se puede aplicar en la formalización de un proceso de edición de una revista utilizando todas las herramientas que sean necesarias para llevar a cabo esta acción. Resulta que en el mundo de la información, las revistas de carácter cultural tienen un orden para su elaboración, frecuencia de circulación, número de ejemplares y temas a tratar, ya sean estas puramente informativas, educativas, culturales, turísticas, comunitarias o especializadas.

Hace varios años las tecnologías de la información han penetrado en los procesos de producción de los medios de comunicación, provocando cambios en los estilos y flujos de trabajo. El procesamiento de las revistas socio - culturales y de temas en general se han visto especialmente beneficiados por estos adelantos tecnológicos. La agilidad en el manejo de los manuscritos, la transparencia y trazabilidad del proceso, y el almacenamiento virtual de información con gran capacidad, son algunas de las ventajas que se aprecian en estos sistemas automatizados.

Esta es una oportunidad para evolucionar, los procesos de enfoque siempre van a estar encaminados a la mejora continua de la empresa, por tal razón una revista debe tener organizada todas sus fases de producción la cual el permite obtener una gestión eficiente. Los lectores de la actualidad se basan en la inmediatez de la información y como medio de comunicación, lo que se desea es que se logre veracidad en las publicaciones, que se adapte al cambio de la era digital, pero sin afectar la calidad del producto haciendo los que otros medios jóvenes hacen de la información: fake news (noticias falsas).

En la historia todo lo relacionado a la calidad ha ido evolucionando de tal manera que diversos autores se expresan de la siguiente manera:

“La calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave” pensamiento de Horovitz. (Mora Contreras, 2011).

“La calidad total, es una filosofía de gestión que supone el involucramiento de todos los miembros de la organización en la búsqueda constante de auto-superación y perfeccionamiento continuo” basado en los preceptos de Chiavenato (López Gumucio, 2005, pág. 69).

Por esta razón, es importante implementar un sistema de acciones que permitan explicar de manera detallada los procedimientos de trabajo dentro de la revista; lo que conducirá a organizar las actividades y a evitar grandes errores que se suelen cometer dentro de las áreas funcionales de una empresa. Luego de lo expuesto se va a citar algunas referencias de los autores y sus libros más reconocidos en el mundo de la calidad, la contribución de sus trabajos es de mucha ayuda en todo lo que se refiere a la calidad. Entre los libros que vamos a utilizar como referencias se encuentran:

“La calidad no cuesta” el arte de cerciorarse de la calidad. Philip B. Crosby, vamos a aprender un poco del Método Juran: Análisis y planeación de la calidad, Kaoru Ishikawa “Introducción Al Control de Calidad”, William Edwards Deming. “Gurú de la calidad Total”, finalmente hablaremos de Gutierrez Pulido (2009) quien explica que: “en una organización interactúan muchos procesos para al final producir o entregar un producto o servicio. Gestionar un sistema con un enfoque basado en procesos, significa enfocarse a las actividades que producen los resultados en lugar de enfocarse a los resultados finales” (pág. 112).

La aportación a la gestión de la calidad se reduce en la observación que Crosby (1978) a las organizaciones que trabajen por alcanzar la meta de cero defectos. En el arte de cerciorarse de la calidad, Crosby comienza con una máxima que sintetiza su amplia propuesta, donde expresa que la calidad no cuesta, lo que cuesta dinero son las acciones que deben realizarse para hacer las cosas bien en la primera vez (Crosby, 1978).

Atendiendo a Según los 14 puntos de la calidad declarados por Edward Deming son la base para la transformación de la industria americana.

No es suficiente con tan sólo resolver los problemas grandes o pequeños. La adopción y la actuación sobre los 14 puntos es una señal de que la dirección tiene la intención de permanecer en el negocio y apunta a proteger a los inversores y los puestos de trabajo. Este sistema formó la base de las lecciones que se dieron a los altos directivos de Japón en 1950 y en los años siguientes. ..

- Crear un propósito constante hacia la mejora de los productos y servicios
- Búsqueda constante de problemas existentes
- Instituir capacitación continua en el trabajo
- Romper las barreras existentes entre los departamentos de la empresa
- Mejorar permanentemente la calidad y la productividad (Deming, 1989)

Cuando hablamos del control para hacer uso de nuestras máximas capacidades es donde Ishikawa K. (1989) entre sus frases más celebre nos dice “El control se inclina más por hacer el uso máximo de las capacidades existentes y producir una mejora gradual al introducir diversas medidas de prevención de la reaparición de problemas al mismo tiempo que mantiene los estándares actuales” (pág. 76)

“La calidad, para las empresas, debe ser más que un departamento de control de calidad, debe ser una filosofía de gestión corporativa”. (Juran, 1988) A fin de entender a Juran, la planificación de la calidad no debe regirse a un solo departamento, si Deming tiene 14 pasos, Juran nos llega con el trabajo más simplificado y nos presenta ocho pasos, donde nos deja ver claramente que toda ejecución de la empresa debe estar ligada entre sí, cada departamento debe dar lo mejor de ellos para que la satisfacción del cliente este al ciento por ciento, ya que estamos hablando de calidad es lo se debe entregar.

Por otro lado, según varios autores se declaran aportes sobre la eficiencia y eficacia como partes de la ciencia de la Calidad, cuando plantea: “Eficiencia y eficacia: La primera simplemente la relaciona entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados, mientras que la eficacia es el grado en que se realizan las

actividades planeadas y se alcanzan los resultados planeados” (Saavedra, Camarena, & Tapia, 2017).

Cuando con el autor anteriormente citado, cuando se habla de la eficiencia se supone que su meta es que el uso de los recurso de optimo y de esta manera lograr que no haya desperdicio de recursos todo es tiempo en que se cumplen las metas, pero la eficacia significa realizar todos los procedimientos según los objetivos planeados.

Situación problemática

El área objeto de trabajo de esta investigación es la Revista Zonalibre, un medio de comunicación que tiene más de 20 años de circulación. Su centro de información es el carácter social e independiente de circulación totalmente gratuita con distribución en la ciudad de Guayaquil, con una impresión de 10.000 ejemplares mensuales. Referente al contenido, la misma se especializa en los temas de comunidad, política, educación, turismo, cultura, social, mujeres y actualidad. Con este enfoque de proceso de edición lo que se busca es formalizar los procedimientos que se llevan a cabo en cada publicación de la revista mensual y de esta manera avanzar en cuanto a la eficiencia y eficacia del proceso. Esta concepción está alineada a contribuir con las normas de calidad que un medio de comunicación realiza para volverlo más competitivo en el mercado.

La finalidad de este enfoque es identificar ordenar todo el trabajo que se lleva a cabo para la publicación de cada edición mensual, de esta manera mejorar en el contenido y el proceso de elaboración de cada revista.

Lo anterior expuesto afecta en gran medida la imagen de la empresa y con ello su producto final. Influir en los aspectos antes tratados, sobre la base de un objeto de mejora de la calidad de los servicios, relacionados con la producción de los números de la Revista Zonalibre, permitirá potenciar este medio de comunicación, además de conectarse con la comunidad que la recibe tanto virtual, como físicamente.

Problema de investigación:

Insuficiencias en la organización del sistema de trabajo que limita el proceso de edición de la Revista Zonalibre de la ciudad de Guayaquil.

Objetivo general:

Realizar el estudio - diagnóstico de la calidad con enfoque de procesos orientado a la edición de la Revista Zonalibre, como medio de comunicación socio – cultural de la ciudad de Guayaquil.

Objetivos específicos:

- Fundamentar teóricamente la gestión de procesos con énfasis en los servicios de comunicación.
- Explicar las etapas e instrumentos conducentes al estudio – diagnóstico de la calidad con enfoque de procesos, adaptados a una revista de comunicación sociocultural.
- Realizar el estudio – diagnóstico en el proceso de edición de la Revista Zonalibre, como medio de comunicación sociocultural de la ciudad de Guayaquil.

Idea a defender: La aplicación de un estudio diagnóstico con enfoque de procesos para la determinación de propuestas a la mejora que conduzcan a la organización del sistema de trabajo del proceso de edición de revista Zonalibre.

Objeto de la investigación: Enfoque de proceso en la calidad de los servicios.

Campo de acción: La mejora del proceso de edición en una revista de información sociocultural.

Justificación:

El trabajo trata de encontrar una forma más viable y fácil de comprender para quienes se encargan del proceso de elaboración de una revista sociocultural. Con este enfoque de proceso de edición lo que se busca es formalizar los procedimientos que se llevan a cabo en cada publicación de la revista mensual y de esta manera que sea más eficiente y eficaz.

El propósito de este trabajo consiste en desarrollar y proponer un enfoque en el proceso de edición de Revista Zonalibre, ya que existe la necesidad de crear este proceso que permita al medio ser más eficaz. La finalidad de este enfoque es identificar ordenar todo el trabajo que se lleva a cabo para la publicación de cada edición mensual, de esta manera mejorar en el contenido y el proceso de elaboración de cada revista. Idea a defender: La incorporación del enfoque de procesos de la calidad de los servicios en la mejora de la edición de la Revista Zonalibre de la ciudad de Guayaquil.

Métodos de investigación:

Una investigación científica tiene su importancia al tener una directa relación con todos los problemas que se presentan y luego del desarrollo de la misma los nuevos problemas que se producen.

Del nivel teórico:

Análisis y síntesis. Se trata de los métodos de contemplación, estudio, recapitulación, incitación y presunción, es ahí donde entra en acción la investigación. Para el análisis se estructuraron las etapas de estudio diagnóstico en aras de detectar los principales problemas que afectan la calidad del proceso de edición de la revista, en función de sintetizar los mismos, permitiendo jerarquizarlos y atender los de mayor prioridad.

El método **histórico-lógico** se ha utilizado con la intención de describir de abordar aspectos teóricos significativos de la calidad pertinente en el enfoque de procesos para la gestión y su importancia en el proceso de edición de una revista socio-cultural, declarando en cada aporte teórico las etapas donde se presenta.

Abstracto-Concreto: en la caracterización de los principales argumentos teóricos de la calidad de los servicios y su manifestación en la práctica social en el proceso de edición; la mirada de la necesidad de un estudio diagnóstico y con ello la propuesta de cómo quedan estructurados los principales procesos en la estructura de gestión de la revista.

Del nivel Empírico:

La observación en el estudio de los diferentes contextos donde se evidencian servicios de calidad, compromiso de personal en la introducción de un enfoque de calidad para la gestión y aceptación de los lectores.

La medición con el objetivo de realizar el estudio-diagnostico asociado a las principales variable que en el orden cualitativo se conducen al involucramiento de personal, participación de personal, clima laboral, empleo de recursos y gestión de procesos.

Se emplearon técnicas del nivel empírico como son la **observación participante**, cuestionarios, lista de chequeos, lluvia de ideas, matrices de impactos, flujogramas de proceso.

Técnicas y procedimientos de la estadística de matemáticas

Que son el coeficiente Alfa de Cronbach y diagrama de Pareto.

El mayor valor teórico de Alfa de Cronbach es 1, y en general 0.60 se considera un valor aceptable.

Diagrama de Pareto si el 80% de “problema” se genera del 20% de “causas”

Estructura capitular

Capítulo 1.

Fundamentación teórica del enfoque de procesos

Capítulo 2.

Procedimiento de estudio – diagnóstico de la calidad.

Capítulo 3.

Resultados del diagnóstico al proceso de Edición

CAPITULO I

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DEL ENFOQUE DE PROCESOS

1.1. La calidad de los servicios de comunicación.

La gestión de la calidad en la actualidad es de suma importancia para la implementación de mejoras en la estructura organizacional de una empresa. Por tal motivo se lleva a cabo un análisis exhaustivo que permita resolver las discrepancias de conceptos, por tal motivo en este análisis se toman algunos conceptos ya establecidos que permitan llevar a cabo la ruta para cumplir los objetivos obteniendo de esta manera la satisfacción de cliente al entregar un producto o servicio funcional que cubra todas sus expectativas.

Para opinar sobre que es la calidad de servicio se debe conocer inicialmente los conceptos de calidad, servicio y cliente en forma separada. En este contexto, se entiende por calidad a la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio. La calidad no se puede evaluar por su apreciación o el análisis de las partes constitutivas de un servicio recibido; por tanto, su clasificación se hace con carácter integral, es decir, valorando todas las características, funciones o comportamientos distintos de un bien o servicio, en las cuales sus variables definen los procesos.

De esta manera se conoce un poco sobre el pensamiento de Kaoru Ishikawa y sus aportes a la calidad, donde predicaba que la calidad debería ser llevada mucho más allá del mismo trabajo ya que es la que hará la diferencia del resto.

Con relación a los métodos según Ishikawa K. (1989) dice que “la calidad no se puede definir con precisión sin cuantificarla”. Esto quiere decir que tenemos que dedicar tanto esfuerzo y meditación como podamos para idear métodos para medirla. “Hace falta una especial inteligencia para idear Métodos de medida de las características verdaderas de la calidad, ya que muchas de ellas se expresan en las propias palabras de los consumidores” (pág. 29)

Sin apartarse de los grandes pensadores o creadores de la calidad encontrado el libro de Josep Juran en 1990 "La planificación para la calidad" donde se extrae algunas notas de su contenido como tal en el que hace referencia a la calidad e indica que "La GCTE es un enfoque sistemático para establecer y cumplir los objetivos de calidad por toda la empresa. El planteamiento es bastante similar al método que se utiliza para establecer y cumplir los objetivos financieros." (pág. 197).

Otra de las ideas que encontramos en el libro de Juran J. 1988 el que se llama Juran y la planificación para la calidad dice "La razón básica de adoptar la GCTE es que las empresas que lo han hecho obtienen mejores resultados que las que conservan los métodos antiguos". (pág. 219).

Al ser conocido como el padre de la calidad Juran también fue creador de otros libros donde profundiza más sobre la calidad y las ventajas de aplicarla en la empresa, es aquí donde presenta el método Juran "Calidad es aptitud para el uso", esto lo extraemos del libro "Análisis y planeación de la calidad" por (Gryna, Chua , & Defeo , 2007).

El texto tiene varios elementos pedagógicos positivos. En primer lugar, desde la introducción deja claro el enfoque deductivo para presentar el complejo tema de la GCT. Los principios básicos se aplican posteriormente a la gerencia de la calidad, para terminar con el despliegue funcional y las técnicas estadísticas. En segundo lugar, y a modo de "mapa de carretera", en la introducción se presenta un panorama no solo del texto como guía de aprendizaje, sino de la formulación y despliegue del tema de la calidad en una organización.

En la tercera virtud del Método Juran presenta un desarrollo exhaustivo de la aplicación de las prácticas de la GCT no solo para el sector manufacturero, el camino tradicional, sino que avanza de forma importante en la presentación de la aplicación de la GCT en el sector de los servicios. Por último, el texto presenta de forma pedagógica un abrebocas de conceptos y técnicas estadísticas para entender con propiedad los instrumentos necesarios para el control de la calidad en las organizaciones.

En el análisis y planeación de la calidad se puede observar por medio del Método Juran, según los autores antes citados, que uno de los pasos principales para llegar al cumplimiento de los objetivos es importante la evaluación, la que comprende cuatro elementos como:

1. Costo de la mala calidad.
2. Posición en el mercado.
3. Cultura de la calidad en la organización.
4. Operación del sistema de calidad empresarial.

“Estos elementos constituyen un análisis del estatus de la calidad de una empresa en términos de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas y llegan a ser una parte formal del análisis para las operaciones generales de una organización”. (Gryna, Chua , & Defeo , 2007, pág. 27).

Luego de conocer algunos conceptos de la calidad también se analiza sobre el servicio que se entiende por aquello que se ofrece por cualquier actividad o beneficio que una parte entrega a otra; son básicamente intangibles y no dan lugar a la pertenencia de ningún objeto. Por tal motivo podemos decir que el servicio es una actividad ejecutada para ofrecer un beneficio o satisfacer una necesidad. Su realización puede estar ligada o no con un producto físico.

El cliente se trata de la persona con necesidades e inquietudes, en la cuales no siempre tiene la razón, pero se puede tener presente la visión del negocio en primer lugar. En los procesos que Crosby nos invita a seguir donde todas sus teorías son fundamentadas a base de estudios comprobados por el mismo y su grupo de trabajo, es que podemos analizar los 14 principios de (Deming, 1989).

Estos 14 principios para la calidad que Deming presenta son los que ayudan a la obtención de los propósitos, derribar la barreras, establecer programas y a su vez lograr tomar las medidas necesarias para el mejoramiento correcto de la calidad y el control de sus procesos.

1. Constancia en el propósito de mejorar productos y servicios.
2. Adoptar la nueva filosofía.
3. No depender más de la inspección masiva.
4. Acabar con la práctica de adjudicar contratos de compra basándose exclusivamente en el precio.
5. Mejorar continuamente y por siempre los sistemas de producción y servicio.
6. Instituir la capacitación en el trabajo.
7. Instituir el liderazgo.
8. Desterrar el temor.
9. Derribar las barreras que hay entre áreas de staff.
10. Eliminar los lemas, las exhortaciones y las metas de producción para la fuerza laboral.
11. Eliminas las cuotas numéricas.
12. Derribar las barreras que impiden el sentimiento de orgullo que produce un trabajo bien hecho.
13. Establecer un vigoroso programa de educación y entrenamiento.
14. Tomar medidas para lograr la transformación (Deming, 1989, pág. 19).

Al conocer estos catorce principios de queda demostrado que si se aplican correctamente es los diferentes procesos en la gestión de la organización empresarial repercute de forma notablemente en el aumento de la calidad y en la disminución de costes y este es uno de los grandes objetivos de las organizaciones para alcanzar sus metas.

Pero resulta que luego de conocer los 14 principios de Deming, aparece el maestro y experto de la calidad rumano Joseph Juran, quien instruyó en los principios de calidad a los japoneses en la década de 1950 y su aporte fue de una fuerza incomparable para su reorganización en la calidad. Joseph Juran diseño una serie de pasos fundamentales, que al implementarlos en la calidad total de las empresas estos permiten tener excelentes beneficios en dentro de una organización.

Al señor Juran al igual que Deming, se le debe gran parte del éxito del control de calidad en el Japón. Fue invitado por la unión de científicos e ingenieros japoneses (UCIJ) en 1954 para dictar seminarios a gerentes altos y medios. Las charlas del señor Juran crearon un nuevo ambiente entre los empresarios japoneses, en el cual

se reconoció al control de calidad como un instrumento de gran utilidad para la gerencia. (Lozano, 1998)

Al conocer sobre los conceptos de los Gurús de calidad, se hace también referencia a Crosby (1978) comienza diciendo “La calidad no cuesta. No es un regalo, pero es gratuita”. “Lo que cuesta dinero son las cosas que no tienen calidad todas las acciones que resultan al no hacerse las cosas bien desde un principio” (pág. 10).

Con esta introducción, trae a colación el siguiente pensamiento: ¿Por qué se siguen cometiendo errores? ¿Por qué las compañías se quedan con los reclamos a poner más cuidado a la calidad de sus productos o servicios? No necesariamente se dice que el departamento de calidad y el personal que labora en la empresa deben acarrear con toda la culpa. Esto se trata de que todos son responsables ya sean estos de los diferentes niveles jerárquicos de la empresa, ya sean estos, los presidentes, directores, coordinadores, obreros, operarios etc.

Para conseguir que la calidad sea de cero defectos, lo que Crosby propone es que los departamentos de la empresa trabajen en conjunto desarrollando una muy buena comunicación entre ellos, que todos sean escuchados con respeto y libertad de opinión. Pero Crosby simplifica el trabajo y presenta 14 pasos que son los que pueden ayudar a conseguir la meta de cero defectos. Entre los 14 pasos es destaca la responsabilidad de gerencia. Con ejemplos reales explica que estos pasos fueron ejecutados y que se lograron fabulosos resultados lo cual motiva que sí pueden ser aplicados en cualquier tipo de organización ya sea esta una empresa, el hogar o la vida misma.

La calidad en el servicio está formada por varios componentes, tales como: Confiabilidad, Accesibilidad, Respuesta, Seguridad, Empatía, Tangibles. Finalmente es importante aclarar que la calidad de servicios en relación a los productos es mucho más difícil de definir. La calidad de servicio dependerá de la situación que se presente y sobre todo en la interacción entre el cliente y el empleado.

Las principales estrategias que van a permitir que se logre la calidad en el servicio va a estar basado en conocer las expectativas y necesidades del cliente. Se obtendrá la información por distintas formas de investigación.

La comunicación, debería de ser fluida y sin tapujos, Medir la satisfacción del cliente y actuar según los resultados y satisfacer al cliente en el máximo grado posible. “La organización deberá hacer lo posible por subsanar las características negativas del servicio mediante los medios más adecuados, que en determinados casos, están fijados por ley” (Crosby, 1978).

La gerencia de la calidad japonesa se vio revolucionada con su filosofía ya que fue el primero en incorporar en el aspecto humano en la gestión de la calidad. La hoy tan llamada “Gerencia de calidad total”.

Para organizar la participación, según Juran (1988), sirve de ayuda mirar las principales actividades implicadas en el proceso para establecer los objetivos:

- Reunir los datos.
- Encontrar lo óptimo.
- Resolver las diferencias.
- Decidir sobre el objetivo.
- Publicar el objetivo.

Se puede decir que Juran indica que la calidad del resultado siempre va a estar ligado de la sinergia con la que la organización ha trabajado. La calidad se la define como una filosofía, una estrategia, un modelo para los negocios que se debe orientar a los clientes. Aunque esto no sólo implica las fases de la vida de un producto o servicio, también se incluye a la organización en su totalidad, ya que se involucran todos los recursos necesarios para previsión de errores. Todo este proceso mejora las relaciones entre los integrantes y de esta manera al estar todos comprometidos se reducen las pérdidas que se producen en una gestión deficiente.

Por tal motivo es que se debe tener en cuenta, como ha ido evolucionando la calidad, en la actualidad existen organizaciones que las regulan como la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad de organizaciones públicas y privadas,

independientemente de su tamaño o actividad empresarial. Se trata de un método de trabajo excelente para la mejora de la calidad de los productos y servicios, así como de la satisfacción del cliente.

Dentro de la familia de las normas ISO tenemos la norma Internacional ISO 9001 está enfocada a la consecución de la calidad en una organización mediante la implementación de un método o Sistema de Gestión de la calidad". (Normas ISO, 2008)

Esta norma se ha convertido desde el año 2002 en un referente de la calidad a nivel mundial con más de Un millón de empresas certificadas. El sistema de gestión de calidad se basa en la norma ISO 9001, las empresas se interesan por obtener esta certificación para garantizar a sus clientes la mejora de sus productos o servicios y estos a su vez prefieren empresas comprometidas con la calidad. Por lo tanto, las normas como la ISO 9001 se convierten en una ventaja competitiva para las organizaciones.

En la estructura de la norma ISO 9001:2008 se puede observar que la dirección de la organización debe cumplir con los requisitos, definir la política, garantizar que están definidas las responsabilidades y autoridades, aprobar objetivos, etc. Gestión de los recursos: Contiene los requisitos necesarios para la correcta gestión de los recursos de la organización. La norma ISO diferencia entre recursos humanos, infraestructura y ambiente de trabajo. Realización del producto: Hace referencia a los requisitos de los productos o servicios prestados, como por ejemplo la atención al cliente o la fabricación del producto. (Normas ISO, 2008).

Medición, análisis y mejora: En este apartado quedan establecidos los requisitos para aquellos procesos que agrupa información, la analizan y llevan a cabo medidas que permiten la mejora continua en los procesos de la organización que hacen posible el suministro de productos y servicios de calidad. La norma ISO 9001 busca sin cesar la satisfacción de los clientes mediante el cumplimiento de los requisitos. (Normas ISO, 2008).

El 23 de septiembre de 2015, se publicó la nueva versión ISO 9001:2015. La revisión de la norma surgió por la necesidad de adaptar la norma a los tiempos actuales en los que se ven envueltas las organizaciones. (ISO Tools, 2015).

Existen principios que se pueden aplicar como ejemplo se tiene:

- Existen mecanismos dedicados a comprender las necesidades y expectativas de los clientes.
- Al establecer un compromiso con el cliente se tienen en cuenta el resto de objetivos de la organización.
- Las necesidades y expectativas de los clientes son conocidas por todos los miembros de la organización.
- Se hace una medición de la satisfacción de los clientes y se actúa en consonancia.
- Liderazgo. Los líderes tienen la responsabilidad de propiciar un ambiente interno que invite a los trabajadores a involucrarse plenamente en la consecución de los objetivos de la organización. (ISO Tools, 2015)

Para demostrar la aplicación de este principio, normalmente:

- Se consideran las necesidades de todas las partes interesadas.
- Se hacen evaluaciones para detectar nuevas áreas de mejora.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisión. Las decisiones más eficaces están fundamentadas en el análisis de datos e información.

Para demostrar la aplicación de este principio, normalmente:

- Se dispone de información y datos precisos y fiables.
- Tanto la información como los datos son accesibles.
- Se analizan los datos, experiencia e intuición y se toman decisiones y emprenden acciones respecto.

Esta es una muestra de la importancia de seguir un proceso de gestión que permita a toda organización enfocarse en los hechos para tomar decisiones, ser accesibles, contener información fiable, tener liderazgo y por sobre todo ser contante para alcanzar la meta.

El proceso de comunicación en el ámbito periodístico

El concepto de la comunicación nace con la invención de la imprenta de Gutenberg, National Geographic, (2020) la forma de hacer escritos y libro revolucionó en el siglo XV, que hasta entonces era manual. Durante el Imperio Romano, la excepción eran ciertos sellos y estampas que se empleaban. Con este invento luego de la creación de la litografía y otras técnicas similares, con la imprenta nació un mercado de publicaciones masivas, y de compañías dedicadas a la información por escrito, más adelante, los primeros las revistas y periódicos.

La comunicación ha sido teorizada, subvalorada, redimida y manejada de tantas formas que a veces se obvia su cima por la cotidianidad con que es horizonte. Sin retención es tan antigua como las primeras civilizaciones, que entretanto más se complejizaban más crecía su apuro de desarrollar y por mano de interactuar entre ellos. Con la diferenciación de roles, la plazo del encargo y el empresa de jerarquías en rastreo de bienes comunes, el altura de orden creció y se hizo difícil la proceso del lenguaje, Incluso el día de hoy, las adaptaciones modernas de la imprenta hacen circular muchas más publicaciones de toda clase o que nunca antes en la historia de la humanidad. La comunicación escrito resulto será el medio más eficaz de la historia. (National Geographic, 2020).

La comunicación social, no es fenómeno surgido en la edad media La concepción "medios de comunicación de masas" responde al sentido de la comunicación social moderna a partir de la existencia de auténticos medios de comunicación social y de auténticas masa intercomunicadas. La necesidad personal y social de la comunicación, existente desde que se platearon las intercomunicaciones personales y comunitarias. La necesidad precisó de una satisfacción que se hizo mediante la poquedad instrumental evidente hasta que la imprenta hizo posible la reproducción en serie de mensajes. La necesidad de comunicarse fue el motor de todo tipo de codificación expresiva. (Vásquez Montalbán, 1985)

La comunicación social es algo tan antiguo como el ser humano, desde el uso de objetos naturales y artificiales como soporte material de transmisión de datos o mensajes con intención de memoria, pasando por la fase histórica o de representación de objetos y de situaciones cotidianas a través de la pintura rupestre con fines mágico -religiosos, y por la fase ideográfica o de asociación de símbolos pictográficos, como objetos, acciones e ideas (lenguaje jeroglífico) hasta

la fase fonética o de representación del sonido articulado del lenguaje oral a partir de la invención del alfabeto (Fenicia 3 000 a. Cristo) el hombre de la prehistoria manifestó la necesidad de desarrollar sus habilidades de comunicación inherentes a su esencia social. (Vera López & Villegas Martínez, 1997, págs. 7,8)

Para hablar de comunicación uno de los mejores referentes es (EcuRed, s.f.) se dice es catalogado como uno de los creadores psicología política. Ya que dedicó gran parte de su trabajo en analizar de cómo influyen los medios de comunicación y de información de masas en el proceso de creación de la opinión pública, contenido clave para la sociología contemporánea en las sociedades industriales y postindustriales.

“Harold Lasswell, es el autor de un clásico como “Análisis de contenido” que se utiliza para evaluar cómo y en qué grado los mensajes influyen en las conductas y comportamientos de los ciudadanos” también otra obra celebre es “Técnicas de propaganda en la Guerra Mundial”.

Según Lasswell (1948) la sociedad el proceso de la comunicación es con cuatro funciones tales como:

- Vigilancia del entorno, revelando amenazas y oportunidades que afecten a la posición de valor de la comunidad y de las partes que la componen;
- Correlación de los componentes de la sociedad en cuanto a dar una respuesta al entorno;
- Transmisión del legado social;
- Entretenimiento. (EcuRed, s.f.)

El influjo de la comunicación masiva en procesos de transformación o de cambios culturales o sociales ha desplazado a muchos sociólogos durante los inicios del siglo XX. La fórmula, que es conocida como “el paradigma de Laswell”— dada a conocer en el año 1948: “¿Quién dice que, a quien, por qué canal y con qué efecto?”, sigue dominante en la actualidad en donde el internet y los cibermensajes empiezan a someter en el proceso comunicativo.

Harold D. Lasswell, experto en política que ha pasado por las teorías de la comunicación como el primer gran ensayista en comunicación, con el libro “Técnicas de propaganda en la Guerra Mundial” (1927) inicia la investigación con el análisis de las interrelaciones entre audiencias y efectos desde una marcada posición funcionalista. El funcionalismo intenta producir un sistema de conocimiento objetivo que sea capaz de formular condiciones de equilibrio y autorregulación social (homeostasis). (EcuRed, s.f.).

En un proceso de comunicación se pueden identificar los siguientes elementos: Rizo García , 2011.

Emisor: es quien transmite el mensaje

Receptor: es el que recibe el mensaje.

Código: es el conjunto de signos que serán utilizados para crear el mensaje (palabras, gestos, símbolos).

Mensaje: es la información o conjunto de datos que se transmiten.

Canal de comunicación: es el medio físico que se utilizará para enviar el mensaje, como carta, teléfono, televisión, internet, etc.

Ruido: son todas las distorsiones que pueden influir en la recepción del mensaje original, y pueden ser tanto del emisor, como del canal o del receptor.

Retroalimentación o feedback: en una primera instancia, es la respuesta del receptor hacia el mensaje recibido. Si posteriormente el emisor responde a lo enviado por el receptor, también se considera retroalimentación.

Contexto: son las circunstancias en las que se desarrolla el proceso de comunicación. Tienen influencia directa en la interpretación del mensaje (espacio físico, marco de referencia cultural del emisor y el receptor, contexto social, etc.) Los aportes e ideas básicas de la teoría de la comunicación, llegan desde el año 50. (Rizo García , 2011).

Durante esa época el prototipo derecho de la información propuesto por Shannon y Weaver gozaba de una colocación dominante teórica sobre la información, algunos investigadores trataron empezar de falta en el mostrador de fenómenos comunicativos. De este modo se pasó del ejemplo seguido al modelo redondo de la comunicación, el cual se ve influido por las ideas de la cibernética de la que proviene el concepto de feedback o retroalimentación. (Rizo García , 2011).

La comunicación es un proceso con varias características resaltantes:

Requiere de un emisor y un receptor: para que el mensaje pueda ser enviado se requiere de la intervención de un emisor, del mismo modo que el receptor es esencial para que el mensaje pueda ser recibido e interpretado.

Es un proceso dinámico: los roles de emisor y receptor se pueden intercambiar en el proceso comunicacional. De esta forma, una vez que el receptor envía su retroalimentación o feedback, se convierte en emisor.

Es indispensable para la interacción de los individuos y favorece la organización social: la comunicación sirve para reafirmar al individuo al permitirle expresarse y transmitir un mensaje, y al mismo tiempo, influye en la interacción de los grupos sociales que comparten un código común.

Es imposible que no se lleve a cabo: la comunicación es un proceso que ocurre de forma continua y en diferentes niveles. Esto se describe en los cinco axiomas de la comunicación establecidos por el psicólogo Paul Watzlawick. El primer axioma estipula que es imposible no comunicarse. (Rizo García , 2011).

1.2. El enfoque de procesos en la edición de una revista

El proceso de edición implica mayores cambios respecto a la clásica configuración de los sistemas de aseguramiento de la calidad, es precisamente el principio de enfoque basado en procesos. Este principio sostiene que un resultado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos se gestionan como un proceso. Para comprender este principio, es necesario conocer qué se entiende por proceso. Según la norma ISO 9001-2015 un proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Con esta definición, se puede deducir que el enfoque basado en procesos enfatiza cómo los resultados que se desean obtener se pueden alcanzar de forma más eficiente, al tiempo que se ejerce un control sobre el conjunto de actividades. (ISO Tools, 2015)

Se piensa que la revista nació hacia finales del siglo XIX pero realmente, unos siglos más atrás podemos ubicar publicaciones periódicas que no fueran solamente informativas, sino en forma de compendios que se originan con la finalidad de entretener a un tipo de lector en particular. En esta época, hacer una revista tomaba mucho tiempo y los principales temas de interés no se alejaban mucho de los que ya se veían en los diarios: clima, comunicaciones,

población y otros temas informativos, junto con la prosa literaria y poemas de breve extensión. Quizás lo principal que diferenciaba a la revista del diario, era la forma en la que se dirigía y hacia qué público se enfocaba. (Ruíz Reyes, 2015).

Aunque existen varios tipos, 4 son las que más se reconoce tales como las científicas: cuyo contenido es altamente científico e investigaciones nuevas, especializadas: en el cual su contenido es dirigido a un sector en particular, de entretenimiento: que trata los temas de humor, historia, belleza, música entre otros, informativas: temas de actualidad, deporte, política, internacional, etc.

Su estructura se divide en interna en el que su contenido se basa en los artículos, la crónica, entrevistas, encuestas, ensayo, publicidad y externa está compuesta de una portada, título, logotipo, fecha, precio, ilustraciones, fotos, contenido.

La revista es una publicación impresa que circula de manera periódica, puede ser (mensual, bimensual o trimestral), generalmente financiada por publicidad o por los lectores, las revistas así como los periódicos forman parte de los medios gráficos, aunque también pueden encontrarse de manera frecuente digitalmente.

Para la mayoría de diseñadores de revistas, durante la mayor parte del tiempo, el imperativo periodístico es dominante. Es decir, la explotación máxima de los recursos y materiales dirigida hacia el objetivo de una comunicación clara -contar una historia- a una gama de lectores exactamente definida; un problema que, a su nivel más básico, se vence mediante una estructura de diseño formalizada. Sin embargo, tales estructuras, 'los formatos revista', pueden adoptar diversas y sutiles formas la síntesis de tipo e imagen ofrece una gama de posibilidades que sólo está limitada por el rectángulo blanco de la página; además, existen condiciones en las que puede estar justificada la adopción de métodos de comunicación indirecta o no racional, ocasiones en que puede ser lícito sacrificar la legibilidad en aras al arte. Con ello se quieren resaltar las posibilidades, el potencial liberador que ha conferido a las revistas su posición inigualable como medio de experimentación gráfica". (Owen, 1991).

El proceso editorial, que visto desde lejos puede parecer relativamente fácil, realmente es una actividad compleja, sobre todo cuando no se domina a plenitud el esquema o flujo de trabajo. En cada paso del flujograma, desde que se recibe un artículo hasta el final del proceso, que no termina hasta que el lector no recibe el artículo, existen responsabilidades implícitas, tiempo y dedicación de un grupo de profesionales, cuyo objetivo principal es facilitar la divulgación de información con la mejor calidad posible.

Al analizar algunos aspectos para mejorar la calidad de las publicaciones de las revistas médicas cubanas, se cree necesario estudiar y evaluar, en conjunto con el comité editorial, algunos aspectos esenciales que se han debatido con anterioridad, pero que constituyen todavía factores que dificultan la calidad de las publicaciones seriadas, como son: el arbitraje, el colchón editorial, el cuerpo de editores profesionales, la periodicidad mínima (trimestral, preferiblemente bimensual, hasta escalar una frecuencia mensual), el autofinanciamiento (suscripciones, anuncios, donantes...), la respuesta a los autores, la ética del trabajo editorial, entre otros. (Manzanet & Castro López, 2006)

Para dar proceso de elaboración de una revista es fundamental conocer y aprender detalladamente el paso a paso de cada procesos y así familiarizarse con sus terminos y definiciones. Debemos tener claro que la producción de una revista se divide en procesos consecutivos de alta complejidad y responsabilidad, en los cuales se destacan por mantener un orden cronológico, puesto que pasa de proceso a proceso y cada uno de estos cumplen una función específica y en la entrega la pieza queda perfectamente finalizada (Velasco, 2017).

Para la elaboración de una revistas sigue algunos pasos tales como.

Recepción de artículos: Constituye el primer eslabón de la cadena de producción de nuestra revista. Los manuscritos deben tener una estructura definida en normas actualizadas según la International Committee of medical JournalEditors. Evaluación editorial: Esta se constituye la primera etapa y es una de las más fundamentales en el proceso ya que en esta se evalúan o se realizan observaciones de las deficiencias técnicas y de estructura que pudieron pasar inadvertidas por parte del autor y determina además la calidad de las imágenes, tablas y referencias bibliográficas del manuscrito. La elección de los revisores se realiza atendiendo al contenido del

manuscrito. Los manuscritos se remiten a expertos en el tema, los cuales cuentan con planillas de calificación, evalúan y otorgan un puntaje al manuscrito basado en la relevancia e importancia del trabajo. Si la opinión de los revisores es diferida, el Comité enviará el manuscrito a un tercer revisor. (Molió Tangara, 2014)

Una vez obtenido los resultados se seleccionan los manuscritos con mayor puntaje. Y en caso de existir propuestas de mejora hacia el manuscrito por parte de los expertos se mandan las correcciones al autor para que realice las modificaciones pertinentes. Consejo Editorial: Considerando los informes y la evaluación previamente realizados, el Consejo Editorial se reserva el derecho de aceptar o rechazar la publicación del manuscrito. En caso de aceptarse para su publicación se remite el manuscrito al comité de diseño y producción. (Molió Tangara, 2014)

Trabajo de diseño: Es la pieza clave dentro del flujo del trabajo en nuestra revista, la concepción de una buena imagen creemos que es sinónimo de éxito. El comité de diseño y producción recibe las imágenes en forma de figuras a línea (generalmente gráficos) o medios tonos (fotografías) para realizar el respectivo proceso de mejora o adecuación.

Maquetación: Este proceso hace algún tiempo se hacía de forma totalmente manual y en él intervenía un número considerable de personas. Actualmente, existen varios programas informáticos entre los cuales están Adobe InDesign, Adobe Illustrator, Corel Draw, el uso de estos recursos queda reservado y a elección de la revista. Prueba de Imprenta El Editor enviará al correo electrónico del autor correspondiente la versión final previa a la publicación en formato PDF. Cierre El cierre es el proceso final de edición de una revista. En esta etapa, el producto que finalmente debe ir a la imprenta. Posterior a esto se publica la revista vía virtual en los medios que disponga la revista y la versión de imprenta. de utilidad. (Molió Tangara, 2014).

El enfoque de procesos de la calidad hay muchos tipos de mejoras, pero algunos se los conoce según Ishikawa, como:

Mejoras pasivas: que trata de la reducción de los retrocesos y los ajustes, la mejora de los rendimientos: la reducción de los costes y la eliminación de las causas asignables. Mejoras activas: estas incluyen la incorporación de los

adelantos, la mejora de la calidad: la mejora de las capacidades de los procesos y el poner de relieve y mejorar las cualidades positivas que atraen a los consumidores. Mejoras de entorno inmediato: estas son las mejoras basadas sistemáticamente y clasificadas según su prioridad para eliminar los problemas graves a través de la cooperación de la empresa. Mejoras orientadas a los objetivos: se incluye la mejora de la calidad, la reducción a la mitad de las unidades defectuosas y la simplificación del trabajo. Orientadas a los métodos: se trata de la mejora de los procesos operativos. (Ishikawa, 1989)

Según (Gryna, Chua, & Defeo, 2007) la formalización de procedimientos en el sector de servicios sigue evolucionando, consiste en algunos pasos básicos para el control de la calidad que se describen: Elegir sujetos de control, establecer mediciones, establecer estándares de desempeño, medir el desempeño real, comparar el desempeño con los estándares y tomar medidas para la diferencia.

CAPITULO II

2. PROCEDIMIENTO DE ESTUDIO – DIAGNOSTICO DE LA CALIDAD

Partiendo de las consideraciones teórico – conceptuales observadas en el capítulo anterior, este apartado propone un procedimiento metodológico conducido al estudio – diagnóstico de la calidad, en el que se requieren fundamentar la mejora de la organización del proceso de edición lectores sobre la calidad del contenido de la revista y a su vez, definir un conjunto de acciones para la gestión de la calidad del proceso de edición.

El procedimiento toma como base los requisitos para la implantación de sistemas de gestión de la calidad que responden a la Norma ISO 9001: 2015, desde una etapa de diagnóstico inicial; elementos conceptuales y procedimientos de las Normas ISO expresadas en ediciones anteriores; así como la metodología diseñada para el mejoramiento de la estructura y proceso de edición de la revista.

La estructura de la revista se divide en 7 etapas y 3 pasos, para su elaboración los cuales han sido articulados teniendo en cuenta la revisión del cumplimiento de los principios de gestión y la lógica en la secuencia de actividades a desarrollar, a razón de que la información obtenida en los pasos del estudio, pueda constituir entrada o salida del resto, en función de alcanzar la mejor argumentación posible en la toma de decisiones en la gestión de la calidad de la edición de la revista.

El estudio diagnóstico se inicia con el análisis del contexto de la editorial para determinar la necesidad del diagnóstico de la calidad; en este sentido se argumentará el interés que tiene la dirección para la implantación de un sistema de gestión de la calidad y en el caso específico, la necesidad de iniciar una etapa de diagnóstico, con la finalidad de encontrar las causas de los problemas detectados, en la organización del proceso editorial.

Las etapas dos y tres están encaminadas al involucramiento del personal en la mejora de la calidad del proceso editorial para la recopilación de la información, teniendo en cuenta la necesidad de la estructura de dirección encaminada al

análisis y mejora de los procesos y actividades relacionados con la calidad; así como a la prioridad del involucramiento del personal en la gestión, lo cual conducirá al análisis del grado del compromiso del departamento de edición.

La siguiente etapa del procedimiento está conducida al diagnóstico de los procesos para verificar su estado, ya que por medio de este proceso se permite identificar las principales fallas que obstaculizan el éxito de la organización, así como las principales tareas a desarrollar acorde con los propositivos a alcanzar en la entidad. Paralelamente a ello, será preciso el contacto directo con los editores, en función de evaluar sus expectativas y percepciones referidas a la calidad de contenido editorial, que pudieran contrastar con los resultados determinados en la etapa anterior y ser punto de partida en los apartados posteriores. La etapa consecutiva se encamina a la auditoría de los elementos físico ambiental de la editorial, permitiendo declarar aquellos aspectos que incorporan imagen y las condiciones de los departamentos para los diferentes procesos de edición.

Los aspectos identificados como disfunciones en la gestión, de donde se gana una mayor información en cuanto a necesidades y perspectivas de la calidad del contenido editorial, serán tomados como base para el análisis del proceso en cuestión. Ello conducirá a un estudio pormenorizado de cada una de las actividades, su contenido en ficha de procesos y el flujograma de actividades, en aras de mostrar la interdependencia de información, recursos, contenidos y lectoría.

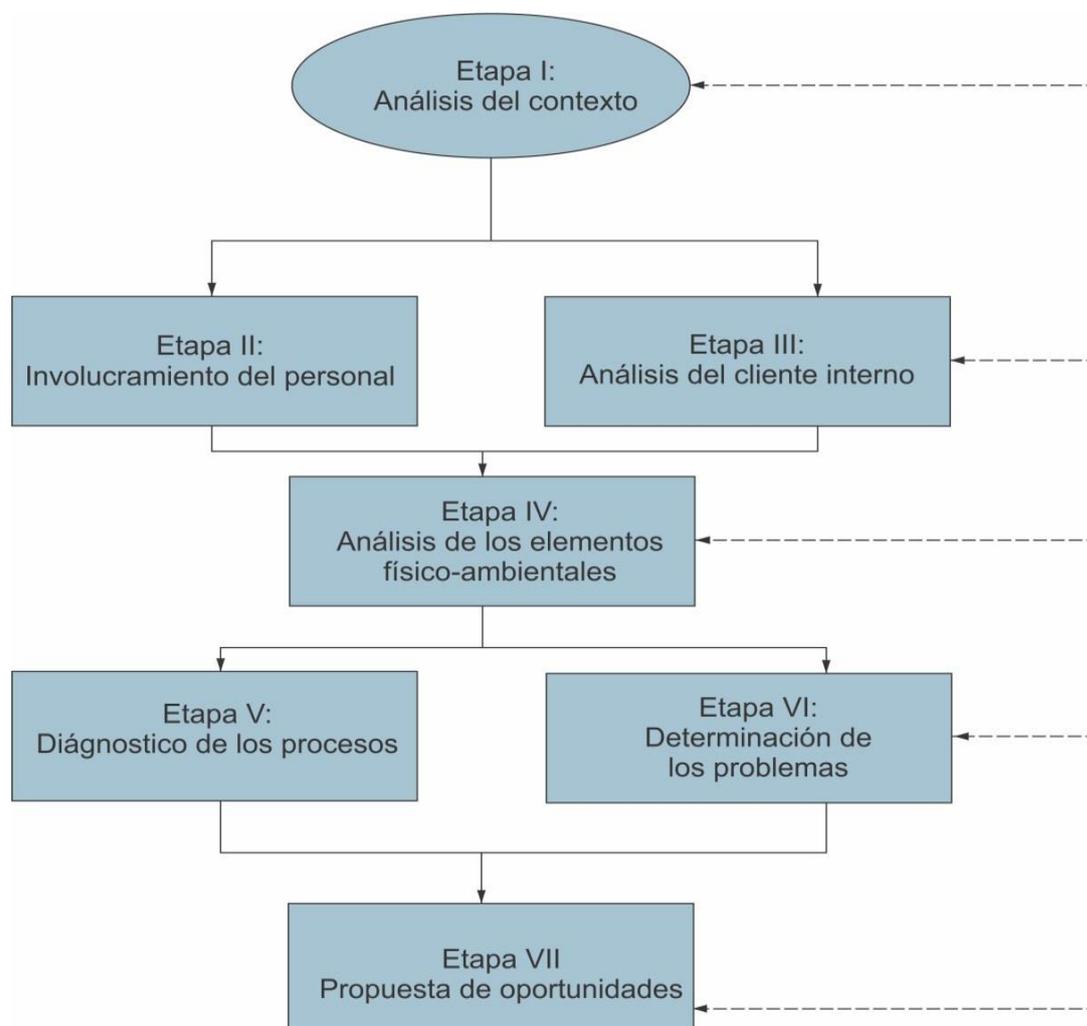
El siguiente acápite está encaminado al estudio de la relación calidad – proceso editorial está encaminado a las siguientes tareas generales, identificar y analizar los problemas relacionados con la calidad, seleccionar las medidas oportunas y desarrollar un plan de acción.

La última etapa del estudio está conducida a la determinación de las propuestas de mejora de la calidad del proceso editorial, la cual tiene como base la identificación de las causas que inciden en los problemas vitales, así como el análisis del impacto de estas dificultades, en función de ofrecerle al grupo gestor de la calidad información de los factores de riesgos que atentan contra la buena edición de la revista.

De forma general el estudio – diagnóstico de la calidad del proceso editorial está conducido a desarrollar las siguientes tareas generales:

- Identificar o detectar problemas que producen disfunciones en el proceso.
- Analizar los problemas relacionados con la calidad que exigen acciones prioritarias y determinar las causas que dieron origen al problema.
- Seleccionar las medidas oportunas en función de la importancia de los problemas estableciendo propuestas de mejoras.
- Desarrollar un plan de acción en función de la solución de los problemas.

Figura 1 Esquema del procedimiento metodológico de estudio - diagnóstico de la calidad del proceso de edición de la revista.



Fuente: Elaboración propia.

Elaborado por: Margarita Bajaña García

2.1. Etapa I. Análisis del contexto del proceso de edición.

Con la finalidad de lograr una caracterización general de la revista en la entidad objeto de estudio, considerando la necesidad de mejorar la calidad del servicio de edición de una revista cultural, se desarrolla la primera etapa del procedimiento. En este sentido, como estudio del contexto, además de declarar los elementos estratégicos que caracterizan la gestión de la organización, es importante resaltar los aspectos que conducen a la mejora de la calidad de la revista los principales lectores que demandan cada edición de la revista, así como los proveedores y perspectivas de inversión y desarrollo enfocado al proceso clave de la editorial.

Teniendo en cuenta lo anterior, se enumeran los aspectos a caracterizar, información que se obtendrá a partir de la revisión de documentos indicativos y formales de la actividad de la editorial, así como de entrevistas no formales efectuadas a directivos y trabajadores de la instalación objeto de estudio.

Para la explicación del contexto de la editorial se tomará información referente a:

- a) Objetivo de la revista fomentar el análisis y la reflexión de contenidos culturales.
- b) Misión, visión y objeto social de la editorial.
- c) Composición de la fuerza de trabajo.
- d) Fundamentación de los principales proveedores, clientes.
- e) Necesidad que posee en función de la mejora de calidad del servicio editorial.
- f) Visión de los resultados a obtener una vez alcanzado el objetivo de calidad.

2.2. Etapa II. Involucramiento del personal en el mejoramiento del proceso editorial.

Los procesos de aseguramientos de la calidad requieren de un grupo de trabajo de quienes serán los encargados de recopilar la información y cumplir con tareas definidas, que conduzcan las acciones a desarrollar en función del alcance de las metas propuestas en torno a la calidad, por lo que esta etapa tiene como objetivo: definir el equipo de trabajadores de la editorial conformará el grupo gestor de la calidad, los cuales participarán juntos a consultores en la ejecución del diagnóstico y de las tareas restantes ajustadas a la Norma ISO 9001:2015.

Una vez que todo el personal posea conocimiento de la necesidad del estudio y esté motivado para su realización, se procede a la realización del estudio – diagnóstico, lo que posteriormente conducirá al desarrollo de las diferentes fases del proceso de implementación de la calidad, hasta su total instauración mejora continua.

En función de la complejidad de la editorial, el grupo podrá estructurarse teniendo en cuenta la organización de los departamentos, de modo que queden todas las áreas representadas. En este sentido, se proponen las siguientes tareas:

Definir el personal que participará directamente en el estudio: se contará con un número de personas por las diferentes áreas de la organización, con preparación en el área de la calidad, en función de realizar las diferentes tareas necesarias. En este ámbito se precisa contar con cualidades de idoneidad demostrada, prestigio ante los trabajadores y valores ético – profesionales, que propicien enfrentar el proceso y preparar al colectivo laboral para alcanzar los resultados que se esperan, respondiendo a que la filosofía de la calidad es de todos.

Capacitar al personal que conforma el grupo gestor de la calidad: Este personal recibirá preparación en cuanto a las técnicas que se utilizan en estos estudios (técnicas de trabajo en grupo, solución de problemas en el área de la calidad, entre otros) además del procedimiento a emplear para cumplimentar todas las etapas propuestas.

Desarrollar acciones para sensibilizar y motivar a la alta gerencia: Esta tarea incluye la realización de reuniones, charlas, donde se muestre la necesidad del estudio de la calidad y la posterior misión de implantar el sistema de la editorial, acorde a las resoluciones y normas vigentes.

Informar a todos los niveles de la organización el compromiso adquirido: La alta dirección, una vez sensibilizada con la tarea, deberá comunicar a todo el personal de la organización el compromiso adquirido de implantar el SGC, las ventajas que aportará este aspecto para la empresa, así como de la necesidad de recibir el apoyo en el cumplimiento las tareas que demanda este proceso.

Definir las tareas específicas en cada una de las etapas del diagnóstico: asignar a los miembros por áreas de trabajo, las tareas por etapas, garantizando el debido

entrenamiento y las condiciones de recursos materiales y humanos para desarrollarlas.

Por la importancia que revierte garantizar participación y unicidad de los objetivos que se prevén en torno a la calidad, es que se propone el desarrollo de la etapa de involucramiento del personal; que, como es lógico, debe comenzar por la dirección, ya que si no se logra el comprometimiento personal no se puede asegurar la calidad del diagnóstico y la implantación futura del Sistema de Calidad, (con su compromiso se facilitarían la ruptura de trabas paradigmáticas, así como el aseguramiento editorial).

A tono con lo anterior, esta etapa tiene como objetivo: involucrar a la alta dirección de la entidad y a todo el personal de la misma, en el proceso de estudio - diagnóstico de la calidad. Para ello, es preciso fundamentar que la calidad es de todos los trabajadores de la institución, por lo que las tareas derivadas del grupo deben ser evaluadas perfeccionadas y ejecutadas por los miembros de los departamentos. Para evaluar el nivel de involucramiento se aplicará el cuestionario de involucramiento de personal (Ver Anexo 1).

En esta etapa se deben efectuar contactos con los directivos y trabajadores de la revista, partiendo de la concepción de que el trabajo que se realizará no constituye una auditoría, sino un proceso de investigación para la detección de problemas que permitan enfocarse en la mejora continua, lo que requiere no ocultar información relevante de los procesos y prestar cooperación necesaria en el estudio. Para lograr un buen resultado en las perspectivas de gestión de la calidad es fundamental que la dirección de la empresa esté convencida de la necesidad de perfeccionar la forma en que se ha trabajado hasta el momento, lo que redundará en un mejor funcionamiento de la editorial.

Luego de propiciar encuentros de debate con el personal seleccionado en la organización objeto de estudio, se aplicará la encuesta participación del personal en la toma de decisiones (ver anexo 2). El instrumento conducirá a identificar posibles dificultades comunicaciones generadas en el proceso de gestión.

2.3. Etapa III. Análisis del cliente interno

Para instaurar una filosofía de calidad, como resultado a una política en este sentido, es importante que la dirección de la instalación se sienta comprometida, al igual que todos los trabajadores, con el proceso y que interioricen que la calidad es problema de todos. Esta etapa se conduce con este fin, por lo tanto, se deben tener en cuenta las preferencias, deseos, inquietudes, preocupaciones y necesidades del cliente interno en beneficio de la entidad; pues el trabajador constituye parte inseparable de la calidad y si este siente satisfacción y/o motivación por la labor que desempeña, tiende a cumplir con mayor cabalidad, su labor.

Por tanto el objetivo está en medir el criterio del trabajador en relación con el ambiente laboral, su motivación ante el trabajo y la correspondencia entre los atributos que brindan mayor profesionalidad en los trabajos entregados por cada departamento y los de mayor actitud frente al cliente. Para ello se desarrollarán tres pasos conducentes al análisis de las principales dificultades encontradas, considerando el clima organizacional, ver (anexo 3.)

Análisis del clima organizacional.

En la asociación que se viene efectuando en la gestión moderna, entre la productividad es donde se evalúa el comportamiento del colaborador este es un factor que refleja las facilidades o dificultades que encuentra el trabajador para aumentar o disminuir su productividad o para encontrar su punto de equilibrio. Por lo tanto, evaluando el clima laboral, se determinará qué tipo de dificultades existen en una organización a nivel de recursos humanos y organizacionales que actúan facilitando o dificultando los procesos que conducirán a la productividad de los trabajadores y de todo el sistema organizacional. Es por ello que en esta etapa se prevé la aplicación de la entrevista estructurada de clima organizacional.

2.4. Etapa IV. Análisis de los elementos físico – ambientales

En proceso de los servicio de la revista, aunque tiene una importancia significativa la actitud e idoneidad del personal, las condiciones físicas y de satisfacción de los lectores de la revista resultan los atributos que demanda buen servicio. El elemento físico lo constituye todo el equipamiento que se utiliza en la producción y los elementos ambientales que lo conforman, tanto en la edición, imagen y producción

de la revista. Estos son de gran importancia, pues inciden de forma directa en el resultado del producto.

El elemento físico debe responder a atributos de calidad, que redundan en dureza, estabilidad, durabilidad, consistencia entre otros factores. Deben permitir su continua utilización, provocando resultados satisfactorios en el servicio. La dirección del proceso de servicio debe tener presente que la ausencia de uno de los medios físicos puede provocar fallas en la ejecución del proceso, dando lugar a quejas por los lectores reflejando la insatisfacción con la revista.

El elemento ambiental también tiene su incidencia, pues con él se logra la tranquilidad, comodidad y apreciación del equipo de trabajo. Es todo aquello que se crea con el objetivo de generar un espacio de trabajo con accesibilidad a los medios, recursos y personal involucrado en el desarrollo de los procesos de la gestión, lo que incluye: contenido bien estructurado y buena impresión. Es preciso, entonces, realizar una periódica y objetiva evaluación de la gestión de los equipos de edición, así como en el aspecto ambiental, que garantice medir, analizar, valorar y comunicar su efecto hacia una dirección objetiva. Para ello deben tenerse en cuenta las reglamentaciones de utilización y cuidado de equipos y medios con que se cuenta, así como mantener todos los equipos en perfecto funcionamiento.

Para conocer y evaluar la situación actual de los equipos se debe tener una revisión constante de que los programas que se utilizan estén actualizados, las cámaras reciban adecuado mantenimiento, se empleará la guía de observación "Diagnóstico físico- ambiental" se evaluarán los aspectos a los que se hace referencia en la guía de observación, en la que se emplearán las categorías de bien, regular o mal marcando con una \underline{x} según considere y será aplicada a la dirección y equipo de trabajo del área (Ver Anexo 4).

2.5. Etapa V. Diagnóstico de los procesos

Tomando en cuenta los preceptos que adopta el capítulo 1 referido al enfoque de procesos, en esta etapa de la investigación se tiene como propósito diagnosticar el estado del proceso de editorial, a fin de identificar las principales fallas que obstaculizan el éxito de la organización, así como las principales tareas a desarrollar acorde con los propositivos a alcanzar en la entidad.

Tomado como base las indicaciones de la Norma la norma ISO 9001:2015, toda organización enfocada a los procesos deberá:

- Identificar los procesos.
- Elaborar fichas de procesos.
- Relacionar documentación a cada proceso.
- Relacionar procesos y sus entradas y salidas.
- Controlar el funcionamiento y rendimiento de cada procesos a través de indicadores.
- Dar cumplimiento a la normativa aplicable.
- Conectar cada proceso con otras áreas de gestión del Sistema como Indicadores, Auditorías, Gestión de Hallazgos, etc.
- Vincular la consecución de objetivos con cada proceso así como planes de acción.
- Conocer el estado de cada proceso de acuerdo a indicadores y cumplimiento de metas. (ISO Tools, 2015)

Paso 1. Selección del proceso objeto de mejora. En este primer paso se expondrán los principales argumentos para la selección de un determinado proceso de edición con el objetivo de aplicarle acciones de mejora. En este sentido, los procesos serán seleccionados de acuerdo a las necesidades y particularidades de la editorial.

Expuestos estos argumentos se identificarán todos los departamentos del área que se encuentran dentro del proceso objeto de mejoras, se expondrá una breve caracterización de cada uno de ellos, así como el papel que juegan dentro de los procesos seleccionados.

Esta es la fase más compleja e importante del procedimiento, pues el análisis profundo de los procesos objeto de estudio, facilitara la identificación de posibilidades de mejoras.

Paso 2. Análisis del proceso seleccionado. Este análisis incluye dos momentos: Descripción del proceso seleccionado y Análisis de los subprocesos, para ello es preciso tener en cuenta determinadas herramientas asociadas a la gestión de la calidad para las fases de análisis y planeación, las mismas se emplearán acorde a los momentos a seguir. Para la descripción del proceso seleccionado se

confeccionará una ficha de procesos, (Anexo 5). Que se utilizará para analizar el flujo de trabajo en los diversos procesos y para producir la imagen visual del mismo, haciéndolo sencillo de entender, discutir y comunicar.

La ficha de procesos resulta útil cuando se analiza un proceso que involucra a varias personas, o más de un departamento. Permite, además, la identificación de varios clientes y proveedores.

Para completar la ficha es necesario seguir la siguiente lógica:

- Identificar las entradas del proceso: Son todas las informaciones, servicios, personas, materiales y recursos financieros necesarios para la realización de las actividades del proceso.
- Actividades que componen el proceso: Deberán incluirse todos los subprocesos que pertenecen al subproceso principal.
- Salidas del proceso: Son todas las informaciones, servicios, personas, materiales y recursos financieros que resultan del proceso.

Análisis de los subprocesos.

Para completar este análisis, que será aplicado a cada subproceso, es necesario seguir la siguiente lógica:

Título del proceso: Cada proceso ha de tener un único nombre con el objetivo de que este sea comprendido por todos los encargados de la edición.

Finalidad del proceso: Es una declaración escueta de lo que el proceso pretende conseguir. Es necesario de que en la declaración se indiquen los beneficios de los lectores del proceso.

Contenido del proceso: Identifica los límites del proceso objeto de estudio. Los límites definen donde empieza y termina el proceso, y determina que actividades están incluidas y excluidas del análisis.

La propia lógica del análisis dará consigo a la construcción del mapa de procesos, declarando los procesos clave, estratégicos y de apoyo que fundamenta la organización, para ello se tendrán en cuenta los siguientes criterios.

Inicio del proceso: Este es el primer paso del proceso. La entrada para este paso siempre proviene de fuerzas externas al proceso.

Actividades incluidas: Son las actividades de que se compone el proceso y que serán detalladas en el mapa de procesos.

Actividades excluidas: Estas actividades proporcionan entradas o aceptan salidas de las actividades incluidas en el diagrama, pero no se indicaran detalladamente en el mapa.

Fin del proceso: Es el último paso necesario para alcanzar la finalidad del proceso. El que recibe la salida final de este paso siempre es externo al proceso.

El siguiente para de la metodología consiste en la elaboración de un diagrama de flujo, que muestre la secuencia de actividades que actualmente se necesitan para producir la salida. El flujo de actividades que aparecerá en cada proceso será el que realmente se produce y estará basado en el análisis realizado en el paso 2.

Se nombra flujo de procesos actual, según las diferentes bibliografías, a la representación detallada de todos los pasos que realmente ocurren en el proceso.

Para la realización del flujo de procesos se utilizará la herramienta llamada diagrama de flujo de procesos, empleada en las etapas de planificación y análisis de la calidad y que tiene los propósitos siguientes:

Definir y analizar procesos

Construir una imagen de los procesos etapa por etapa para su análisis, discusión o con propósitos de comunicación.

Definir, estandarizar o encontrar áreas de unos procesos susceptibles de ser mejoradas.

El diagrama de flujo de procesos se concentra en una función o actividad específica y el mismo constituye una representación más detallada del proceso. Para su confección se utilizará la simbología ISO, tomando en cuenta la leyenda de símbolos que aparece en anexos (Ver Anexo 6).

2.6. Etapa VI. Determinación de los problemas y causas principales.

Continuando con la lógica del análisis, en esta etapa se identificarán las principales causas acorde a los subproceso y/o actividades expuestas, para exponer las oportunidades de mejora continua asociadas al proceso de edición de una revista. Considerando que, las oportunidades de mejora son identificadas si se logra una correcta inspección en sus procesos, luego de un diagnóstico eficiente con herramientas pertinentes para su desarrollo.

Paso 1. Determinación de las fallas del proceso

La etapa orienta a la utilización de la Matriz de Fallas – Procesos, en aras de determinar el mayor impacto de las fallas frente a las actividades y/o subprocesos ordenados. Para ello, es necesario colocar ordenadamente las fallas en filas y los procesos en las columnas de una matriz, de tal modo que la representación o identificación de las relaciones entre unos y otros se realice en la intersección de las filas y columnas. Otro aspecto a tener en cuenta, es determinar la intensidad o grado de fuerza de la relación existente entre las fallas y los procesos. Para medir dicha intensidad, se utilizan valores cuantitativos entre 1 y 5. En la medida en que el valor asignado se acerque a 5 es mayor la intensidad. Esta evaluación fallas – procesos se realizara por el grupo de especialistas y el autor(a). El uso de este tipo de matriz es muy recomendable, entre otras razones, porque es posible representar y analizar a la vez todas las posibles relaciones existentes entre los factores que intervienen (ver figura 2.3).

Tabla 1 Matriz de fallas identificadas contra procesos relacionados.

Procesos Relacionados	Procesos 1	Procesos 2	Procesos ...
Fallas identificadas				
Falla 1				
Falla 2				
Falla 3				

Fuente: Elaboración propia.

Elaborado por: Margarita Bajaña García

Paso 2. Jerarquización de los problemas vitales.

Una vez detectadas las principales dificultades, se procede a la votación de los problemas resultantes, tomando en cuenta el criterio de los especialistas. Para ello se aconseja el diseño de una tabla de recolección de datos o tomar la matriz de fallas como referencia para cuantificar los impactos.

Los pocos vitales identificados en el Diagrama de Pareto constituirán el punto de partida para el análisis de las causas a atender; ello explicará que las causas vitales pueden tener un efecto relevante, de atenderse, sobre el problema planteado. Los resultados obtenidos propiciarán la formulación de las propuestas de mejora del proceso.

2.7. Etapa VII. Propuesta de oportunidades de mejora.

Las oportunidades de mejora se planificarán atendiendo al objetivo que persiguen, a tono con la actividad o proceso objeto de mejora. Las mismas estarán alineadas a un periodo de ejecución, resultados a alcanzar y responsable (ver tabla 2.3). En este sentido, las propuestas serán analizadas en consejo de dirección y/o reuniones del comité de calidad de la empresa, siendo este el espacio propicio para orientar las formas y mecanismos que conducen al monitoreo sistemático de los niveles de cumplimiento de las tareas.

Tabla 2 Modelo para la presentación de las propuestas de mejora.

No.	Propuesta de mejora	Subproceso y/o Actividad	Fecha	Responsable

Fuente: Elaboración propia.
Elaborado por: Margarita Bajaña García

Para la formulación de las propuestas de mejora, que contribuirán a definir mejoras oportunas en proceso de edición:

Eliminar o minimizar las tareas que no incorporan valor añadido.

Una tarea que incorpora valor añadido al proceso, es aquella que contribuye (cuantificablemente) a la satisfacción de su cliente, el lector de la revista. Resulta frecuente que en los procesos se introduzcan tareas y procedimientos que solo sirvan para satisfacer los intereses de otro miembro de la organización. Para identificar estas tareas que no incorporan valor añadido, el equipo de trabajo debe concentrarse en la búsqueda de tareas de "aprobación" y "para su información en particular".

Desarrollar y aplicar normas.

Las normas son criterios de inspección cuantificables y objetivos, que conducen a trayectorias alternativas de posibles puntos de inspección; vistos como errores y defectos que se producen en los procesos de manera formal o informal. Los puntos de inspección al representar las normas o estándares, deben ser específicos y objetivos, de no ser así se tendría que tomar en consideración una posible área a mejorar. En este sentido, se sigue la siguiente secuencia: selección del punto de inspección para el que se comenzará a desarrollar criterios o normas, se elabora una lista de las posibles normas mediante una tormenta de ideas, se reduce el listado usando criterios de calidad, objetividad y practicabilidad; y por último se acuerdan normas para cada punto de inspección del proceso.

Mover o desplazar los puntos de inspección hacia o delante del principio del diagrama.

Un principio fundamental de la calidad es prevenir los errores y evitar la reelaboración del trabajo. Una forma de conseguir este objetivo es colocar los pasos de inspección (detección de errores) lo más cerca posible del lugar donde se comete el error. Una mejor manera de hacerlo es aplicar la norma en el momento en que es más probable que se cometa el error. Para ello se deben tener en cuenta ciertos requisitos para eliminar dichos errores y evitar repetir el trabajo completamente:

Utilizar la lista de normas observables que se elaboró en la técnica anterior decidiendo en qué momento del proceso es más probable que se cometa el error. Para ello se seguirá la siguiente lógica:

- Crear un punto de inspección lo más cerca posible del paso en que se cometa el error, (emparejar cada norma con su punto de inspección correspondiente).
- Elaborar un método práctico para detectar errores en las primeras etapas del proceso, aunque para ello se tenga que añadir un paso al mismo (asegurarse de que ese plan podrá y será llevado a cabo por los participantes del proceso, que no quede todo en mera teoría).
- Repetir estos pasos para cada una de las normas que elabore.
- Volver a dibujar y organizar las secciones del diagrama que se ven afectadas por los cambios.

Eliminar la necesidad de los puntos de inspección.

En este nivel se conoce dónde se suelen cometer los errores en el proceso. En estas condiciones es posible buscar alternativas que contribuyan a eliminar la posibilidad de que los errores se cometan.

La prevención de errores requiere que exista una forma de pensar realmente creativa. Puede que las primeras ideas no sean específicamente prácticas o efectivas, pero no se deben abandonar. Esta técnica proporciona unos resultados realmente favorables siguiendo los siguientes pasos:

- Identificar el punto de inspección a eliminar.
- Realizar una tormenta de ideas (sin juzgar) de una serie de ideas para observar cuáles se pueden eliminar.
- Evaluar los puntos fuertes y débiles de cada día.
- Desarrollar una solución y planificar su implementación.
- Comprobar cómo funciona la solución. Continuar controlando los errores.

CAPITULO III

3. RESULTADOS DEL ESTUDIO

Resultados del diagnóstico aplicado al proceso de Edición de la Revista socio cultural Zonalibre.

Atendiendo a las particularidades metodológicas expuestas con anterioridad, este capítulo tiene como objetivo mostrar los resultados del diagnóstico de la calidad en el proceso de edición de la Revista Zonalibre, en atención al problema de la investigación. Fue motivación de la dirección, seleccionar esta instalación, con la intención de fundamentar la necesidad de la mejora del proceso de edición a partir de encontrar las principales falencias del mismo y actuar sobre las más significativas.

Para el desarrollo del proceso de captación de información, sobre todo en las variables relacionadas con los colaboradores de la empresa, la autora de esta investigación decidió trabajar con sus mismos trabajadores: seis personas quienes conforman equipo de editores de la revista donde se incluyen: director, coordinador, editor, diseñador, investigador y fotógrafo.

3.1. Análisis del contexto de la revista.

La compañía denominada EDITORIAL ZONA 20 S.A. (Revista Zonalibre) Es una sociedad anónima, establecida de acuerdo con las leyes ecuatorianas el 14 de mayo del 2013. Su domicilio en la ciudad de Guayaquil, Provincia del Guayas. La editorial fue aprobada por la Superintendencia de Compañías, mediante resolución S.C.IJ.D.JC.G.13.0000971.

Como parte de la política institucional, la Editorial fue creada con el objeto social para la realización de las siguientes actividades tales como son la impresión de libros, revistas, textos, periódicos, suplementos, exportación total o parcial del material que se edita.

Para ello se cuenta con un capital humano experimentado, competente y en constante capacitación en la actualización de conocimientos para las actividades que se prestan, en un clima participativo y de alto compromiso social y ambiental.

La revista Zonalibre se creó con un tiraje de 2000 ejemplares que circulaban en la zona norte de la ciudad de Guayaquil, tales como los sectores de Urdesa, Miraflores, Kennedy nueva y vieja por tal motivo la revista se llamaba Zona norte.

Al ser una revista de circulación totalmente gratuita estaba siempre presente la idea de acercarla a más lugares de la comunidad. Poco a poco con sus diferentes temas, declarados en ediciones especiales fueron logrando mayor aceptación e interés en la comunidad con sus temas actualidad. Esto provocó su primer cambio, pues condujo a que el tiraje aumentase a 35 000 ejemplares impresos en rotativa de la compañía, en ese entonces se llamaba ENSA, que circulaban mensualmente, mientras salían los especiales.

Tipos de ediciones: Luego se incorporaron suplementos de diferentes tipos como enfocados a diferentes sectores como:

- Zona baja – para niños
- Zona rosa – Cultural y turística
- Zona taxi – para los taxistas

Zona baja, trataba todos los temas relacionados con los niños, donde se los presentaba desde temprana edad hasta que estaban listos para ir al colegio y hablaban de la educación, su crecimiento, también se involucraba a los jardines, escuelas y los centros de estimulación temprana para que participen en las diferentes secciones y a la vez se publicaba parte de sus actividades educativas.

En Zona rosa, se trataban temas de superación, familia y otros, aunque su nombre suena a cosas de mujeres o farándula, los temas estaban enfocados a las mujeres y sobre los programas de auto ayuda o las diferentes entidades que trabajan para el servicio de la mujer; de esta manera se buscaba ayudarlas a que dejen sus miedos y dependencias que exista, tanto la vía jurídica y social que les brinda apoyo.

Saliendo de todos los paradigmas, cuando la Revista Zona norte a pesar de que su personal es netamente femenino, en una época con prevalencia de pensamientos patriarcales y conservadores se aventuraron a editar la Zona taxi, la cual, como todos sus suplementos, involucraban a los principales actores de cada edición: se trabajaba con el gremio de los taxistas como portal para expresar sus necesidades, a partir de sus historias y participaciones en concursos. Fue una época muy

interactiva y de mucha participación, incluso contaban sus historias de la vida cotidiana en su rodar.

Luego de tres años de ver la acogida que tenían con Zona norte, se decidió cambiar el nombre a Zonalibre, en el que se comenzaba a cubrir más sectores de la ciudad de Guayaquil, ya sean estos norte, centro o sur. En esa época en que se tuvo que aumentar el personal que laboraba en la revista, para de esta manera, incorporar personas en los diferentes departamentos, tales como en el área de diseño, ventas y logística. En el año 2013 se comenzó la formalización de la empresa que en su momento inició con tres personas; para este periodo creció la plantilla de trabajadores.

La misión de la Editorial es: Ofrecer a sus lectores productos o servicios personalizados, logrando un que sea único y satisfaga al mercado objetivo. Lo cual le permita posicionarse en el mercado, satisfacer las necesidades de la comunidad.

Como visión se tiene concebido:

Posicionar a la revista de la editorial, para que en sus procesos de gestión sea de excelencia y a su vez ser reconocidos por la calidad que se ofrece, para que luego sean tomados como referentes al momento de necesitar algunos de sus servicios.

La revista no cuenta con proveedores directos, ya que todo el servicio se subordina a la administración, no obstante, los proveedores de la editorial son las imprentas y servicios de mantenimiento de cómputo.

Los clientes principales son Universidades, Instituciones bancarias, Centros Médicos, Empresas estatales, Centros de capacitación.

Necesidades de mejora en la gestión de la calidad de una revista sociocultural.

En la actualidad son muchas las entidades que se comprometen para lograr productos y servicios de alta calidad y a bajos costos, condiciones indispensables para obtener altos índices de productividad, eficiencia, competitividad y sobrevivir en el mercado, pues la Gestión de la Calidad ha pasado a ser una de las prioridades para las empresas en el mundo y en Ecuador, a tono con las exigencias actuales de los órganos de control público.

En este sentido, la necesidad de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en la Editorial Zona 20 en una de sus unidades como la (Revista Zonalibre) es pertinente, a razón de involucrar a los miembros de la organización en el aseguramiento de la calidad en el proceso de edición, que permita evaluar su eficacia y la mejora continua, para la satisfacción de los lectores y de la sociedad en general.

Obtener procesos que garanticen productos y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes se encuentra entre los objetivos del sistema empresarial ecuatoriano, lo que se evidencia en los lineamientos de la Súper de Compañías. Entre la visión de los resultados a obtener, una vez alcanzado el objetivo de calidad es: Satisfacer las necesidades de los lectores, incrementar los ingresos recibidos por la publicidad generada en los marcos de cada ejemplar en circulación, lo que conduciría al mejoramiento de la posición entre los lectores, garantizar mejor identidad corporativa y eficiencia en el aprovechamiento de los recursos y los procesos.

3.2. Involucramiento del personal.

Mediante el trabajo en grupo y entrevistas realizadas al personal de las área, los trabajadores manifestaron su apoyo para la realización del estudio, y mostraron total conciencia de que la calidad es tarea de todos. Igualmente la alta dirección se encuentra comprometida con la aplicación del diagnóstico en la entidad y ofrece todas las vías que permitan llevar a cabo el mismo de una forma más eficiente.

Resultados de la aplicación de los instrumentos de involucramiento de personal.

En la primera etapa del involucramiento de personal se aplicó la encuesta para medir el grado de involucramiento de los trabajadores orientados a una gestión de calidad. Se realizó un análisis de fiabilidad de la encuesta, mostrada en el anexo 1, mediante el coeficiente Alpha de Cronbach, con la finalidad de demostrar el grado de consistencia de las respuestas en relación al número de ítems del instrumento. Este arrojó un 0.60 de coeficiente Alpha, que representa una consistencia aceptable entre la cantidad de observaciones y las variables del instrumento, aceptando los resultados como positivos en la investigación, lo que implica la validación de las medias generadas.

Tabla 3 Coeficiente Alpha de Cronbach de la encuesta Involucramiento del Personal (SPSS v.25).

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,605	18

Fuente: (SPSS v.25).

Elaborado por: Margarita Bajaña García

Tabla 4 Procesamiento mediante el SPSS (v.25) de la encuesta Involucramiento de Personal.

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Herramientas y recursos	6	4	5	4,50	,548
Positivo resultado	6	4	5	4,67	,516
Valoración trabajo	6	4	5	4,17	,408
Formación necesaria	6	4	5	4,50	,548
Trabajo razonable	6	4	5	4,83	,408
Asume responsabilidades	6	4	5	4,33	,516
Comunicación trabajadores	6	4	5	4,83	,408
Supervisor enseña	6	4	5	4,33	,516
Supervisión fácil hablar	6	4	5	4,50	,548
Ambiente agradable trabajo	6	4	5	4,67	,516
Expectativas razonables	6	4	5	4,50	,548
Importancia de éxito	6	4	5	4,83	,408
Oportunidad de formación	6	4	5	4,50	,548
Futuro de crecer en la empresa	6	4	5	4,50	,548
Opinión valorada	6	4	5	4,67	,516
Preocupación por empleados	6	4	5	4,67	,516
Beneficios correctos	6	4	5	4,83	,408
Futuro de seguir en la empresa	6	4	5	4,83	,408
N válido (por lista)	6				

Fuente: (SPSS v.25).

Elaborado por: Margarita Bajaña García

Entre las observaciones más significativas se encuentran:

- Se proporcionan las herramientas y los recursos que se necesitan para efectuar el trabajo. Esto generó una media de aceptación de 4.50.
- Los trabajadores expresan sentirse positivos en su ambiente laboral, declarado en una media de respuesta de 4.67.
- El ítem valoración del trabajo fue evaluado por los encuestados como de acuerdo, al alcanzar una media de 4.17.
- La comunicación es abierta por la media de satisfacción está de 4.83. Muy buena aceptación.
- La gente con la que se trabaja asume responsabilidades y resultados. Están de acuerdo ya que la media es de 4.33 es fácil de detectar los problemas y todos asumen sus responsabilidades.
- El supervisor/a crea un ambiente de trabajo agradable y respetuoso. Están de acuerdo con una media de 4.83 el ambiente si es agradable para trabajar.
- El supervisor/a establece expectativas razonables para mi desempeño. Consideran que si se les establece en una media de 4.50 las expectativas para su desempeño.
- El éxito de la editorial es importante para ello. Están muy de acuerdo en un 4.50 resultado de la media en la importancia del logro de la editorial.
- La editorial ofrece oportunidades apropiadas para la formación y desarrollo. Están totalmente de acuerdo en un 4.67 de la media evaluada.
- Ven oportunidades para su futuro y desarrollo con la empresa. Los conocimientos son para emplear en cualquier espacio de editorial y están de acuerdo en una media de 4.83.

Participación del personal

La aplicación de la encuesta de Participación del Personal al total de trabajadores, aportó datos valiosos para determinar cómo se manifiesta este principio en la organización y si ayuda o no en el trabajo por la calidad. La valoración ofrecida por los miembros encuestados acerca de la participación de los directivos en la toma de decisiones en la organización, puede ser evaluada de Regular, ya que algunas

respuestas no mostraron la aceptación total de los criterios. A continuación se muestran los resultados con menor grado de aceptación:

- Como se puede observar, la media de las respuestas está por encima de cuatro, es una respuesta muy positiva ya que nos permite saber si sí están haciendo bien las actividades dentro de la empresa y al mejorar en el ámbito de considerando al equipo de investigación que no hay falta de participación se debe a la que hay interés mostrado por los directivos y trabajadores.
- Los directivos de mi empresa valoran mis sugerencias.
- Este aspecto fue valorado por los encuestados como casi siempre, al alcanzar un valor de 4,50 en la media de las respuestas, pues lo que indica que es valorada las sugerencias de los trabajadores.
- Los directivos de la empresa planean oportunamente
- El planteamiento oportuno en el involucramiento de los editores en la toma de decisiones. 4.33 de casi siempre aceptable y mejorable para la organización.

Los trabajadores se ven involucrados

Por otro lado, los directivos de la empresa están interesados en que los empleados conozcan las metas y planes de la organización la media es de 4.17 les interesa tenerlos dentro de las metas y planes.

- Interés mostrado por la dirección 4.50
- Interés por parte de los trabajadores 4.50

Tabla 5 Procesamiento mediante el SPSS (v.25) de la encuesta participación de Personal.

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Valoran mis sugerencias	6	4	5	4,50	,548
Demandas son atendidas	6	4	5	4,67	,516
Planean oportunamente el involucramiento	6	4	5	4,33	,516
Poca capacitación a los obreros.	6	4	5	4,83	,408
No interesados metas y planes de la organización	6	2	3	2,33	,516
Sistemas de participación por objetivos	6	4	5	4,50	,548
Sistemas de información para encuestas	6	4	5	4,67	,516
Reuniones para mejorar métodos	6	4	5	4,50	,548
Falta de interés de los trabajadores	6	2	3	2,33	,516
La falta de interés de los directivos	6	2	3	2,50	,548
N válido (por lista)	6				

Fuente: SPSS (v.25).
Elaborado por: Margarita Bajaña García

Tabla 6 Salida Prueba Alpha SPSS (v.25) Encuesta Participación de Personal.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,637	10

Fuente: SPSS (v.25).
Elaborado por: Margarita Bajaña García

El análisis por consistencia interna, el cual es el Alfa de Cronbach, es fiable ya que es 0.637 positivo, demuestra que el trabajo ha sido elaborado correctamente, basado en la encuesta del anexo 2.

3.3. Análisis del cliente interno

Para instaurar una filosofía de calidad, como resultado a una política en este sentido, es importante que la dirección de la instalación se sienta comprometida, al

igual que todos los trabajadores, con el proceso y que interioricen que la calidad es problema de todos. Esta etapa se conduce con este fin, por lo tanto, se deben tener en cuenta, como se sienten en el espacio de trabajo, los métodos utilizados son de fácil entendimiento, si consideran que la empresa se encuentra en crecimiento por último si existe o no organización del personal. Para realizar el análisis del clima laboral se realizó una entrevista a cada uno de los trabajadores para poder obtener información de cómo se sienten en el trabajo, con relación al anexo 3 del clima organizacional.

En este apartado se muestra diversidad en las respuestas. A continuación, se muestran los resultados:

- El 83.3% dice sentirse bien como trabajadores de la instalación.
- La percepción que tienen los trabajadores respecto a los métodos y estilos de dirección que se utilizan, es favorable representado en el 66.7% mientras que el resto considera que no está en un 33.3.
- El 83.3% de los trabajadores dicen que la organización está en avance.
- El 100% de los trabajadores opinan que sienten que existe una buena organización del personal.

Tabla 7 Procesamiento mediante el SPSS (v.25) de la encuesta clima organizacional.

Como se siente como trabajador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	16,7	16,7	16,7
	Bien	5	83,3	83,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

**Fuente: SPSS (v.25).
Elaborado por: Margarita Bajaña García**

Tabla 8 Procesamiento mediante el SPSS (v.25) de la encuesta clima organizacional.

Métodos y estilos de dirección

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	2	33,3	33,3	33,3
	Bien	4	66,7	66,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Empresa en avance

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	16,7	16,7	16,7
	Bien	5	83,3	83,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

**Fuente: SPSS (v.25).
Elaborado por: Margarita Bajaña García**

El análisis es que la mayoría se siente que la organización está en un correcto crecimiento, por lo tanto la inconformidad del espacio de trabajo se debe justo a ese factor pero si están creciendo con el transcurso del tiempo se lo puede mejorar.

Análisis del clima laboral en la organización para esto se utilizó la tabla de frecuencia y la fiabilidad de Kendal.

3.4. Análisis de los elementos físico – ambientales para la edición de una revista.

En un recorrido por las principales áreas de la editorial se puede decir que en los elementos tangibles, las áreas son adaptables a cada departamento, los cuales permiten que las actividades se realicen con el suficiente espacio, tales como la, dirección la coordinación, diseño, fotografía e investigación. (Ver anexo 7).

En los aspectos correspondientes al departamento de edición se evaluaron desfavorables los atributos siguientes:

- Deterioro progresivo por la falta de mantenimiento en los equipos de edición, tales como las computadoras, cámaras, lentes, grabadoras, impresoras.
- Falta de mantenimiento en los activos fijos dedicado al proceso de archivo, cuestión que preocupa, pues pueden ser afectados por algún tipo de plagas, por lo que los archivadores necesitan ser reemplazados o arreglados.
- En el área de descanso y cafetería se detecta que requiere de un mejor acondicionamiento.

El resto de las áreas de trabajo están sobre el 50 % de aceptación, lo que permite saber que igual se debe ir mejorando, esto concuerda con el análisis de participación e involucramiento de personal. Toda la empresa está en etapa de evolución para mejorar en todos sus aspectos.

3.5. Diagnóstico de los procesos.

Manifestando a la estructura de procesos que se establece en el capítulo 2 de esta investigación, se requiere la descripción de los procesos de la editorial, clasificados en estratégicos, soporte y clave. Como procesos estratégicos se encuentra: Dirección, Coordinación, Financiero. Como proceso de soporte se encuentra: Aseguramiento, Seguridad, Protección y Mantenimiento. Como proceso clave: Selección de material, Investigación, Revisión, Diagramación, Impresión.

Atendiendo al enfoque de procesos, entre las principales entradas que posee la empresa están las orientaciones emanadas para diagnosticar el estado del proceso de editorial, a fin de identificar las principales fallas que obstaculizan el éxito de la organización, así como las principales tareas a desarrollar acorde con los propositivos a alcanzar en la entidad.

En el caso del Proceso de Dirección, aquí se encuentran las principales actividades que desde el enfoque estratégico de la dirección se realizan, tales como la elaboración y aprobación de los planes de negocio de la empresa, la elaboración y aprobación de los planes de trabajo y la elaboración y aprobación de las indicaciones de trabajo para operar en cada una de las unidades de base: departamento de edición, logística, ventas de publicidad, pero nos concentramos en

el departamento de edición ya que este trabajo se trata de un proceso de gestión para la edición del contenido editorial de la revista socio cultural Zonalibre.

Lo anterior está alineado al proceso de Coordinación donde se definen las responsabilidades de cada uno de los departamentos de la empresa y con ello la selección y necesidad de capacitación del personal, de diseño, redacción, audiovisuales y el sistema de estímulos, así como la evaluación del desempeño. En este proceso se maneja las directrices de la gestión de la calidad a partir del desarrollo de sus procesos y el diseño de servicios atendiendo a una política visionaria y líder.

Como parte de los procesos de soporte o apoyo, se encuentra Aseguramientos, de la actualización de los equipos, mantenimiento de las instalaciones, formación del personal, así como la colocación de estos en las áreas de servicios correspondientes. Por otro lado el mantenimiento de la infraestructura, lo equipos eléctricos y electrónicos que se presenta en las instalaciones.

El Departamento de contabilidad está encargado de la política económica y financiera de la empresa, dígase el manejo de los estados de resultado y situación de la empresa y el control interno.

Como parte del Proceso de Edición se definen los subprocesos en este departamento se evalúa las principales necesidades y expectativas, para de esta manera, entregar una revista de calidad y de fácil adaptación para los que la reciben, ya que es un medio de entrega gratuita, por lo cual los atributos que se le incorporan son los contenidos que pasarán por un correcto proceso de selección de material, para que sea enriquecido con la calidad y actualidad que la lectoría espera, adicionalmente este cambio provocará el impacto en la sociedad que hace de esta, una revista socio-cultural de alta calidad de contenidos.

No obstante, además de contar con la documentación pertinente que ampara el funcionamiento de estos métodos, aún se carece de una filosofía en la gestión con enfoque de procesos, pues no se encuentran los procesos debidamente fichados, en correspondencia con los requisitos que debe reunir la institución para garantizar este principio en la gestión de la calidad. Aspecto a incorporar en estos resultados.

A continuación se muestra el mapa de procesos aportado por la autora de esta investigación. (Ver anexo 8).

Como parte de los subprocesos de edición en la Empresa, se define como objeto de mejora, atendiendo a las cualidades y características expuestas anteriormente, relacionadas con la selección de material, investigación, revisión, diagramación e impresión.

Selección de material, este proceso se lleva a cabo por medio de un consejo en el cual participan todos los involucrados para la elaboración de cada revista, ellos plantean los temas tentativos que se pueden tratar, ya sean de temporada o algún tema especializado como puede ser de actualidad, educativo, informativo, comunitario, cultural o turístico, este es el primer paso que lleva a cabo para la elaboración de una revista.

El siguiente proceso es el de la investigación, una vez que se seleccionaron los temas que se va a tratar es cuando cada uno de los integrantes busca las herramientas que va a necesitar para la obtención de la información, en las cuales se indican los tiempos, los recursos y quienes participan, además se debe saber si la información será obtenida por medio canales digitales, llamadas telefónicas o si toca algún tipo de traslado, donde tienen que estar presentes quienes documentan la información, quien la va a fotografiar de ser necesario o descargar de algún portal juntando los debidos permisos para su uso.

El proceso de revisión, se evalúan el material siguiendo las directrices de la revista si contiene algún error y el impacto de su contenido. Se verifica la integridad de los contenidos de los textos y su legibilidad, es también responsabilidad de los autores de atender las observaciones, dudas o correcciones que surjan en la edición, dentro de los tiempos concretos que se pacten y con el fin de evitar retrasos en la publicación.

Esta fase donde se le dan los toques finales, de los textos que se han elaborado en la investigación, en esta etapa se agrega puntos, se quita información, se corroboran datos y se le da uniformidad, a la información sin que esta pierda el esencia del autor del contenido.

Diagramación, cuando se habla de la diagramación se hace referencia a la parte visual de un impreso, es decir el proceso de reunir de una manera orgánica y armónica los textos e imágenes que pretenden ser entregados al lector. De esto se encarga el departamento de diseño de la revista.

Impresión, consiste en imprimir sobre el papel lo que inicialmente ha sido hecho de manera digital (en un computador). Esta generalmente, se lleva a cabo en empresas especializadas que cuentan con las maquinas indicadas para llevar a buen término el proceso de impresión de cada publicación.

Posteriormente se procede al diseño del flujograma del proceso, a partir de interconectar todas las actividades que describen el proceso de gestión para la edición de la revista socio cultural Zonalibre. (Ver el anexo 9).

Como se puede observar, se hace necesario el tratamiento de los puntos de inspección del proceso en lo cual debe trabajarse para asegurar el éxito de la actividad, tomando en cuenta la filosofía de prevención de riesgos y minimización de fallas o errores de proceso. Este proceso enmarca varias tareas a observar comenzando desde la revisión de material, que es donde se lleva a cabo la lluvia de ideas de los posibles temas que se va a enfocar la edición en curso, luego de esto se deriva la investigación o recolección del material asignado, el capital humano y económico que se va a utilizar y los tiempos para la ejecución, Luego de estos se procesa a la revisión es aquí el trabajo conjunto de todos los departamentos involucrados para la confección de la revista ya que se va verificando que el material entregado cumpla con las especificaciones del primer proceso. Si parte del material no cumple con los requisitos especificados se lo devuelve a los encargados de la ejecución del material para la corrección, mientras tanto los materiales aprobados pasan al departamento de diagramación para que se vaya diseñando las páginas, aquí se tiene otro proceso de revisión ya que si se respetó la integridad del material entregado exceptuando las debidas modificaciones de forma más no de concepción para a impresión, aquí se hace un borrador en impresora láser para poder comprobar que los colores, los textos, la publicidad están correctamente ubicados y diseñados para de esta manera proceder a la impresión del tiraje mensual de la revista. Una vez concluida se deriva al departamento de logística quien es el

encargado de llevarla a todos los puntos de distribución gratuitos de la ciudad de Guayaquil.

Como parte del proceso se definen los subprocesos donde se encuentra de forma detallada la función de cada departamento, en torno a sus principales necesidades y expectativas la editorial; por lo tanto se desarrollan por medio de fichas para cada proceso, que permitan de esta manera llevar un control adecuado del trabajo y de esta manera detectar fallas a tiempo y corregir ya que este trabajo se centra en desarrollar un procesos de gestión para la edición de la revista. Ver anexos adjuntos con el detalle de cada proceso. (Anexo 10 selecciones de material, anexo 11 investigaciones, anexo 12 revisión, anexo 13 diagramación y finalmente anexo 14 impresión).

3.6. Determinación de los problemas.

Como problema fundamental, se viene tratando la insuficiente información de los factores de las causas más relevantes con relación a los problemas que se presentan en una revista. Este análisis se realiza bajo la consideración de que su conocimiento sirve como pauta para la selección de alternativas de solución. Las cuales son enfocadas a la mejora de la calidad de estructura comunicacional a que por medio de la elaboración de este proceso de gestión se permite detectar en que espacios de toda la cadena de producción hay errores y por consiguiente se los puede solucionar. Según los conceptos aprendidos la meta es llegar cero errores y con el correcto análisis esto se puede lograr. Con el análisis de los problemas se ofrece una primera idea del impacto social que tendría el proceso, en la medida que permite identificar los efectos o consecuencias que serían evitados si el problema fuera solucionado.

Desde el punto de vista cognitivo, el análisis de problemas es un estudio transversal: busca establecer relaciones causales en torno a un problema, en un momento dado, a través del descubrimiento de interrelaciones entre las distintas variables.

Este se debe gracias a que se llevó a cabo algunas encuestas de clima laboral, involucramiento de personal y lista de chequeos, por lo tanto se descubrió que los errores más comunes son los con relación a la organización, la comunicación que al ser una revistas es un eje fundamental que no existan errores o discordancias las

cuales atrasan todo el proceso, también se notó que en los activos fijos, mantenimiento de equipos y áreas de recreación se encuentran desatendidas las cuales puede perjudicar la imagen interna y externa de la empresa.

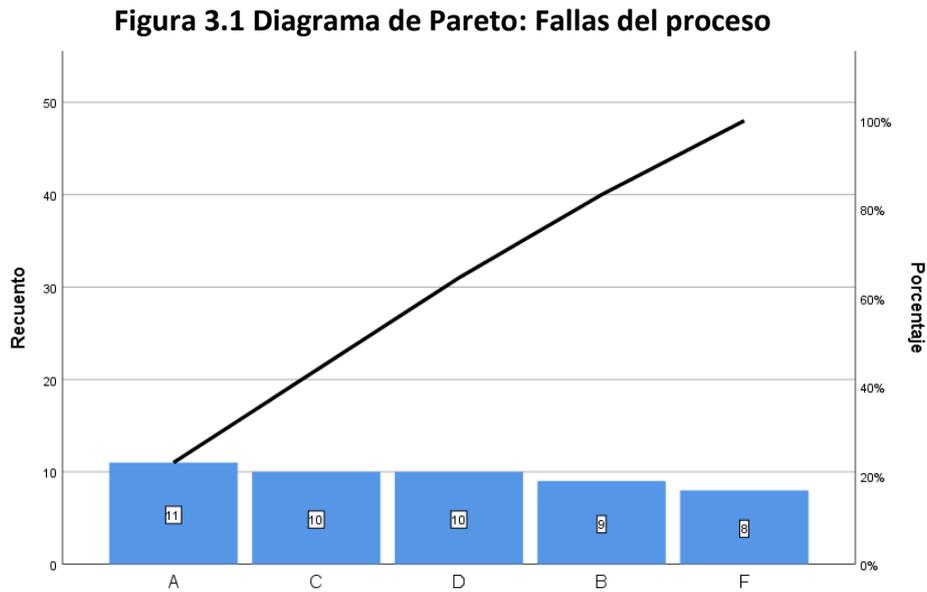
A continuación, se listan las dificultades encontradas:

- Insuficiente organización del personal en el proceso de edición
- Dificultad del procesamiento de información
- Deterioro progresivo por la falta de mantenimiento en los equipos de edición, tales como las computadoras, cámaras, lentes, grabadoras, impresoras.
- Falta de mantenimiento en los activos fijos dedicado al proceso de archivo, cuestión que preocupa, pues pueden ser afectados por algún tipo de plagas, por lo que los archivadores necesitan ser reemplazados o arreglados.
- Falta mejorar el área de descanso y cafetería se detecta que requiere de un mejor acondicionamiento.

Tabla 9 Matriz fallas del procesamiento

No.	Fallas / Procesos	Revisión de material	Investigación	Revisión	Diagramación	Impresión	Total impactos
A	Insuficiente organización del personal en el proceso de edición.	3	3	2	3	0	11
B	Dificultad del procesamiento de información	3	2	2	2	0	9
C	Deterioro progresivo por la falta de mantenimiento en los equipos de edición,	2	3	2	3	0	10
D	Falta de mantenimiento en los activos fijos dedicado al proceso de archivo.	2	2	2	3	1	10
F	Falta de mejora del área de descanso, cafetería.	2	2	2	2	0	8
		12	12	10	13	1	48

**Fuente: SPSS (v.25).
Elaborado por: Margarita Bajaña García**



**Fuente: Elaboración propia.
Elaborado por: Margarita Bajaña García**

3.7. Propuestas de mejora.

- La dinámica del estudio realizado permitió proponer oportunidades de mejora, atendiendo a las prioridades definidas en el proceso de gestión para la edición de la revista.
- Diseñar e implementar un programa de capacitación en gestión de la calidad en para mejorar los procesos de edición e involucramiento del personal.
- Llevar un control de calidad de los equipos que más se utilizan para su mantenimiento.
- Diseñar e implementar un plan de mejora continua de la calidad, partiendo del tratamiento de las fallas y vulnerabilidades en la revista.
- Jerarquizar las necesidades técnico – materiales con la finalidad de entregar dentro de los tiempos establecidos el material y no romper la cadena de seguimiento.
- Iniciar un plan de mantenimiento y reparaciones para las áreas de mayor afectación constructiva.

Tabla 100 Propuestas de mejora

No.	Propuesta de mejora	Subproceso y/o Actividad	Fecha	Responsable
1	Actualización tecnológica en manejo comunicación	Capacitación	Mensual	Director de Coordinación
2	Mantenimiento de equipos	Mantenimiento	Mensual	Fotógrafo
3	Mejora continua de la calidad en contenidos	Fichas de procesos	Mensual	Director de Coordinación
4	Monitoreo de los procesos de edición	Fichas de procesos	Mensual	Director de Coordinación
5	Mantenimiento de las áreas de esparcimiento.	Administrativo	Mensual	Director de Recursos Humanos

Fuente: Elaboración propia.
Elaborado por: Margarita Bajaña García

CONCLUSIONES

El enfoque de procesos de la gestión de calidad es fundamental para toda organización porque permite enfocar la eficacia y la eficiencia, en la articulación de todas las actividades que confluyen en una empresa conducente a una meta a alcanzar. La investigación permitió fundamentar la calidad en los marcos de servicio con el empleo de enfoque de procesos orientados a la organización de un proceso de edición.

Basándose en los aportes de la ISO 9001:2015 se conduce a una mejora a través de la realización de estudios de contextos que conduzcan a detectar insuficiencia de la calidad y con ello las propuestas de mejora necesarias a introducir en el sistema.

El procedimiento estudio - diagnóstico de la calidad permitió la detección de dificultades pertinentes en cada una de las áreas involucradas así como aportar la construcción del mapa de procesos del departamento de edición, su organización a partir de la estructura de fichas que describen las actividades fundamentales, así como el flujograma de procesos en función de la organización del sistema de trabajo de la revista socio cultural Zonalibre.

Las herramientas que se utilizaron permitieron detectar los problemas tanto del ambiente laboral, estructural del proceso de edición de la revista y de esta manera encaminarla a la funcionalidad y excelencia en su área comunicacional.

La investigación propicio la determinación de las oportunidades de mejora o las propuestas de mejora que conducen en contribución a un plan de acción estratégico para la empresa encaminado al perfeccionamiento continuo del proceso de edición de la revista.

RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los resultados alcanzados en esta investigación, se recomienda lo siguiente:

Implementar un programa de capacitación conducido para el tratamiento de los principios de la calidad y con ello los requisitos que establece la norma ISO 9001:2015 en aras de lograr una sostenibilidad de la visión de calidad en el equipo de trabajo de la revista Zonalibre.

Desarrollar el continuo control de los activos fijos base de los procesos de apoyo para garantizar un sistema de edición confiable y números atractivos para los clientes que forman parte de la comunidad de la revista.

Considerar esta investigación como punto de partida para la preparación del equipo de trabajo referente a la incorporación de cultura de calidad en la empresa y con ello la implantación de la norma de la calidad referente a la gestión por procesos.

BIBLIOGRAFÍA

- Crosby, P. (1978). *La calidad no cuesta nada*. México: McGraw Hill Book Company.
- Deming, W. E. (1989). *Out of the Crisis*. (E. p. Press, Ed.) Madrid: Díaz de Santos, S. A.
- EcuRed. (s.f.). *Harold Lasswell*. Recuperado el 19 de Marzo de 2020, de https://www.ecured.cu/Harold_Lasswell
- Gryna, F., Chua, R., & Defeo, J. (2007). *Análisis y Planeación de la Calidad, Metodo Juran*. México: McGraw Hill Book Company.
- Gryna, F., Chua, R., & Defeo, J. (2007). *Metodo Jura, Análisis y planeación*. México: MC Graw Hill.
- Gutierrez Pulido, H. (1 de Julio de 2009). *Los Retos Actuales de la Mejora de la Calidad y la Productividad en las Organizaciones*. Recuperado el 29 de Julio de 2020, de Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias, vol. I, núm. 1, : <https://www.redalyc.org/pdf/2150/215016873011.pdf>
- Ishikawa, K. (1989). *Introducción al control de la Calidad*. Japón: JUSE Press Ltd.
- IshikawaAAAA, K. (1989). *Introducción al control de calidad*. Japón: Ediciones Díaz de Santos.
- ISO Tools. (2015). *Sistemas de Gestión de Calidad*. Recuperado el 11 de Abril de 2020, de <https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001/>
- Juran, J. M. (1988). *La planificación para la calidad*. New York: Ediciones Díaz de Santos.
- López Gumucio, R. (16 de Noviembre de 2005). *La Calidad Total en la empresa moderna*. Recuperado el 15 de Agosto de 2020, de Perspectivas, vol. 8, núm. 2, 2005, pp. 67-81: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942412006.pdf>
- Lozano, L. (Enero de 1998). *¿Qué es calidad total?* Recuperado el 20 de Mayo de 2020, de Revista Medica Herediana, v.9 n.1: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X1998000100006
- Manzanet, A., & Castro López, F. (Septiembre de 2006). *Proceso de edición de una revista científica*. Recuperado el 1 de Agosto de 2020, de Revista cubana en ciencias de la salud v.14 n.5: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352006000500021
- Molió Tangara, J. C. (5 de Enero de 2014). *El proceso de edición de la revista científica*. Recuperado el 7 de Febrero de 2020, de Revistas Bolivianas - v.12 n.1: http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1813-00542014000100002&lng=es&nrm=iso
- Mora Contreras, C. E. (2011). *La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor*. Recuperado el 12 de enero de 2020, de Revista Brasileira de Marketing Vol. 10. Nº 2. Págs. 146-162: <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- National Geographic. (10 de Enero de 2020). *Gutenberg: El inventor que cambió el mundo* . Recuperado el 22 de Abril de 2020, de National Geographic:

https://historia.nationalgeographic.com.es/a/gutenberg-inventor-que-cambio-mundo_11140/4

Normas ISO. (febrero de 2008). *ISO 9001 Sistemas de Gestión de Calidad*. Recuperado el 19 de Marzo de 2020, de Normas ISO: <https://www.normas-iso.com/iso-9001/>

Owen, W. (1991). *Magazine Design*. Nueva York: Rizzoli.

Rizo García, M. (Febrero de 2011). *Teoría de la comunicación humana*. Recuperado el 27 de junio de 2020, de Razón y Palabra - Número 75: <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199518706028.pdf>

Ruíz Reyes, L. (22 de octubre de 2015). *¿Cómo nació la revista?* Recuperado el 25 de Julio de 2020, de Cátedra Cosgaya: <http://www.catedracosgaya.com.ar/tipoblog/2015/como-nacio-la-revista/>

Saavedra, M. L., Camarena, M. E., & Tapia, B. (18 de Septiembre de 2017). *Calidad para la competitividad en las micro, pequeñas y medianas empresas, de la Ciudad de México*. Recuperado el 10 de julio de 2020, de Revista Venezolana de Gerencia, vol. 22, núm. 80: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29055967002/html/index.html>

Vásquez Montalbán, M. (1985). *Historia de la comunicación social*. Madrid, España: Alianza Editorial S.A.

Velasco, C. (2017). *Manual de procesos para una revista*. Recuperado el 23 de Junio de 2020, de Terminados Gráficos Silbel: <https://es.calameo.com/accounts/5271625>

Vera López, J., & Villegas Martínez, V. (1997). *El fenómeno de la comunicación social*. Camagüey: Instituto Superior de Ciencias Médicas.

ANEXOS

Estimado trabajador: Necesitamos que usted responda el siguiente cuestionario, atendiendo a su grado de implicación con la labor que se realiza.

Sobre el trabajo	5	4	3	2	1
La editorial me proporciona las herramientas y recursos necesarios para realizar mi trabajo					
La mayoría de días me siento positivo/a con el resultado					
Siento que mi trabajo es valorado por					
He recibido la formación necesaria para realizar					
La cantidad de trabajo que se espera que realice es					
Sobre el equipo	5	4	3	2	1
La gente con la que trabajo asumen responsabilidades y					
Mis compañeros/as de trabajo y yo hablamos abiertamente de lo que podemos hacer para					
Mi supervisor	5	4	3	2	1
Mi supervisor/a me enseña por qué mi trabajo es					
Mi supervisor/a es cercano/a y fácil para					
Mi supervisor/a crea un ambiente de trabajo agradable y					
Mi supervisor/a establece expectativas razonables para					
La editorial	5	4	3	2	1
El éxito de la editorial es importante para mi.					
La editorial me ofrece oportunidades apropiadas					
Veó oportunidades para mi futuro y desarrollo con la					
Mi opinión se tiene en cuenta en problemas, cambios y					
Siento que la empresa se preocupa por los					
Los beneficios que ofrece la empresa me parecen					
Me veo en esta empresa en un futuro.					

5: Totalmente de acuerdo, 4: De acuerdo, 3: Algo desacuerdo, 2: En desacuerdo, 1: Totalmente en desacuerdo

ANEXO 2

Encuesta de participación

5: Siempre, 4: Casi siempre, 3: generalmente, 2: Rara vez, 1: nunca

Preguntas	1	2	3	4	5
Los directivos de mi empresa valoran mis sugerencias.					
Los trabajadores perciben que sus demandas son atendidas.					
Los directivos de mi empresa planean oportunamente el involucramiento de los obreros en la toma de decisiones.					
Los directivos de mi empresa se caracterizan por dar capacitación a los obreros.					
Los directivos de la empresa están interesados en que los empleados conozcan las metas y planes de la organización.					
Existe en su empresa sistemas de participación por objetivos					
Existe en su empresa sistemas de participación sistemas de información para encuestas					
Existe en su empresa sistemas de participación reuniones para mejorar métodos					
Considera que hay participación de interés de los trabajadores					
Considera que hay participación de interés de los directivos					

ANEXO 3

Encuesta sobre el clima laboral del cliente interno de la revista

¿Cómo se siente usted como trabajador en la revista?

Bien _____ Regular _____ Mal _____

¿Cuál es su percepción respecto a los métodos y estilos de dirección que se utilizan?

Bien _____ Regular _____ Mal _____

¿Usted valora a la empresa?

Bien _____ Regular _____ Mal _____

¿Existe desmotivación en los trabajadores?

Bien _____ Regular _____ Mal _____

ANEXO 4

Guía de observación: Elementos físico – ambientales del departamento de edición.

Teniendo en cuenta los criterios de medición que se presentan, marcar con una **X** la evaluación que adquiere cada indicador.

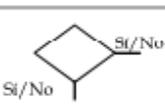
Elementos tangibles del servicio	Categorías de evaluación		
	Bien	Regular	Mal
El estado constructivo del inmueble garantiza la fácil movilidad en el espacio de trabajo			
Servicio de alambrado para la seguridad			
Funcionan el 80% de las áreas se encuentran iluminadas			
Los espacio de trabajo se encuentran climatizados			
Monitoreo de la seguridad de las instalaciones			
Oficinas			
Limpieza de los equipos de computación			
Mantenimiento para los equipo de computación constante			
Aseo contante de todas la áreas de trabajo			
Se cuenta con útiles, mobiliarios y equipos en buen estado técnico relacionados a continuación:			
Tomacorriente con señalización de la tensión eléctrica			
Mesas de reuniones interna y externa			
Archivadores para almacenar la información que llega en físico			
Cafetería para espacio de descanso			
Dispensador de agua			
Equipos de computación para cada área de trabajo			
Sillas para todo el personal			
Baños			
Superficie del baño suficiente para moverse y utilizar todas las instalaciones del mismo con libertad y seguridad.			
Medio ambiente			
Cumplimiento de las normas de consumo de energía.			
La evacuación de basuras y desperdicios se realiza diariamente			
Se comunican las regulaciones medioambientales y se gestiona la política ambiental.			

ANEXO 5

TÍTULO:	Código:	Paginación del proceso: <i>Hoja 1 de N</i>
	Versión: 0	Fecha: <i>DD – MM – AA</i>
Revisado por:	Aprobado por:	
Objeto: <i>Definir lo que se pretende conseguir (el fin o el objetivo) con la ejecución del proceso.</i>		
Entradas: Registro de incidencias Propuestas del personal		
Salidas: Acciones de mejoras		
Alcance: Cronograma de tareas a realizar y los tiempos de entrega.		
Normativa aplicable: <i>Cumplimiento de las normas de recolección de material</i>		
Descripción del proceso: Se inicia el proceso con la lluvia de ideas, posteriormente se procede a la selección del material a investigar y quienes participan de las tareas designadas.		
Indicadores: <i>Se incluirán todos los indicadores que se incluyen para medir la evolución del proceso y el grado de cumplimiento de los resultados finales en relación con los objetivos establecidos.</i>		

ANEXO 6

Simbología para el diseño del diagrama de flujo.

Símbolo	Significado	¿Para que se utiliza?
	Inicio / Fin	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo.
	Operación / Actividad	Símbolo de proceso, representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Datos	Indica la salida y entrada de datos.
	Almacenamiento / Archivo	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo.
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Conector	Conector dentro de página. Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página. Enlaza dos pasos no consecutivos en una misma página.
	Conector de página	Representa la continuidad del diagrama en otra página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo.

ANEXO 7

Guía de observación

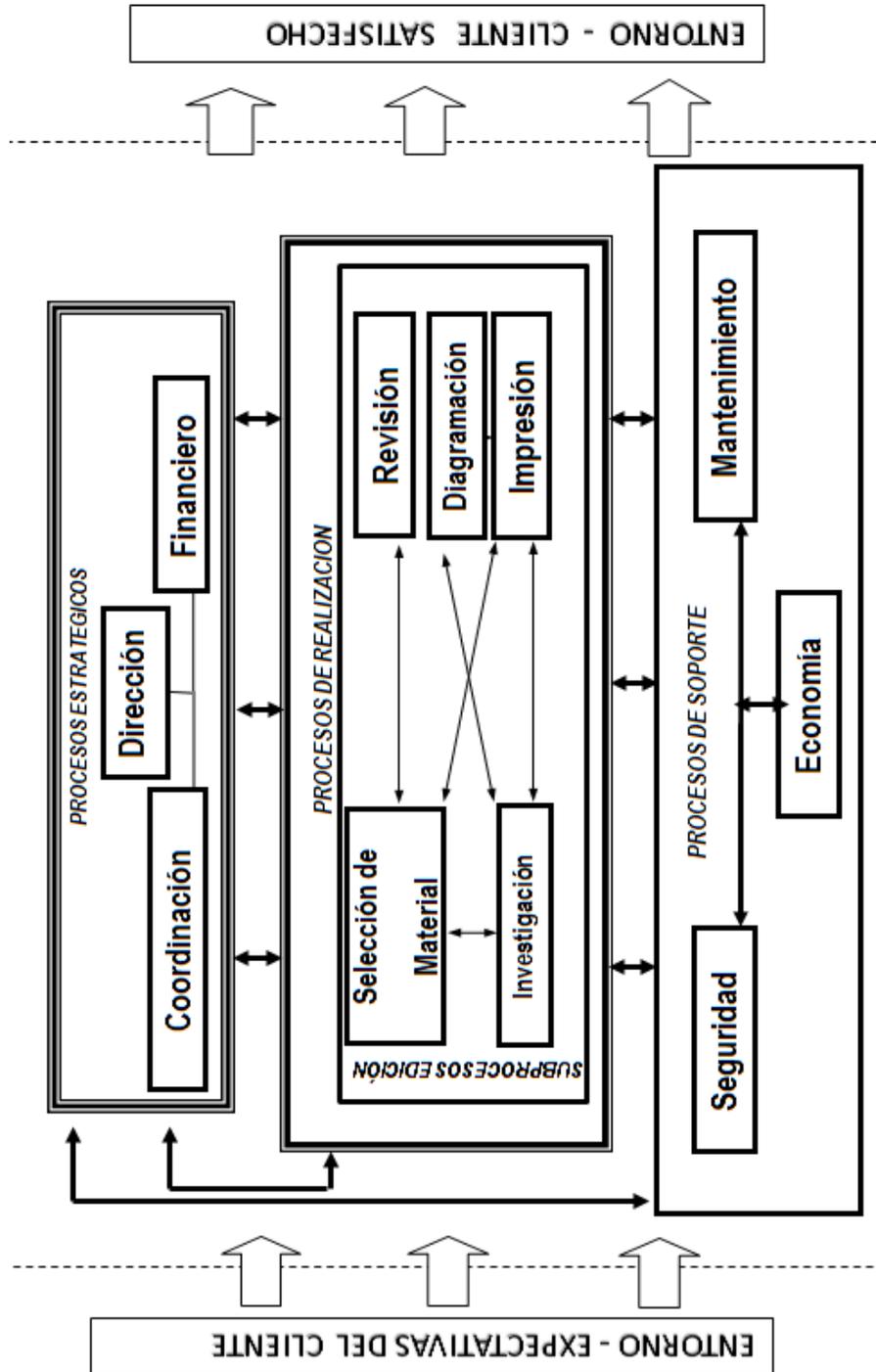
Estadísticos		Estado constructivo	Servicio alambrado	Funcion de áreas	Espacio de trabajo	Monitoreo seguridad	Limpieza de equipos	Mantenimiento de equipos	Aseo constante
N	Válido	6	6	6	6	6	6	6	6
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		3,00	2,33	2,83	2,50	3,00	3,00	2,33	2,50
Mediana		3,00	2,00	3,00	2,50	3,00	3,00	2,00	2,50
Moda		3	2	3	2ª	3	3	2	2ª
Desv. Desviación		0,000	0,516	0,408	0,548	0,000	0,000	0,516	0,548

Variables

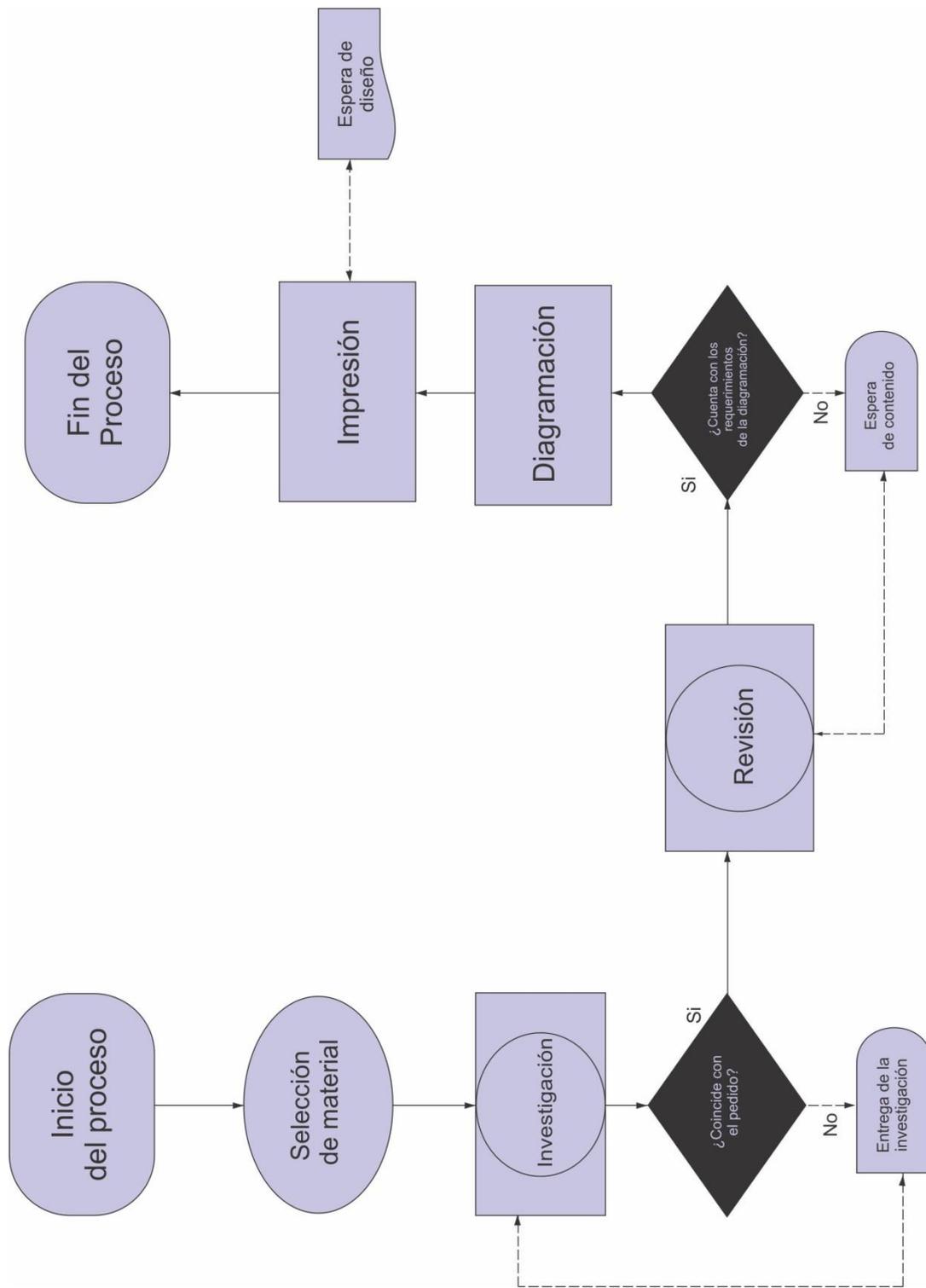
Tomacorrientes	Mesas de reunión	Archivadores	Cafetería	Dispensador de agua	Equipos de computación	Sillas personal	Superficies baños	Cumplimiento de las normas energías
6	6	6	6	6	6	6	6	6
0	0	0	0	0	0	0	0	0
3,00	3,00	2,33	2,33	2,83	2,50	3,00	3,00	2,33
3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,50	3,00	3,00	2,00
3	3	2	2	3	2ª	3	3	2
0,000	0,000	0,516	0,516	0,408	0,548	0,000	0,000	0,516

Evacuación basura	Política medioambiental
6	6
0	0
2,50	3,00
2,50	3,00
2ª	3
0,548	0,000

ANEXO 8



ANEXO 9



ANEXO 10

Proceso de Selección de material	Código:	Paginación del proceso: <i>Hoja 1 de 1</i>
	Versión: 01	Fecha: <i>21 – junio – 2020</i>
Revisado por: Margarita Bajaña	Aprobado por: Yazmín Bustán	
<p>Objeto: Definir los temas a tratar Presentar los criterios de la selección de los contenidos Definir los tiempos de entrega</p>		
<p>Entradas: Expectativas de los lectores con relación a la edición en curso. Recursos financieros para el desarrollo de la revista. Expedientes de las ediciones anteriores Equipo preparado para ejercer la tarea que se le designe Disposiciones legales y administrativas.</p> <p>Salidas: Grado de satisfacción por la tarea encomendada. Información oportuna para incentivar cautivar la atención de los lectores. Informe de trabajo del investigador.</p>		
<p>Alcance: Determinación optima de los recursos en el menor tiempo posible.</p>		
<p>Normativa aplicable: <i>Los medios de comunicación públicos, privados y comunitarios deben identificar el tipo de contenido que transmiten; y señalar si son o no aptos para todo público, con el fin de que la audiencia pueda decidir informadamente sobre la programación de su preferencia. (Ley de comunicación) Con relación a los contenidos.</i></p>		
<p>Descripción del proceso: Para el proceso de selección de material se procede a una reunión de personal, en la que se lleva a cabo una lluvia de ideas de los posibles temas a tratar en la edición en curso, luego se derivan las tareas a realizar, los tiempos para entrega de material y todos los recursos que se van utilizar.</p>		
<p>Indicadores: Cumplimiento del cronograma Elaboración correcta del material Aceptación del contenido Correspondencia del criterio del lector.</p>		

ANEXO 11

Investigación	Código:	Paginación del proceso: <i>Hoja 1 de 1</i>
	Versión: 0	Fecha: <i>21 – JUNIO – 2020</i>
Revisado por: Margarita Bajaan	Aprobado por: Yazmín Bustán	
<p>Objeto: Buscar fuentes confiables de información. Garantizar corrección ortográfica del lenguaje, sin perder la esencia. Realización de los cambios que envía el diseñador.</p>		
<p>Entradas: Entrega del material en formato digital. Entrega de la imágenes en digital. Textos e imágenes corregidas para el diseñador. Necesidad de argumentación de la información</p>		
<p>Salidas: Imágenes editadas. Material editado. Informe del trabajo para el editor.</p>		
<p>Alcance: El contenido de la investigación debe ser de libre acceso o autoría para su publicación o contener los debidos derechos para publicar, el tema a tratar la opinión debe ser reflexiva, donde se exprese el mensaje que se quiere transmitir.</p>		
<p>Normativa aplicable: <i>Los medios de comunicación públicos, privados y comunitarios deben identificar el tipo de contenido que transmiten; y señalar si son o no aptos para todo público, con el fin de que la audiencia pueda decidir informadamente sobre la programación de su preferencia. (Ley de comunicación) Con relación a los contenidos.</i></p>		
<p>Descripción del proceso: En el proceso de investigación de las tareas encargadas, se procede a verificar la disponibilidad tanto del fotógrafo, la funcionalidad de grabadora, coordinar el tiempo a necesitar de movilización, haciendo el respectivo agendamiento de la cita, ya sea por llamadas telefónicas, correos electrónicos o mensaje de texto, verificar que se cuenta con lápiz, papel, pluma e internet.</p>		
<p>Indicadores: Cumplimiento del cronograma Elaboración correcta del material</p>		

ANEXO 12

Revisión de material a editar	Código:	Paginación del proceso: <i>Hoja 1 de 1</i>
	Versión: 0	Fecha: <i>25 – JUNIO – 2020</i>
Revisado por: Margarita Bajaña	Aprobado por: Yazmín Bustán	
<p>Objeto: Detectar los errores de la investigación. Vigencia del material a publicar. Validar si se realizaron los cambios del diseñador.</p>		
<p>Entradas: Impresión de material entregado. Revisión del contenido de las imágenes.</p> <p>Salidas: Envío de informe al diseñador. Notas de la ubicación del material. Informe del trabajo del investigador.</p>		
<p>Alcance: Debe ser correctamente narrada ya sea un suceso o acontecimiento, que detalle lugares, sucesos o personas del entorno determinado del problema o historia que se está contando.</p>		
<p>Normativa aplicable: <i>Los medios de comunicación públicos, privados y comunitarios deben identificar el tipo de contenido que transmiten; y señalar si son o no aptos para todo público, con el fin de que la audiencia pueda decidir informadamente sobre la programación de su preferencia. (Ley de comunicación) Con relación a los contenidos.</i></p>		
<p>Descripción del proceso: En el proceso de revisión de material se realiza la constatación de que el material recaudado cuente con todas las directrices que se encomendaron, que las fotografías estén editadas, los textos correctamente editados y que cumplan con la cantidad de palabras para el espacio designado.</p>		
<p>Indicadores: Cumplimiento del cronograma Elaboración correcta del material</p>		

ANEXO 13

Proceso de Diagramación	Código:	Paginación del proceso: <i>Hoja 1 de N</i>
	Versión: 0	Fecha: <i>DD – MM – AA</i>
Revisado por: Margarita Bajaan	Aprobado por: Yazmín Bustán	
Objeto: Contenido claro y directo. Imágenes de alta calidad. Lectura amigable con el lector.		
Entradas: Portada Retiro de portada Páginas interiores Centrales Retiro de contraportada Contraportada.		
Salidas: Boceto del trabajo final. Artículos diseñados en las páginas. Informe de evaluación del editor, investigador.		
Alcance: Diagramación armónica		
Normativa aplicable: <i>Los medios de comunicación públicos, privados y comunitarios deben identificar el tipo de contenido que transmiten; y señalar si son o no aptos para todo público, con el fin de que la audiencia pueda decidir informadamente sobre la programación de su preferencia. (Ley de comunicación) Con relación a los contenidos.</i>		
Descripción del proceso: En el proceso de diagramación se debe constatar que se cuente con internet de buena velocidad, programas de edición de fotografía photoshop, diseño de revista como InDesign, con el editor revisar que el material entregado sea el acordado en la reunión que se mantuvo al inicio, proceder a diagramar para luego imprimir en los bocetos.		
Indicadores: Cumplimiento del cronograma Elaboración correcta del material		

ANEXO 14

Proceso de Impresión	Código:	Paginación del proceso: <i>Hoja 1 de 1</i>
	Versión: 0	Fecha: <i>26 – JUNIO – 2020</i>
Revisado por: Margarita Bajaña	Aprobado por: Yazmín Bustán	
Objeto: Revista de fácil manipulación. Contenido acorde a la lectoría de la revista.		
Entradas: Boceto digital del material. Boceto impreso del material. .		
Salidas: Arte digital de la revista. .Arte impreso al tamaño real de la revista. Informe de evaluación del editor, investigador, diseñador.		
Alcance: Se busca un impresión optima recomienda offset por su calidad en el acabado y tratamiento de los colores, uso de papel bond y couché, adicional se debe realizar una encuadernación con grapas, correctamente colocadas para así tener una revista bien impresa.		
Normativa aplicable: <i>Los medios de comunicación públicos, privados y comunitarios deben identificar el tipo de contenido que transmiten; y señalar si son o no aptos para todo público, con el fin de que la audiencia pueda decidir informadamente sobre la programación de su preferencia. (Ley de comunicación) Con relación a los contenidos.</i>		
Descripción del proceso: En el proceso de impresión una vez aprobado el boceto entregado al editor y con la verificación de los contenidos se procede a enviar vía wetransfer o dropbox la revista a la imprenta, para la impresión. La revista debe ser enviada con las indicaciones de cuántos ejemplares, tamaño, si es a color o blanco y negro, el tiempo de entrega, en algunos casos las imprentas entregan un boceto antes de la impresión final para verificar los colores correcto (este proceso se lleva a cabo en los casos de publicidad o propaganda estatal.) se realiza la sectorización de las zonas donde se recibirán los ejemplares impresos.		
Indicadores: Cumplimiento del cronograma Elaboración correcta de las zonas de distribución.		