

Modelo de Sistema de Gestión de la Calidad para el Telecentro Islavisión

Autor: MsC. Juana Lucía Sagué Alfonso

Nueva Gerona, 2012

"Año 54 de la Revolución "

RESUMEN

Dentro de los medios de difusión masiva la televisión a través del tiempo ha desempeñado un papel fundamental. Esto alcanza mayor importancia si se considera que la satisfacción del televidente sólo se logra cuando se coordinan, de forma armónica los esfuerzos individuales y colectivos de todos los que intervienen en el ciclo completo del servicio.

El **Objetivo General** de la Investigación constituyó el diseño del sistema de gestión de calidad del telecentro Islavisión de conformidad con los requisitos de la Norma NC ISO 9001:2008 la calidad de los servicios del Telecentro Islavisión.

La propuesta contribuye a la elevación de los niveles de calidad de la gestión de la organización, así como de los programas televisivos que se transmiten, lo que se traduce en el logro de televidentes fieles a la programación. En este aspecto se destaca que la presente investigación se corresponde con la Política de desarrollo del Instituto Cubano de Radio y Televisión (ICRT) que pretende que se implanten sistemas de gestión de la calidad en todos los telecentros del país como cultura, que aseguren la eficacia en la organización. El informe de investigación se estructura de la siguiente forma: Introducción donde se expresa la situación problemática y los elementos teóricos metodológicos de la investigación; el primer capítulo trata las principales tendencias sobre la gestión de la calidad, las definiciones de calidad; el segundo capítulo se expone el sistema de gestión de la calidad en el Telecentro Islavisión, se muestra los resultados del diagnóstico a la organización objeto de estudio práctico; un cuerpo de conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación; la bibliografía consultada y finalmente, un grupo de anexos de necesaria inclusión, como complemento de los resultados expuestos.

INTRODUCCIÓN

Con el avance tecnológico alcanzado y la entrada de la digitalización en el mundo de la televisión que agiliza los procesos y permite una mejor producción de audiovisuales se estrecha mucho más la competencia en el medio y con ello la exigencia de los públicos, ello crea un ambiente que obliga a la organización a ser más competitiva, innovadora y creativa.

Dentro de los medios de difusión masiva la televisión a través del tiempo ha desempeñado un papel fundamental. Esto alcanza mayor importancia si se considera que la satisfacción del televidente sólo se logra cuando se coordinan, de forma armónica los esfuerzos individuales y colectivos de todos los que intervienen en el ciclo completo del servicio.

La mayoría de los estudios en la televisión se centran en medir la calidad desde la óptica del producto; la calidad es analizada de forma independiente a la producción y desarrollo del producto audiovisual.

Según De la Nuez (2005), a pesar de que se han logrado avances en el proceso de integración de la calidad a la gestión empresarial general, predomina el enfoque técnico hacia ésta y se soslaya su papel como función de dirección, lo cual influye en que no forme parte aún de los valores de todos los miembros de la organización y no se conciben productos y servicios en correspondencia con los niveles de satisfacción esperados.

El resultado de implantar y mantener un sistema de gestión orientado al cliente, contribuye a garantizar al éxito de una organización, a partir de la definición de procesos que resulten claramente comprensibles, gestionables y perfectibles con la finalidad de asegurar la eficaz y eficiente operación así como el control de los procesos.

La importancia de implementar un Sistema de Calidad o de Gestión de la Calidad, ya sea para los productos o servicios de la organización, radica en el hecho de que sirve de plataforma para desarrollar desde el interior de la organización, un conjunto de actividades, procesos y procedimientos, enrutados a lograr que las características presentes tanto en el producto como en el servicio cumplan con los requisitos exigidos por el cliente.

El Municipio Especial Isla de la Juventud dispone de un Telecentro: Islavisión fundado en 1987. Es una televisión con un marcado carácter comunitario y que tiene como propósito informar el quehacer de un territorio en franco desarrollo y satisfacer desde una perspectiva esencialmente cultural, los intereses y necesidades informativas, educativas y de entretenimiento de los diferentes públicos.

Dirigir y operar una organización con éxito requiere gestionarla de forma sistemática. El sistema de gestión debe mejorar continuamente la eficacia y eficiencia del desempeño de la organización. Gestionar una organización incluye gestionar la calidad entre otras disciplinas de gestión, a partir de la definición de sistemas y procesos que resulten claramente comprensibles, gestionables y mejorables con la finalidad de asegurar la eficaz y eficiente operación y control de los procesos.

Como resultado del análisis crítico de la experiencia vivencial en el desempeño como Directora de Producción, las indagaciones empíricas (entrevistas, encuestas, análisis documental), realizadas en la etapa exploratoria de esta investigación, la autora pudo resumir que el Telecentro Islavisión en sus más de 23 años transmitiendo productos audiovisuales, ha recibido reconocimientos territoriales y nacionales. Sin embargo, se logró identificar dentro de los antecedentes de esta investigación un conjunto de **situaciones problemáticas** que se refieren a continuación:

- ✓ La planificación y estrategia de la organización tiene afectaciones en el cumplimiento de políticas, objetivos y planes.
- ✓ No se emplea el pleno potencial del personal para la mejora continua de las operaciones de la organización.
- ✓ La división funcional de la organización dificulta la toma de decisiones.
- ✓ Insuficiente gestión, utilización y conservación de los recursos.
- ✓ Falta de sistematicidad en evaluaciones para cambio de nivel en personal artístico.
- ✓ No se mide sistemáticamente la percepción de la sociedad sobre la imagen de la organización.
- ✓ El Telecentro Islavisión no dispone de una metodología que integre los conocimientos y criterios organizacionales y de la comunidad para la

realización de productos comunicativos de impacto que satisfagan las necesidades del poblador pinero.

En consecuencia, las acciones que se implementan no poseen la potencia ni la coherencia necesaria para ser eficientes y efectivas, ni se aprovecha sistemáticamente las oportunidades que se presentan para contribuir a la mejora de la organización y sus productos.

De lo anteriormente expresado se precisa como **problema científico** de la investigación: ¿Cómo contribuir al perfeccionamiento de la función calidad que repercute en la mejora de los servicios del Telecentro Islavisión?

Por lo que se define como **objeto de estudio**: la función calidad y como **campo de acción**: la gestión de la calidad según la NC ISO 9001:2008 en el Telecentro Islavisión.

El **objetivo de la investigación** lo constituye: Diseñar el sistema de gestión de calidad del Telecentro Islavisión de conformidad con los requisitos de la Norma NC ISO 9001:2008 para mejorar la calidad de los servicios del Telecentro Islavisión.

Para el cumplimiento del objetivo se precisan las siguientes **preguntas científicas**:

1. ¿Cuáles son los referentes teóricos que sustentan la calidad como una función de la organización y su gestión en el sector empresarial cubano?
2. ¿Qué caracteriza en la actualidad el proceso de gestión de la calidad en el Telecentro Islavisión?
3. ¿Qué alternativa organizativa podría contribuir a perfeccionar la gestión de la calidad en el Telecentro Islavisión?
4. ¿Qué resultados podrían esperarse una vez aplicada en la práctica el sistema de gestión de calidad resultado de la investigación?

Para dar solución a dichas preguntas científicas se proponen las siguientes **tareas científicas**:

1. Sistematización de los referentes teóricos, que sustentan la calidad como una función de la organización y su gestión en el sector empresarial cubano.

2. Caracterización del estado actual del proceso de gestión de la calidad en el Telecentro Islavisión.
3. Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad de conformidad con los requisitos de la Norma NC ISO 9001:2008 para mejorar la calidad de los servicios del Telecentro Islavisión.
4. Validación práctica del sistema de gestión de la calidad elaborado.

Para la realización del trabajo se emplearon los siguientes **métodos y técnicas de investigación:**

❖ **Métodos del nivel teórico:**

1. **Análisis y Síntesis:** se empleó para a partir de la información obtenida en la revisión bibliográfica realizada y el procesamiento de la misma conformar el marco teórico de la tesis y las generalizaciones del proceso de investigación.
2. **Histórico lógico:** permitió el análisis de las regularidades de la función calidad y su gestión en el sector empresarial en su sucesión cronológica; en aras de analizar su comportamiento evolutivo, su esencia y descubrir la lógica objetiva del desarrollo histórico de este proceso.
3. **Enfoque de sistema:** para abordar en su esencia e interrelación los diferentes elementos de un sistema de gestión de la calidad y el proceso de elaboración del manual para contribuir al perfeccionamiento de los servicios del Telecentro Islavisión

❖ **Métodos del nivel empírico:**

1. **Encuestas:** a clientes externos para recoger criterios acerca del grado de satisfacción con los servicios dados por el telecentro y a clientes internos relacionado con el comportamiento de la gestión de la calidad en la organización.
2. **Entrevistas:** a los jefes de áreas para profundizar en los diversos aspectos de la gestión y realización de los productos en el Telecentro Islavisión.
3. **Revisión de documentos:** para cumplir los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables a los productos y los propios de la organización definidos en leyes, resoluciones, circulares.

❖ **Método matemático - estadístico:**

1. **Estadística descriptiva:** para procesar, ilustrar y comparar los resultados del análisis de los datos obtenidos con la aplicación de diferentes métodos empíricos y el procesamiento de los mismos, permitiendo poner de manifiesto sus propiedades, realizar inferencias y llegar a conclusiones.

Población y muestra

La **población** se consideran todos los trabajadores del Telecentro Islavisión y cálculo de la muestra se aplicó el calculador del tamaño¹ de la muestra basado en la adaptación de Creative Research Systems por J.B.Madrigal, donde se definió por la autora una población de 87 para un nivel de confianza del 95,0 % e intervalo de confianza de 4,0, obteniéndose un tamaño de muestra de 76 trabajadores. Ver anexo. El muestreo fue aleatorio simple.

La **población** para encuestas a televidentes es de 86 420 habitantes donde un 47,0 % es hombre y un 53,0 % mujer; de ellos el 86% viven en zonas urbanas y el 14,0 % en zonas rurales. Para el cálculo de la muestra de los televidentes se empleó los criterios² establecidos por el Centro de Investigaciones del ICRT³ para los estudios de calidad, promoción y rating. Obteniéndose una muestra de 400 televidentes

El **valor social** radica en su contribución a la elevación de los niveles de calidad de la gestión de la organización, así como de los programas televisivos que se transmiten, lo que se traduce en el logro de televidentes fieles a la programación.

El **aporte práctico** se constituye en el Sistema de Gestión de la Calidad contentivo de un manual y sus procedimientos de gestión. La **significación práctica** se relaciona con la implantación de los mecanismos que establece el Sistema de Gestión de la Calidad para el Telecentro, lo que implica la elevación de su desempeño. En este aspecto se destaca que la presente investigación se corresponde con la Política de desarrollo del Instituto Cubano de Radio y Televisión (ICRT) que pretende que se implanten sistemas de gestión de la calidad en todos los Telecentros del país como cultura, que aseguren la eficacia en la organización.

¹ En Anexo 1

² Anexo 2 Tabla de Confiabilidad y poblaciones del ICRT.

³ Instituto Cubano de Radio y Televisión

El informe de investigación se **estructura** de la siguiente forma: Introducción donde se expresa la situación problemática y los elementos teóricos metodológicos de la investigación; el primer capítulo trata las principales tendencias sobre la gestión de la calidad, las definiciones de calidad, y la evolución de las normas de la gestión de la calidad; en el segundo capítulo se expone el sistema de gestión de la calidad en el Telecentro Islavisión, se muestra los resultados del diagnóstico a la organización objeto de estudio práctico; además aparecen las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación; la bibliografía consultada y finalmente, un grupo de anexos (14) de necesaria inclusión, como complemento de los resultados expuestos.

Resultados esperados a partir de la aplicación práctica del Sistema de Gestión de la Calidad según la NC ISO 9001:2008 en el Telecentro Islavisión

Los resultados de la aplicación la aplicación práctica del Sistema de Gestión de la Calidad según la NC ISO 9001:2008 en el Telecentro Islavisión y la opinión de los expertos sobre las posibilidades de generalización, evidencian que el sistema de gestión expuesto en esta investigación, es, en primer lugar, factible de aplicación en los telecentros, y demuestra así su pertinencia, capacidad de descripción, explicación y predicción, en lo relativo al comportamiento *ex-ante* y *ex-post* del desempeño de tales entidades; está en correspondencia con las tendencias modernas de gestión de la calidad, demostrándose así su actualidad teórico-práctica; muestran una consistencia lógica visible; son comprensibles y asimilables por parte del personal involucrado en los límites que establece su complejidad intrínseca, así como posibles de extender a otros telecentros del país , con las necesarias adecuaciones.

A partir de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad es posible obtener los siguientes beneficios:

- I. Dotar al Telecentro de un instrumental metodológico que le permita:

- Evaluar, el nivel de satisfacción de los televidentes y el impacto potencial relativo de ésta, de acuerdo con los niveles de gestión de calidad existentes.
 - Realizar un diagnóstico del estado de las variables de la gestión de la calidad.
 - Definir las deficiencias existentes en la gestión de la calidad y sus factores inhibidores en el Telecentro.
 - Concebir y desarrollar un despliegue de estrategias de mejora en todos los niveles y procesos del telecentro que posibilite incrementar continuamente los niveles de satisfacción de los televidentes y el impacto potencial relativo de esta, cuya adecuada implementación posibilite la consolidación de la orientación al televidente y una efectiva respuesta a sus expectativas, propiciándose el aumento del rating.
 - Potenciar paulatinamente una cultura de cambio, tanto en las formas de pensar como en las de un actuar flexible para enfrentar los cambios internos y externos mediante el permanente monitoreo de estos y la participación de los actores que lo integran.
- II. Perfeccionar el proceso de toma de decisiones operativas y estratégicas, fortalecer la dirección colegiada del telecentro y el establecimiento de políticas y objetivos comunes; incrementar su efectividad, de acuerdo con los recursos y medios disponibles y/o con las posibilidades reales de gestión, en correspondencia con el potencial a partir de una mayor incidencia en los factores críticos y la evaluación sobre esa base del impacto de las decisiones tomadas.
- III. Implantar una cultura cooperativa orientada al televidente, como elemento común de los intereses de las entidades del territorio, facilitar una mayor claridad y consistencia de los objetivos del ICRT en su gestión, así como la integración de las debilidades/fortalezas internas con las externas, propiciar un importante cambio de valor y de actitudes en la mayoría los actores del territorio.

- IV. Mejorar el clima laboral y los niveles de estimulación de los trabajadores y directivos.
- V. Estudiar, describir y mejorar los procesos, así como su formalización en el manual de normas y procedimientos elaborados a tales efectos, los que se han actualizado periódicamente. Estos estudios de procesos permitirán:
- Perfeccionamiento de los mecanismos de trabajo y flujos de proceso, y en consecuencia un incremento en el logro de los objetivos establecidos.
 - Mejora de la comunicación interdepartamental, interproceso, lo que provoca una mayor eficacia de la organización.
 - Disminución del consumo de materiales y energía a partir del ajuste y control de las normas de consumo y el perfeccionamiento de los servicios técnicos.