

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE  
LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**



**TRABAJO DE GRADUACIÓN**

**TRANSMISIÓN EN DIRECTO VÍA REDES SOCIALES  
PARA EL PROCESO INFORMATIVO DE LOS USUARIOS  
DE CANAL 14 PUBLILIMA**

**POR**

**CÈSAR ROLANDO MIRANDA IXCOLÍN**

**CARNÉ: 200740405**

**ASESORA:**

**LICDA. MARÍA DEL CARMEN ALVARADO**

**SUCHITEPÉQUEZ, OCTUBRE DE 2020.**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE  
LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN**

**PRESENTADO A LAS AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS DEL  
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUR OCCIDENTE**

**POR**

**CÉSAR ROLANDO MIRANDA IXCOLÍN**

**200740405**

**PREVIO A OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**ASESORA:**

**LICDA. M.A. MARÍA DEL CARMEN ALVARADO ALVARADO**

**SUCHITEPÉQUEZ, OCTUBRE DE 2020.**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE**

Ing. Murphy Olimpo Paiz Recinos

**RECTOR**

Arq. Carlos Enrique Valladares Cerezo

**SECRETARIO GENERAL**

**AUTORIDADES DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE**

Dr. Guillermo Vinicio Tello Cano

**DIRECTOR**

**REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES**

Lic. Luis Carlos Muñoz López

**SECRETARIO**

Dr. Reynaldo Humberto Alarcón Noguera

**VOCAL**

**REPRESENTANTE DE LOS GRADUANDOS**

Lic. Vilsor Josvin Ramirez Robles

**VOCAL**

**REPRESENTANTES ESTUDIANTILES**

TPA. Angélica Magaly Domínguez Curiel

**VOCAL**

PEM y TAE. Rony Roderico Alonzo Solís

**VOCAL**

## **COORDINACIÓN ACADÉMICA**

M.Sc. Héctor Rodolfo Fernández Cardona  
Coordinador Académico

M.Sc. Rafael Armando Fonseca Ralda  
Coordinador Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas

Lic. Edín Aníbal Ortiz Lara  
Coordinador de Carrera de Licenciatura en Trabajo Social

Lic. René Humberto López Cotí  
Coordinador de las Carreras de Pedagogía

M.Sc. Víctor Manuel Nájera Toledo  
Coordinador Carrera de Ingeniería en Alimentos

M.Sc. Erick Alexander España Miranda  
Coordinador Carrera de Ingeniería en Agronomía Tropical

M.Sc. Karen Rebeca Pérez Cifuentes  
Coordinadora Carrera de Ingeniería en Gestión Ambiental Local

M.Sc. José David Barillas Chang  
Coordinador Carrera de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales,  
Abogado y Notario

Lic. José Felipe Martínez Domínguez  
Coordinador de Área Social Humanista

## **CARRERAS PLAN FIN DE SEMANA**

M.Sc. Tanía Elvira Marroquín Vásquez  
Coordinadora de las Carreras de Pedagogía

Lic. Heinrich Herman León  
Coordinador Carrera de Periodista Profesional y  
Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

## **DEDICATORIA**

**A DIOS:** Por dones de la vida y la salud para desarrollarme en esta vida con Su Misericordia y bendiciones en el cuerpo, alma y espíritu.

**A MIS PADRES:** César Augusto Miranda García (QEPD) y Amalia Elizabeth Ixcolín Monterroso, quienes me guiaron desde mi niñez a buscar mi desarrollo como persona de bien a la sociedad.

**A MIS HERMANOS:** Claudia Elizabeth, Gustavo Adolfo y Jaime David, por su apoyo en todo momento.

**A MI ESPOSA:** Luz Adriana López López

Por su acompañamiento en todas mis luchas y por el impulso en momentos de dificultad.

**A MIS HIJOS:** César Daniel y Oscar Rolando Miranda López.

Por ser la motivación de mi esfuerzo y ver en ellos la realización de mis logros.

**A MI FAMILIA:** Por siempre estar pendientes en el avance de mis estudios y de mis logros, brindándome siempre apoyo moral con palabras de aliento.

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A MI PAÍS GUATEMALA:**

Tierra bendita que me vio nacer, donde puedo caminar libre y ser la persona que he definido ser; con el compromiso de mantenerme como una persona de bien.

### **AL CUNSUROC:**

Centro Universitario de Suroccidente que me abrió las puertas del saber en esta carrera como Periodista Profesional y Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, dándome los créditos académicos en este trabajo que siempre he desempeñado.

### **A MIS ASESORAS:**

M.Sc. Paola Rabanales y Licda. M.A. María del Carmen Alvarado por su tiempo, paciencia y dedicación para que este proyecto haya sido un éxito.

## INDICE

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
INTRODUCCIÓN.....	1
1. DIAGNÓSTICO .....	3
1.1. Objetivos.....	3
1.1.1. Objetivo General .....	3
1.1.2. Objetivos Específicos.....	4
1.2. Metodología.....	4
1.2.1. Técnicas de Recolección .....	4
1.3. FODA .....	10
2. INFORME .....	12
2.1. Objetivos.....	12
2.1.1. Objetivo General .....	12
2.1.2. Objetivos específicos .....	12
2.2. Descripción General de la Unidad de Práctica .....	12
2.2.1. Institución.....	12
2.2.2. Ubicación Geográfica.....	12
2.2.3. Integración y Alianzas Estratégicas .....	12
2.2.4. Origen e Historia.....	12
2.2.5. Departamentos o Dependencias.....	13
2.2.6. Misión.....	17
2.2.7. Visión .....	18
2.2.8. Objetivos Institucionales .....	18
2.2.9. Público Objetivo .....	18
2.2.10. Mercado objetivo edades .....	19
2.2.11. Cobertura geográfica .....	19
2.3. Informe de la o las estrategias de comunicación.....	19
2.3.1. Priorización de problemáticas técnicas y administrativas .....	19
2.3.2. Cotización de equipo tecnológico .....	20
2.3.3. Evaluación técnica .....	20
2.3.4. Evaluación operativa.....	21
2.3.5. Seguimiento de estrategias.....	22
2.3.6. Selección de actividad para prueba piloto.....	23
2.3.7. Desarrollo del programa de capacitaciones .....	23
2.3.8. Ejecución de la prueba piloto con la cobertura del evento seleccionado ...	24
2.4. Definición del problema .....	24
2.5. Justificación .....	26
2.6. Materiales y Métodos .....	27

2.6.1. Materiales .....	28
3. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	29
3.1. Diseño del plan de actualización y entrenamiento en el manejo de equipo tecnológico para transmisiones en directo en el sistema de cable utilizando redes sociales.....	29
3.1.1. Objetivo.....	29
3.1.2. Público objetivo.....	29
3.1.3. Medio utilizado .....	29
3.1.4. Área geográfica de impacto .....	30
CONCLUSIONES.....	34
RECOMENDACIONES.....	35
ANEXOS.....	39

## INTRODUCCIÓN

Actualmente, gracias a los avances tecnológicos en comunicación se pueden conocer los rincones más alejados del mundo, y nadie puede quedar aislado al tener, inclusive, solo un dispositivo en la palma de la mano. Gracias a la tecnología, los residentes en el continente de América pueden tener acceso a información de Asia; asimismo, los de Europa, tener información de África, si así lo desean.

De ahí la imperante necesidad de los medios de comunicación masiva, de ponerse al día con la tecnología y mantener informada a su audiencia, no sólo de temas globales, sino nacionales y locales.

En este trabajo investigativo se realizó un acercamiento con el Canal 14 Publilima, que permitió dar acompañamiento en su actualización comunicativa. El proceso inició con el Diagnóstico, que contiene información del contexto de la problemática y los involucrados; además, de las técnicas que se usaron para recolectar la información; por último, las necesidades detectadas por medio de la técnica del FODA.

Otra parte importante de este trabajo académico es la sistematización de experiencias que requirió la propuesta del proyecto a desarrollar que fue “Diseñar el plan de actualización y entrenamiento en el manejo de equipo tecnológico para transmisiones en directo, en el sistema de cable utilizando redes sociales”, el cual fue aceptado por la Gerencia y el personal del canal. En este trabajo se describe el proyecto en sus cuatro ejes de intervención –Justificación, Contratación, Calendarización y Aplicación-, así como las acciones, fechas y responsables de la ejecución.

Basados en los ejes de intervención, se elaboró un plan de acción que permitió desarrollar el proyecto de manera coordinada entre todos los actores, para efectuar las actualizaciones al personal y alcanzar el objetivo que era ejecutar un plan de actualización para el personal de Canal 14 Publilima, en el manejo de equipo tecnológico para transmisiones de eventos en directo. En el proceso de ejecución se conversó con el propietario del Canal 14 Publilima, para tener su respaldo con respecto a la adquisición del equipo necesario para impulsar este proyecto; así como los costos por el pago de un

Asesor Tecnológico, quien se encargó de brindar la capacitación al personal, actualizando conocimientos y echar a andar las transmisiones en directo.

Todo este trabajo queda sistematizado en este informe que, se espera, sirva como base y fuente de consulta para posteriores investigaciones que aborden similar tema.

## 1. DIAGNÓSTICO

Para la realización de todo proyecto de investigación y acción es necesario primero realizar una investigación diagnóstica que encamine los esfuerzos del practicante, siendo el Ejercicio Profesional Supervisado (EPS), un proceso que requiere la intervención del investigador, utilizando de forma inicial un estudio diagnóstico el cual se dividió en las siguientes etapas:

Objetivo del diagnóstico: para ejecutar esta etapa se tomaron en cuenta factores como: el personal que labora en la institución, la ubicación geográfica del establecimiento, el producto o servicio que se genera, los usuarios y el medio de distribución utilizado por el modelo de negocio de la empresa; todos estos elementos brindaron información relevante y pertinente para determinar la situación actual dentro de la organización.

- a. Diagnóstico de la problemática: debido a que la problemática en las cuales tienen injerencia el EPS, son de índole administrativo; se aplicaron varias técnicas de manera integral, como el focus group y los círculos de calidad, mediante los cuales se construyó una matriz FODA que reveló los principales factores internos y externos que reveló la principal problemática que se resolvió.
- b. Una vez priorizada la problemática encontrada en el análisis FODA, se procedió a determinar la viabilidad de la solución; realizándolo de la siguiente manera: se estableció cuáles serían todos los elementos tecnológicos necesarios para la implementación de la solución; el siguiente punto de vista fue definir los conocimientos que debían poseer los operadores de la solución técnica, así también las habilidades y destrezas que debían de reunir para hacer competentes al momento de operar las herramientas adecuadas para la solución. Por último, se efectuaron cotizaciones, donde se definieron costos de capacitación y de inducción para el personal y, gastos en los que se incurrió para desarrollar el proyecto.

### 1.1. Objetivos

#### 1.1.1. Objetivo General

Identificar los problemas de comunicación de la unidad de práctica para desarrollar un plan de comunicación viable, operativo y tecnológico.

## **1.1.2. Objetivos Específicos**

- 1.1.2.1.** Establecer y priorizar las principales problemáticas que se manifiestan en el área técnica y administrativa de la institución.
- 1.1.2.2.** Ejecutar las acciones que permitan desarrollar la solución al problema a resolver.
- 1.1.2.3.** Definir los aspectos relevantes para el diseño y creación de la intervención.
- 1.1.2.4.** Evaluar los resultados de las acciones que se realicen para resolver el problema detectado.

## **1.2. Metodología**

En todo el trabajo investigativo se recorre un camino que conduce al alcance de los objetivos trazados; y es necesario escoger cuál será la vía más adecuada a seguir para llegar a la meta. En esta investigación se detecta que el problema a resolver tiene que ver con la calidad de la programación y forma de transmisión de los eventos; por lo que, se opta por utilizar la metodología cualitativa, que permite tener acceso a los datos a través de la observación directa, las entrevistas y documentos. Así lo indica el experto mexicano Hernández (2014) en su libro “Metodología de la Investigación” cuando dice “Es imperativo establecer los pasos que deberán darse en cualquier proceso investigativo, no se puede iniciar un trabajo de este tipo si no se escoge ese conjunto de métodos que deben seguirse en una investigación científica, un estudio o una exposición doctrinal” (Hernández, 8:2014).

### **1.2.1. Técnicas de Recolección**

Para efectuar una investigación se debe contar con toda la información posible, a fin de que los resultados tengan plena validez. Se hace necesario escoger cuáles serán los mecanismos para recabar datos e información pertinente al tema. Así lo indica Terán (2020).

“Todo investigador debe tener en cuenta que la selección y elaboración de técnicas e instrumentos es esencial en la etapa de recolección de la información en el proceso investigativo; pues constituye el camino para encontrar la información requerida que dará respuesta al problema planteado. Las técnicas básicas para la recolección de información, se puede definir como; el medio a través del cual el investigador se relaciona con los participantes para obtener la información necesaria que le permita alcanzar los objetivos planteados en la investigación”. (Terán, 2020)

Entre las técnicas de recolección se utilizaron las que se describen a continuación.

#### **1.2.1.1. Observación**

Lo primero que un investigador realiza en un trabajo de campo es la observación, está atento al entorno del lugar de la investigación; para ello, puede apoyarse en instrumentos de observación elaborados por él mismo o por otros expertos.

Revisando lo explicado por Paramo (2017) con respecto a la observación como técnica de recolección, cuando manifiesta que “es una práctica transversal a todos los campos del saber (experimentales y socioculturales). En todos ellos, la apertura de la investigación comienza con la observación, como fase previa a la experimentación en las ciencias naturales, así también, a la interpretación, en las ciencias socioculturales. Aunque no es condición suficiente para hacer ciencia, es condición absolutamente necesaria” (p. 3)

De allí que es la manifestación humana de todo proceso investigativo que está basado en la curiosidad; esa curiosidad que nos llevará a compenetrarnos en ese asunto que nos llama la atención para investigar.

En la investigación que se aborda en esta oportunidad, se verificaron los siguientes puntos, a través de la observación durante 58 horas en la unidad de práctica, en el período comprendido desde el 28 de enero a 09 de febrero, y a través de ello se determinó lo siguiente:

- Es un canal de televisión con equipo de cómputo actualizado; cuenta con un espacio para la escenografía que, según la tesis de Carlos Herrera Lema, de la Universidad de las Américas, menciona que “la escenografía de un programa de televisión es fundamental, ya que esta se encuentra vinculada con la calidad visual del mismo, se adapta al guion, a la cámara y a las normas del director; además debe ir relacionada con todo el trabajo de preproducción” (Herrera 2017:12)
- Se observó un espacio utilizado para edición con tres computadoras de escritorio con monitores de 21 pulgadas para tener mejor visualización del trabajo que se realiza; el cual reúne los requisitos necesarios, que se lee en la tesis de Solari: “El área de edición está constituido por equipos computarizados, los que a través de un software especializado permite seleccionar y editar imágenes o tomas de video y audio sobre la línea de tiempo bajo un criterio definido, las que previamente fueron ingresadas en servidores de almacenamiento. Esto da como resultado el contenido audiovisual que será transmitido a los televidentes” (Solari 2018:26)
- Las personas que trabajan en el lugar hacen lo posible para adecuar las áreas que necesitan para trabajar, hay poco interés del propietario en modernizar el escenario, y es el mismo espacio el que utilizan para los diferentes programas en directo.

#### **1.2.1.2. Documentación**

Es imperativo para un investigador sustentar sus argumentos en una base literaria de peso, los documentos –físicos o virtuales- a los que acuda por información deben gozar de buena reputación y credibilidad para que esos valores se trasladen a su propio documento.

De acuerdo con lo expresado por el profesional Delgado (2002) expresa que “todo investigador, por muy mínimo que sea el trabajo a investigar, debe involucrarse entre buenas fuentes de investigación para plantear resultados que validen sus objetivos en el estudio; de esa manera mantendrá su credibilidad entre aquellos que gustan de leer su obra” (P. 25)

Dado los avances tecnológicos, en este estudio se recurrió a la documentación digital que almacenan las instituciones, universidades o asociaciones con respecto a los temas de interés.

### **1.2.1.3. Entrevista**

Esta técnica favorece el acercamiento del investigador y los involucrados en la institución objeto de estudio.

Varios autores y profesionales se han dedicado a revisar y analizar este término en el área de la investigación, puesto que merece mucha atención por su importancia; en este sentido se han tomado las palabras del sociólogo Manuel Galán Amador quien indica:

Se podrá definir que la entrevista consiste en obtención de información oral de parte de una persona (entrevistado) lograda por el entrevistador directamente, en una situación de cara a cara, a veces la información no se transmite en un solo sentido, sino en ambos, por lo tanto, una entrevista es una conversación entre el investigador y una persona que responde a preguntas orientadas a obtener información exigida por los objetivos específicos de un estudio. (Galán 1:2009)

En la mayoría de los casos, se sugiere que se elabore una guía para esa conversación, que permita encuadrar los términos que se buscan y se perfile la charla hacia los objetivos de la investigación.

En el marco investigativo que se sigue en este documento se hace mención a la conversación sostenida con el Licenciado Abner Daniel Lima Castillo, en la que nos indicó que el Canal 14 Publilima ya tiene 28 años de presencia en la sociedad retalteca, “ha sido una labor de caminar y mantener este medio de comunicación, brindando un servicio al pueblo de Retalhuleu y en los municipios. Hemos dado cobertura a un sinfín de eventos, tanto culturales, sociales y deportivos; también con la noticia del día a día” manifestó el director del canal.

“Con respecto a materia de publicidad, puedo decir que tenemos posicionamiento en el mercado local y nacional; ya que nuestra bandeja de comerciales es muy variada: va desde ferreterías, farmacias, restaurantes, hoteles, colegios, y también con marcas internacionales que tienen presencia en el país” agrega el Licenciado Lima

Indica también el director que intentan mantenerse actualizados con respecto a los avances tecnológicos de soporte de difusión de la señal a todas las comunidades adonde llega el sistema Intercable; aun con los problemas propios del clima o desgaste del sistema de cableado.

Esta técnica también se usó para conocer el pensamiento de los integrantes del personal de Canal 14 Publilima, cuyo sentir se pone de manifiesto en el apartado Grupos Focales que aparece a continuación.

#### **1.2.1.4. Grupos focales**

Cuando la investigación va avanzando, debe irse ubicando a las personas que participan en el proceso del proyecto y definir a qué grupo pertenecen y qué función tienen en la empresa.

De acuerdo con lo escrito por Aigniere (2012) “La Sociología en sus Escenarios” de la Universidad de Antioquia, Colombia, se encuentra lo siguiente:

Las entrevistas logradas mediante la estrategia de grupos focales tienen como propósito registrar cómo los participantes elaboran grupalmente su realidad y experiencia. Como todo acto comunicativo tiene siempre un contexto (cultural, social), entonces el investigador debe dar prioridad a la comprensión de esos contextos comunicativos y a sus diferentes modalidades. Esta modalidad de entrevista grupal es abierta y estructurada: generalmente, toma la forma de una conversación grupal, en la cual el investigador plantea algunas temáticas - preguntas asociadas a algunos antecedentes que orientan la dirección de esta, de acuerdo con los propósitos de la investigación. En este sentido, se diferencia de una conversación coloquial porque el

investigador plantea, previamente las temáticas y, si es el caso, el tópico no se da por agotado retornando nuevamente una y otra vez ya que interesa captar en profundidad los diversos puntos de vista sobre el asunto discutido. (Aigniere, 2012)

De esta manera el investigador se ubica en un contexto que desconoce, pero que se abre a sus ojos mediante la conversación sostenida con los sujetos que viven la situación objeto de estudio, desde adentro.

El grupo focal en esta investigación se constituyó por los trabajadores del Canal 14 Publilima, siendo ellos:

- Rodolfo Escobar, encargado de Ventas.
- Rolando Miranda, encargado de Producción.
- Lilian López, encargada de Controles
- Rolando Miranda y Adolfo Valdez, encargados de Edición.
- Adolfo Quan, encargado del departamento técnico.

En conversación con los integrantes del Staff Publilima, indicaron que el trabajo se ha vuelto más fácil y fluido con el sistema computarizado que se instaló para la programación y control de la señal; eso permite que se pueda llegar a los hogares retaltecos con nitidez en imagen y audio. De esa manera se mantiene la preferencia entre la población, tal como lo indica el resultado de la encuesta en la pregunta número dos.

En esa conversación también salió a relucir un deseo del equipo de trabajo de Canal 14 Publilima, que es el de satisfacer una demanda de la teleaudiencia: transmitir eventos en directo a través de plataformas de redes sociales.

“Hay eventos de belleza o graduaciones que la gente quisiera ver, pero no se tiene el equipo para hacerlo; también se pudiera transmitir los partidos de futbol para atraer más audiencia” indico Lilian López, responsable de controles. Lo cual se evidencia en el resultado de la encuesta en la pregunta número ocho.

“Ya hemos probado hacerlo, pero no tenemos el conocimiento suficiente para hacer ese tipo de trabajo, ni el equipo que se necesita” agregó López.

#### **1.2.1.5. Encuesta**

Esta otra técnica es de suma importancia cuando se trata de obtener información de cierta cantidad de sujetos, que pueden brindar información variada, pero dirigida a un mismo objetivo. Para ello, regresamos a la obra de Páramo (2017), quien dicta: “La encuesta personal es quizás el método que goza de mayor popularidad y el que se ha dado con mayor profusión en la captación de información primaria, debido a las ventajas que presenta frente a otras modalidades. Consiste en una entrevista personal que se establece entre dos personas a iniciativa del entrevistador, para obtener información sobre unos objetivos determinados” (P. 137)

Esta técnica se utilizó para conocer el pensamiento de la población objetivo con respecto al servicio que el Canal de Televisión local necesita implementar para elevar su rating; para este fin se ha elaborado una Boleta de Encuesta (ver inciso “c” en el Apéndice) que permitió recabar de manera coherente esas ideas. Ya con los resultados de la tabulación se conoció objetivamente la idea que impera en el pensamiento de los sujetos de la población objetivo, de acuerdo al análisis de la gráfica resultante de la pregunta número diez: “Debido al interés de observar en los desfiles de sus comunidades a niños y jóvenes que residen en el lugar, en eventos transmitidos por la televisión local a través de redes sociales y en el sistema de cable, es esta actividad la que les gustaría que se transmitiera en directo. Además, por ser éste el evento que se realiza en la ciudad que más disfrutan cuando se transmite en directo”

Además, se resalta que el Canal 14 Publilima es uno de los medios televisivos en Retalhuleu de mayor aceptación; tal como se indica en las respuestas a la pregunta número dos de la encuesta.

### **1.3. FODA**

Otra herramienta importante en el proceso de diagnóstico por los buenos resultados que brinda, es la aplicación de la matriz FODA. Esta permite conocer interioridades y

pensamientos propios de la institución, empresa o proyecto, sujeto de la investigación. Para ampliar la definición, se ha recurrido a lo indicado por profesionales de la Revista “Visión del Futuro” quienes amplían de la siguiente manera: “Nos referimos concretamente a que, en orden de precedencia primero viene el objetivo que la institución quiere cumplir, lo cual determina las fortalezas y debilidades que para ése objetivo presenta la misma y recién después y en función de entorno elegido van a aparecer las oportunidades y amenazas como una consecuencia lógica de las decisiones anteriores. Esta forma de plantear el análisis FODA nos lleva a que, en principio y hasta no existir un objetivo claro, la empresa no posee ni fortalezas ni debilidades y (por supuesto tampoco oportunidades ni amenazas)”.

“Además, si estas no son lo suficientemente estables no se va a poder comunicar confianza en el mercado. Por otra parte, ese mercado está en permanente ebullición y sus variables están cambiando en forma constante, dando por resultado que las empresas deban adaptarse en forma continua para no perder participación en el mercado”. (Salgado, Rivera, Reyes, 2006)

Con este entendido, se presenta a continuación la matriz FODA del proyecto a realizarse, originado en esta investigación.

<b>FODA</b>			
<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
F1. Recurso humano ambicioso	O1. Incurción en medios culturales	D1. Escaso aprovechamiento de la tecnología para transmisión en directo a través de redes sociales.	A1. La competencia
F2. Posicionamiento en el mercado local	O2. Incurción en medios religiosos	D2. Personal novato en tecnología y transmisión en directo	A2. Desastres climáticos
F3. Identidad definida con la población	O3. Buena recepción de parte de los televidentes	D3. Personal con conocimientos mínimos del uso de computadoras.	A3 Daño al equipo
F4. Solidez y confianza	O4. Amplia cobertura a eventos de diferente tipo	D4. Los trabajadores no son colaboradores de tiempo completo	
F5. Equipo actualizado			
F6. Transmisión digital			

## **2. INFORME**

### **2.1. Objetivos**

#### **2.1.1. Objetivo General**

Relatar la estrategia que dio solución al problema de comunicación de Canal 14 Publilima de Retalhuleu.

#### **2.1.2. Objetivos específicos**

**2.1.2.1.** Dar a conocer las diversas actividades que se llevaron a cabo durante el proyecto implementado

**2.1.2.2.** Exponer los resultados de la estrategia de comunicación que se desarrolló junto al personal de Canal 14 Publilima

### **2.2. Descripción General de la Unidad de Práctica**

#### **2.2.1. Institución**

El Canal 14 Publilima es un canal de televisión por sistema de cable que cubre el departamento de Retalhuleu, principalmente en las cabeceras municipales. Se caracteriza por ser una ventana a la sociedad retalteca con programación variada para el gusto de toda la familia, desde los más pequeñitos hasta los más grandes.

#### **2.2.2. Ubicación Geográfica**

La oficina y estudio se encuentran en la 9ª. Avenida 06-86 zona 1 Retalhuleu, Retalhuleu, desde la dirección antes mencionada se emite la señal de televisión por sistema de cable en el número de canal 14, teniendo como alcance los nueve municipios de Retalhuleu.

#### **2.2.3. Integración y Alianzas Estratégicas**

Es una empresa privada y autofinanciable, no recibe apoyo de ninguna entidad, y sus ingresos económicos son a través de las ventas publicitarias.

#### **2.2.4. Origen e Historia**

Canal 14 Publilima fue fundado por el Licenciado Abner Daniel Lima Castillo el 28 de noviembre de 1989 como un canal local que transmitía su señal por el sistema de cable

en la empresa Lacho Land (Tierra de Lacho), saliendo al aire por primera vez con un partido de volibol entre la selección de Retalhuleu y la selección de Mazatenango, Suchitepéquez, desde entonces el referido medio de comunicación, hacía grabaciones de los juegos locales en diferentes disciplinas deportivas; y con el pasar de los años fue conocido por los televidentes que en ese entonces solamente eran los que tenían acceso al servicio de cable, quienes eran las personas pudientes económicamente, para pagar ese servicio.

El 15 de septiembre de 1992 la señal del canal se trasladó al sistema de cable Garzavisión, siendo esta empresa la segunda que funcionaba en el departamento de Retalhuleu.

En la actualidad la empresa de cable lleva por nombre Intercable, pero el canal siguió con el mismo nombre de Publilima, donde se transmiten programas de interés público, como el programa “Pasión Deportiva”, “Amanecer Infantil”, “Salud Natural” y el noticiero “En Busca de la Noticia”

Publilima fue el primer canal local de televisión por sistema de cable en Retalhuleu, y en sus archivos aún mantienen videos de aproximadamente 15 años atrás, con eventos que marcaron la vida de varios retaltecos, y coberturas noticiosas como emergencias nacionales, principalmente las tormentas Mitch en 1998, Stan en el 2005, Agatta 2010 entre otros eventos de magnitud.

## **2.2.5. Departamentos o Dependencias**

La estructura de Canal 14 Publilima mantiene una línea muy sólida y se conforma de la siguiente manera:

### **2.2.5.1. Dirección General**

Las empresas o instituciones tienen una cabeza directiva para coordinar las actividades que permitan desarrollar los servicios o productos que ofrecen.

De acuerdo con lo planteado por María Iborra y otros expertos en el libro Fundamentos de Dirección de Empresas, se indica que “la dirección general de las empresas tiene

como objetivo mejorar la eficacia y la eficiencia; es decir, alcanzar la metas y objetivos trazados, los cuales son los medios que se utilizan para ese alcance” (Iborra 2014); y en lo que respecta al Canal 14 Publilima, este departamento es el encargado de la gestión administrativa. Se ocupa de la gerencia de la empresa, planifica de forma operativa y estratégica el desarrollo de las distintas actividades a las que se ha enfocado el canal, organiza, dirige y controla tanto los recursos humanos como los materiales. Actualmente el cargo lo ocupa el propietario del mismo, Licenciado Abner Daniel Lima Castillo.

#### **2.2.5.2. Contabilidad**

El orden y control en el manejo de las finanzas de las empresas es fundamental para su sostenibilidad y crecimiento.

De acuerdo con lo anterior, Horngren (2006) y otros académicos se encuentra que la contabilidad es el “proceso que ayuda a proporcionar información financiera a la administración de empresas, instituciones o personas individuales, que ayuda a realizar un mejor planeamiento de los presupuestos; y, a la vez, ayuda en la toma de decisiones” (P. 66); por ello, en la actualidad el contador Oscar Sopón es el encargado de llevar la contabilidad financiera Canal 14 Publilima, para mantener un orden financiero en la empresa.

#### **2.2.5.3. Ventas**

Toda empresa que se instala lo hace con el objetivo de hacer llegar sus productos o servicios a los clientes, y una parte fundamental es el departamento de ventas.

En ese sentido la experta Noelia Isabel León Valbuena cita a Joseph P. Guiltinan para referirse a la importancia que tiene el Departamento de Ventas en una empresa “La figura del vendedor es la pieza clave de la fuerza de ventas de la empresa, vital para el desempeño de ventas, ya que al realizar su labor contribuyen a aumentar las utilidades y obtener altos índices de satisfacción al cliente” (León 2013).

La empresa televisora Canal 14 Publilima cuenta únicamente con un vendedor, Rodolfo Escobar, encargado de las ventas de espacios comerciales, propaganda y publicidad en

la programación general y espacios específicos; así también, se encarga de la planificación de la propaganda transmitida en los distintos horarios del canal.

#### **2.2.5.4. Producción**

El término “producción” en el ámbito televisivo se refiere al proceso de elaborar programas o segmentos que resulten atractivos para la audiencia.

Los españoles Fernández y Blasco (2005) manifiestan lo interesante de esta figura en el área televisiva, así: “La importancia del productor en el medio televisivo se explica no sólo por tratarse de una industria estructural y empresarialmente más consolidada que la cinematográfica –más convencional, si se quiere–, sino por la propia índole del proceso de producción en televisión (control creativo en la producción seriada o episódica). Respecto del primer punto, algunos autores establecen un estrecho paralelismo entre la producción televisiva y lo que se ha venido a llamar dirección de proyectos empresariales (Project management), de modo que la función del productor en televisión equivaldría a la del director o jefe del proyecto (project manager). En síntesis, todo director de proyectos debe alcanzar su objetivo empresarial con una calidad determinada, dentro de un coste previsto y en un tiempo acordado. Su habilidad consistirá en establecer en cada caso cuál de estas variables (tiempo, coste, calidad) tiene prioridad (Fernández, Blasco 1995); y, dada la magnitud del canal 14 Publilima, el productor de programas es también el Licenciado Abner Daniel Lima Castillo, quien recibe apoyo del periodista Rolando Miranda, quien colabora con la planificación de las actividades a realizar y auxilia con la revisión de los costos de operación.

#### **2.2.5.5. Controles**

En un set de estudio televisivo existe un área específica para instalar el equipo para desarrollar las grabaciones y transmisiones de la programación diaria, esa es el área de controles.

Al hacer una revisión de la tesis de Solari (2018) manifiesta ciertas ideas en cuanto a las atribuciones del personal que maneja los controles en una televisora, e indica lo siguiente:

“El objetivo principal de erradicar los errores que eran visibles para el televidente, entre los que destacaban, por ejemplo: desfases de audios, desniveles de audios, tomas fuera de foco, problemas de colorización de imagen, entre otros. Además, el hecho de tener esta nueva área significaría una mejor comunicación interna con los productores de los programas para coordinar temas como entregas, corrección de errores técnicos y otros” (P.11)

En lo que respecta al Canal 14 Publilima, la responsable de los controles en cabina y del manejo de los distintos equipos de producción y transmisión es la operadora en comunicaciones Lilian López, quien realiza las siguientes funciones:

- Recepción y supervisión de contenidos: Se revisa todo tipo de material audiovisual que el canal está próximo a emitir, programas, comerciales y avisos publicitarios, etc. Se coordina con las personas responsables para cada caso. La principal función del área es la de anticipar y erradicar los errores en los contenidos del canal.
- Coordinación con diferentes áreas: producciones, programas, promociones, comercial y switcher: Coordina con las producciones la entrega del material, una vez que llega al área de control de emisión, se revisa con la finalidad de que no presente fallas técnicas.

#### **2.2.5.6. Edición**

Muy importante que en el estudio de una empresa televisora haya un espacio para realizar el trabajo de revisión de imágenes, videos o audios para su posterior colocación en la parrilla de la programación.

Siempre tomando en cuenta lo expuesto por Solari Albrizzio en su tesis de Licenciatura, se menciona la idea de un departamento de edición televisiva:

“Son estaciones de trabajo que están constituidas por equipos computarizados, los que a través de un software especializado permite seleccionar y editar imágenes o tomas de video y audio sobre la línea de tiempo bajo un criterio definido, las que previamente fueron ingresadas en servidores de almacenamiento con duración y orden señalada. Esto da

como resultado el contenido audiovisual que será transmitido a los televidentes” (Solari 2018:26).

Y, en el Canal 14 Publilima esta responsabilidad cae sobre Rolando Miranda y Adolfo Valdez, quienes editan los materiales audiovisuales para los diferentes programas que se transmiten en el medio de comunicación.

#### **2.2.5.7. Departamento Técnico**

Un aspecto que se debe atender muy cuidadosamente en las empresas de televisión es el referido a lo técnico, es el personal con herramientas que tendrán a su cargo el mantenimiento técnico del equipo y los enseres que se utilizan para el trabajo televisivo.

Como toda empresa que depende del buen funcionamiento del equipo tecnológico, Canal 14 se rige a lo sugerido por Chamorro (2015) en su tesis “Plan de mantenimiento de equipos de la emisora” (P.) y más cuando hace referencia a la necesidad de dar mantenimiento a todos los elementos de esta área, diciendo lo siguiente:

“Se designa Mantenimiento al conjunto de acciones que tienen como objetivo mantener un equipo o restaurarlo a un estado en el cual el mismo pueda desplegar la función requerida o las que venía desplegando hasta el momento en que se dañó; en caso de que haya sufrido alguna rotura que hizo que necesite del pertinente mantenimiento y arreglo” (Quiroz 2015:26)

Esta área está bajo el cargo de Adolfo Quan, quien es el responsable del mantenimiento preventivo, de reparación y limpieza del equipo de producción y transmisión.

#### **2.2.6. Misión**

Alcanzar a todas las comunidades urbanas y rurales a través del medio televisivo, informar y orientar a la sociedad retalteca sobre el desarrollo del departamento.

### **2.2.7. Visión**

Ser la empresa líder en el servicio de programación y publicidad televisiva, responsable y puntual, al servicio de la población del departamento de Retalhuleu.

### **2.2.8. Objetivos Institucionales**

#### **2.2.8.1. Objetivo General**

Expandir su posicionamiento en el mercado como un canal de televisión local, pionero en Retalhuleu con sentido social, cultural, deportivo y noticioso.

#### **2.2.8.2. Objetivo específico**

Como canal local que transmite por un sistema de cable es mantener el interés de los telespectadores con los programas en directo y la programación en general, logrando que cada emisión televisiva se identifique con el televidente.

### **2.2.9. Público Objetivo**

En esta investigación se ha optado por cubrir el área periférica que rodea la ciudad de Retalhuleu, siendo las comunidades: Cantón Tableros, Cantón Dolores, Lotificación Monte Bello, Colonia El Bosque. Colonia La Viña, Residenciales Santa Rita I y II, Colonia Concepción, Cantón Recuerdo Ocosito, Cantón Concepción Ocosito, y Marinas del Rey. El público objetivo son los televidentes en estas áreas del municipio de Retalhuleu, a quienes se les brinda el servicio basado en la programación del canal, la cual estará mejorando a través de las transmisiones en directo por medio de plataformas de redes sociales, que será de interés para los 5 mil usuarios del sistema de cable donde se transmite Canal 14 Publilima.

La población de Retalhuleu, está segmentada en una ciudadanía de diferentes estratos sociales -clase alta, media y baja- que se ubican en áreas urbanas y rurales.

### 2.2.10. Mercado objetivo edades

El rango de edad de los televidentes va desde los 5 hasta los 60 años, debido a la programación variada que hay en el canal.

EDAD	PROGRAMA
5 – 12	<ul style="list-style-type: none"><li>• “Amanecer Infantil” que incluye canciones para niños y mensajes con valores.</li><li>• Películas para todo público.</li></ul>
12 – 18	<ul style="list-style-type: none"><li>• Películas para todo público</li><li>• Programa de vídeos musicales cristianos</li><li>• Programa de vídeos musicales populares.</li></ul>
18 y más	<ul style="list-style-type: none"><li>• Películas para todo público</li><li>• Programa de vídeos musicales cristianos.</li><li>• Programa de vídeos musicales populares.</li><li>• Noticiero diario,</li><li>• Programa de Salud Natural</li><li>• Programa Deportivo</li><li>• Programa de Emprendimiento Empresarial.</li><li>• Programa de Marimba</li></ul>

### 2.2.11. Cobertura geográfica

El canal 14 Publilima tiene cobertura en varias comunidades de los nueve municipios de Retalhuleu, hasta donde llega la red de la empresa de cable Intercable, cubriendo los municipios de El Asintal, Nuevo San Carlos, San Martín Zapotitlán, San Felipe, Santa Cruz Muluá, San Sebastián, la cabecera de Retalhuleu; poblaciones como, Aldea La Guitarra, Parcelamiento Caballo Blanco, La Montaña, Aldea La Blanquita; asimismo, la parte norte del Municipio de Champerico, el Parcelamiento El Rosario; y recientemente cubriendo Aldea Las Pilas y Nueva Candelaria como parte del municipio de Retalhuleu.

## 2.3. Informe de la o las estrategias de comunicación

### 2.3.1. Priorización de problemáticas técnicas y administrativas

En el inicio de la investigación se contactó al director del Canal 14 Publilima, con quien se tuvo reuniones del 1 al 12 de abril de 2019 para elaborar una lista de las herramientas

tecnológicas necesarias para transmitir en directo en el sistema de cable utilizando las redes sociales, tomando en cuenta que el equipo debe ser de tecnología de punta para mantener el buen nivel en el trabajo de proyección hacia los televidentes. Por lo que se presenta al Licenciado Daniel Lima la lista de aparatos y el equipo de transmisión.

### 2.3.2. Cotización de equipo tecnológico

El 15 de abril de 2019 se realiza una reunión especial para definir de manera clara y precisa el lugar como base para instalar el equipo tecnológico que se adquirirá, tomando la decisión de instalar el equipo en el estudio principal de Canal 14 Publilima, ubicado en la novena avenida, zona 1 de Retalhuleu. Desde ese mismo 15 de abril hasta el día 20 se inicia el proceso de cotización de precios de los aparatos y el equipo necesario para transmitir en directo vía redes sociales, visitando diferentes casas proveedoras con presencia en Retalhuleu; asimismo, se revisó en páginas digitales de internet para tener mejor amplitud en rango de precios de los aparatos y equipo necesarios.

Entre todas las cotizaciones recibidas, se decide trabajar con la presentada por la empresa INTEC que tiene su sede en la 1ª avenida 4 – 05 Calzada Navidad, Retalhuleu, con los siguientes precios:

Herramienta	Precio
• 1 Computadora Dell Inspiron 14”, 8 GB, 1 TB	Q 5,000.00
• 1 Capturadora de audio y video USB 2.0	Q 300.00
• Cable RCA	Q 200.00
• Mantenimiento mensual	Q 800.00
• Licencias de Software de Microsoft	Q 2,300.00

### 2.3.3. Evaluación técnica

Para que el proceso de información fuera un éxito se tenía que contar con un equipo tecnológico adecuado con las siguientes características: **1** Computadora Dell Inspiron 14”, 8 GB, 1 TB; **b.** 1 Capturadora de audio y video USB 2.0; **c.** Cable RCA; **d.** Mantenimiento mensual; y **d.** Licencias de Software de Microsoft.

#### **2.3.4. Evaluación operativa**

En esta etapa se realizó un análisis de las competencias laborales del operario del canal, definiendo de forma clara las habilidades, destrezas y conocimientos que poseía antes de realizar la intervención del ejercicio de práctica, estableciendo de la misma manera las competencias que son necesarias para operar el nuevo equipo y aplicaciones requeridas para la implementación.

Debido a la necesidad surgida, se toma la decisión de contratar a un experto en desarrollo de transmisiones en directo a través de redes sociales, para lo cual se define el perfil que debe llenar ese profesional que pueda brindar capacitación al personal de Canal 14 Publilima y poner en marcha el proyecto. La reunión para definir ese perfil se realiza el 20 de abril.

- Perfil del Asesor Tecnológico
  - Graduado de Nivel Medio con Especialidad en Computación
  - Estudiante de la Carrera de Ingeniería en Sistemas
  - Ser residente en la ciudad de Retalhuleu
  - Poseer conocimientos en enlaces comunicativos a través de plataformas de redes sociales
  - Tener capacidades de enseñanza

Dado que el servicio de capacitación tiene un costo por honorarios para el profesional, se define también la procedencia de los fondos para hacer ese pago, ya que según el perfil y el objetivo de la capacitación se establece hacer un pago de Q 3,500.00 al profesional que se contrate, y se define un costo de Q 800.00 por gastos en la capacitación.

Con los dos presupuestos (el de la cotización del equipo y de las capacitaciones), se decide que un porcentaje lo cubrirá la administración del canal, y la otra parte la cubrirá el investigador y promotor del proyecto. Esto se define en dos reuniones llevadas a cabo el 20 y el 21 de abril.

A partir de estas decisiones, se inicia con la divulgación del perfil del Profesional en el área tecnológica para su contratación mediante un anuncio publicitario transmitido en el

canal. En el periodo del 22 al 26 de abril se reciben papelerías de las personas interesadas en el anuncio y se realizan entrevistas para conocer los perfiles y se finaliza con la contratación del experto en desarrollo de transmisiones en directo en el sistema de cable utilizando las redes sociales, quien inmediatamente se pone a disposición del grupo para conocer el objetivo de su contratación

### 2.3.5. Seguimiento de estrategias

Para esta etapa ya se había decidido las redes sociales que se aplicarían en el nuevo servicio del canal entre ellas Youtube como servicio de streaming y Facebook para las publicaciones de noticias y transmisiones en vivo, para satisfacer la demanda de la población objetivo que manifestó en sus respuestas a la pregunta número ocho de la encuesta realizada, que hay varios eventos que le llaman la atención para ser vistos en directo a través de la televisión por cable local.

Debido a la importancia que tiene un calendario para mantener el orden, el día 26 de abril se realiza una reunión con el personal de Canal 14 Publilima, la administración del canal, el asesor tecnológico contratado y el investigador y promotor del proyecto para conocer fechas y horarios afines para realizar el proceso de capacitación. En consenso, se define que los días para la capacitación serán desde el lunes 27 hasta el jueves 30 de mayo, tomando en cuenta los criterios de enseñanza del asesor tecnológico contratado.

El calendario quedó definido así:

No.	TEMA	DÍA
1	Teoría: Proceso de Transmisión en directo vía redes sociales y por sistema de televisión  Equipo, aparatos y herramientas para transmisión en directo, características y especificaciones	Lunes, 27 de mayo
2	Presentación de videos tutoriales de Youtube que muestran el trabajo de otros profesionales en procesos de transmisión en directo vía redes sociales y por sistema de televisión	Martes, 28 de mayo
3	Inducción y acercamiento con el equipo de transmisión, haciendo pruebas con una de las actividades culturales	Miércoles, 29 de mayo

	realizadas en la ciudad de Retalhuleu, con el acompañamiento del Asesor Tecnológico	
4	Trabajo como prueba de transmisión en directo en otra de las actividades culturales realizadas en la ciudad de Retalhuleu sin el acompañamiento del Asesor Tecnológico.	Jueves, 30 de mayo

### **2.3.6. Selección de actividad para prueba piloto**

En la segunda quincena de mayo de 2019 se reúne el equipo de Canal 14 Publilima, con el Asesor Tecnológico para elaborar una lista de actividades que se realizan en la ciudad de Retalhuleu que despiertan mayor interés en la teleaudiencia, tal como se manifiesta en las respuestas de los encuestados a la pregunta número 8, entre las cuales se mencionan; actividades escolares, desfiles, actividades comerciales, empresariales, ferias de empleos, eventos de feria, elección de reinas de belleza. De todas se escoge una de las más próximas a realizarse que es la “Feria de la Familia” que promueve el personal docente de la Escuela Oficial de Párvulos Carlos Federico Mora a realizarse en la primera semana del mes de junio. Se decide que a ese evento se le dará cobertura televisiva que servirá como plan piloto para la transmisión en directo.

### **2.3.7. Desarrollo del programa de capacitaciones**

Posteriormente, se desarrolla el período de actualizaciones al personal de Canal 14 Publilima durante los días del 27 al 30 de mayo de 2019, para tecnificarlo en cuanto al proceso de transmisiones en directo y el conocimiento del equipo que se utiliza para su realización; para lo cual el Asesor Tecnológico define el horario de 14:00 a 16:00 horas cada día.

En la primera sesión, el Asesor presenta la teoría del proceso de transmisiones en directo y la lista de los aparatos que se utilizan para ese trabajo y sus características específicas; para lo cual solicita a los miembros del personal del canal que hagan los apuntes pertinentes.

En la segunda sesión, se instruyó al personal en cuanto a transmisiones en directo, mediante videos tutoriales de Youtube que muestran la manera en la que otros profesionales realizan ese trabajo.

En la tercera sesión, al grupo en actualización se le facilitó los aparatos necesarios para realizar ensayos de grabación y transmisión mediante el uso del equipo adquirido por la administración de Canal 14 Publilima, haciendo pruebas de transmisión en una de las actividades culturales realizadas en la ciudad de Retalhuleu, enviando la señal hacia el estudio central para luego ser trasladado a los usuarios en directo, siempre con el acompañamiento del Asesor Tecnológico.

En la cuarta y última sesión, se repitió el proceso de las pruebas en directo en otra actividad cultural por parte del grupo capacitado, pero a diferencia de la prueba anterior, en esta ocasión, la realizaron sin el acompañamiento de Asesor Tecnológico, quien únicamente espero la señal desde el estudio central.

#### **2.3.8. Ejecución de la prueba piloto con la cobertura del evento seleccionado**

El 2 de junio es la fecha esperada para realizar la Cobertura televisiva del evento “Feria de la Familia” en la Escuela de Párvulos Carlos Federico Mora con transmisión en directo vía redes sociales como Prueba Piloto de este proyecto. Como parte del trabajo, se realiza un monitoreo en diferentes viviendas del área geográfica para verificar el alcance de la transmisión en directo.

#### **2.4. Definición del problema**

Durante la fase de diagnóstico se detectaron problemas en el área de transmisiones que se realizan en el Canal 14 Publilima El no aprovechar la tecnología es una desventaja para cualquier persona que tenga los recursos para emprender, como se ha dicho en los resultados en una de las investigaciones realizadas por la Universidad Nacional Abierta y a Distancia –UNAD– con sede en Bogotá, Colombia, indica que “el escaso aprovechamiento de la tecnología está ligado a las condiciones humanas que tenga el interesado en acceder a las herramientas tecnológicas, que le permitan aprovechar su capacidad innovadora en beneficio de la sociedad” (Scarpeta, Algarra, 2011)

Los avances tecnológicos de la última década están fuertemente ligados a la comunicación, que abarca la televisión. Sin embargo, en este marco investigativo se detecta que por parte del personal y administración de la entidad objeto de estudio, no se

aprovecha la tecnología para ofrecer a la sociedad el servicio de transmisiones en directo. Existen diversos factores para que no se concrete ese proceso; y al no hacerlo, otros canales de televisión local toman ventaja alcanzando la audiencia que abarcan las redes sociales cuando se transmite en directo.

En canal 14 Publilima hay personal que conoce acerca del manejo de equipos de producción, trabajos de edición, control de equipo de transmisión de señal, y otras labores; pero se detecta que en cuestión de trabajo de transmisión en directo y los equipos para hacerlo, es poco conocedor; y esto impide que a través de este medio de comunicación se llegue a más personas con las transmisiones en directo.

La contratación de personal en Canal 14 Publilima no es periódica. Si bien es cierto, siempre se ha mantenido presencia de colaboradores en el estudio y en el campo de acción, no ha habido interés de parte de la administración de promover de conocimientos tecnológicos al personal. Sin esas actualizaciones, el recurso humano de Canal 14 Publilima se queda rezagado en cuanto al manejo del equipo necesario para las transmisiones en directo, vía redes sociales.

En Retalhuleu se habla de tiempo parcial cuando un trabajador labora cuatro horas; por otra parte, en la edición número 4 de invierno de la Revista Internacional del Trabajo con respaldo de la Organización Internacional del Trabajo –OIT– Juan Somavia habla acerca de este fenómeno socioeconómico: el trabajo a tiempo parcial.

“Se dice que dota a las empresas de más flexibilidad para adaptar el ritmo de actividad a las exigencias del mercado, por ejemplo, extendiendo el horario en que se usan las máquinas, la cual lleva aparejada una ganancia de productividad. Las autoridades públicas, por último, tienden a pensar que al crecer el número de empleos a tiempo parcial decrece el de personas que buscan trabajo o, por lo menos, el de quienes figuran así en los registros. Dicho sin rodeos: las cifras del desempleo disminuyen, aunque no aumente el volumen general de horas trabajadas” (Somavia, 2014).

En lo que respecta a los momentos de capacitación para el personal de Canal 14 Publilima también se debe considerar que el trabajo se realiza en horario de turnos; no

todos coinciden en momentos en el estudio y en el campo. La manera en que afecta este problema es que no se puede calendarizar de manera sistemática un proceso formal de capacitaciones hacia el personal.

Las lluvias, las descargas electromagnéticas son factores que ponen en riesgo el equipo tecnológico de cualquier institución; y de acuerdo a las recomendaciones por parte de las autoridades de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres – CONRED– de Guatemala, con su filial en Retalhuleu, se debe tomar en cuenta que: “Las lluvias son fenómenos naturales que vienen a favorecer al desarrollo de los pueblos, principalmente en el área de la agricultura y la ganadería, por el beneficio del incremento de la cantidad de agua en los mantos pluviales y corrientes fluviales (ríos, arroyos). Sin embargo, también se corre el riesgo de las inundaciones y saturación de humedad que puede provocar deslaves o derrumbes; asimismo, con la actividad electro atmosférica que puede ocasionar daños a los aparatos electrodomésticos o tecnológicos”

Uno de los motivos de la administración del Canal 14 Publilima para no invertir en la adquisición de equipo para realizar las transmisiones en directo es el tema de los asuntos climáticos, que en cualquier momento podrían dañar los aparatos.

## **2.5. Justificación**

La ciudad de Retalhuleu es la cabecera del departamento que lleva el mismo nombre, ubicada en la parte norte del territorio geográfico. Está dividida por seis zonas donde existen colonias, cantones, barrios, lotificaciones y residenciales, todas con sus servicios indispensables como: agua potable, energía eléctrica, sistema de drenajes; además con otros servicios que dan comodidad a sus habitantes. Entre esos servicios se encuentra el servicio de televisión por cable que es suministrado por dos entidades que se dedican a ese asunto, siendo la de más amplia cobertura el sistema denominado INTERCABLE.

En el sistema INTERCABLE se pueden sintonizar canales de televisión con diferentes programas, los hay específicamente dirigidos al deporte, otros a las noticias, películas, y muchos los hay de variedades; entre estos existe el canal local Canal 14 Publilima, que maneja su eslogan “Donde hay mucho que ver”.

La necesidad de ir marcando el paso en el aspecto de actualización tecnológica, obliga a la gerencia del Canal 14 Publilima a pensar en las maneras de ir llevando la información y eventos a la población de manera inmediata; ya que, de acuerdo a las respuestas de la pregunta número siete de la encuesta realizada, se refleja que los retaltecos son exigentes en cuanto a su deseo de presenciar en tiempo real, en la comodidad de su hogar, a través de la pantalla de su televisor, los eventos o actividades que se realizan, en la ciudad.

En ese marco, se desarrolla este proyecto de capacitación para el manejo de equipo tecnológico para transmisiones en directo en el sistema de cable utilizando las redes sociales para el proceso informativo de los usuarios de Canal 14 Publilima; esto con la finalidad de hacer llegar a la comodidad de los hogares los eventos que se realizan en Retalhuleu de manera directa y en tiempo real; de esta manera, los vecinos de Retalhuleu pueden vivir cada uno de los eventos que se desarrollan en diferentes puntos aun sin salir de sus hogares.

En el lapso de 3 meses se concreta el proyecto, desde el surgimiento de la idea, el planteamiento a la Gerencia de Canal 14 Publilima, la contratación de un experto en transmisiones en directo, la capacitación al personal, y las consecuentes pruebas de transmisión y el desarrollo del trabajo en sí mismo para el alcance del objetivo principal; en el que se verá beneficiada, principalmente, la población de Retalhuleu.

## **2.6. Materiales y Métodos**

En la intervención e investigación se llevaron a cabo acciones ordenadas para obtener la información que fue la base para formular el plan que se desarrolló. Para ello se tomó como primer paso la aplicación de un proceso de observación no estructurada además de dinámicas de grupos focales y lluvia de ideas, que dio lugar al diseño de una matriz FODA que permitió conocer la problemática principal de la institución. Así mismo se planteó una serie de cambios e intervenciones para dar solución a la problemática detectada. De acuerdo con lo anterior se usaron diferentes materiales que se describen a continuación.

## 2.6.1. Materiales

### Medios electrónicos

Debido a la naturaleza de la investigación y a la solución presentada a la problemática, se emplearon medios electrónicos a través de distintas aplicaciones de comunicación social como: Youtube, Facebook y el programa de manejo de imágenes para televisión llamado VMix.

Con todo el equipo humano ya capacitado para la tarea de realizar las transmisiones en vivo de eventos sucedidos en Retalhuleu, y apoyados en el equipo tecnológico adquirido, se inició el trabajo de cobertura de eventos para mantener la sintonía de los televidentes viviendo en tiempo real las actividades de su interés. Siendo el primer evento la celebración del Día de la madre, que se puede apreciar en el siguiente link:

[https://www.youtube.com/watch?v=nmvjclRjw3o&feature=youtu.be&fbclid=IwAR1U\\_TNWYfKj5DU2Bhz3ahHnjihOM9efYuSla-mflpe\\_sT2eFt3-72PNfbA](https://www.youtube.com/watch?v=nmvjclRjw3o&feature=youtu.be&fbclid=IwAR1U_TNWYfKj5DU2Bhz3ahHnjihOM9efYuSla-mflpe_sT2eFt3-72PNfbA)

### **3. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Después de conocer los problemas comunicacionales de la institución, se formuló una estrategia que permita solucionar esas problemáticas, dentro de ellas la actualización y entrenamiento en el manejo de equipo tecnológico para transmisiones en directo en el sistema de cable utilizando redes sociales, servicio que benefició y fortaleció la imagen institucional y el rating entre la población; de acuerdo con lo anterior se detalla las estrategias y sus resultados.

#### **3.1. Diseño del plan de actualización y entrenamiento en el manejo de equipo tecnológico para transmisiones en directo en el sistema de cable utilizando redes sociales**

El proyecto implementado que consistió en Diseñar del plan de actualización y capacitación en el manejo de equipo tecnológico para transmisiones en directo en el sistema de cable utilizando redes sociales permitió que se desarrollaran las acciones para alcanzar el propósito final.

##### **3.1.1. Objetivo**

Expandir su posicionamiento en el mercado como un canal de televisión local, pionero en Retalhuleu con sentido social, cultural, deportivo y noticioso.

##### **3.1.2. Público objetivo**

La teleaudiencia en Retalhuleu que la componen adultos, jóvenes y niños, con el interés de entretenerse con una programación variada que satisface el deseo de cada grupo etéreo.

##### **3.1.3. Medio utilizado**

El sistema de cable con servicio en todo Retalhuleu que lleva la señal de Canal 14 Publilima a cada hogar; ahora utilizando equipo tecnológico para transmisiones en directo utilizando redes sociales.

Como ejemplo, la primera transmisión que se puede seguir en el siguiente link:

[https://www.youtube.com/watch?v=nmvjclRjw3o&feature=youtu.be&fbclid=IwAR1U\\_TNWYfKj5DU2Bhz3ahHnjihOM9efYuSla-mflpe\\_sT2eFt3-72PNfbA](https://www.youtube.com/watch?v=nmvjclRjw3o&feature=youtu.be&fbclid=IwAR1U_TNWYfKj5DU2Bhz3ahHnjihOM9efYuSla-mflpe_sT2eFt3-72PNfbA)

#### **3.1.4. Área geográfica de impacto**

En esta investigación se ha optado por cubrir el área periférica que rodea la ciudad de Retalhuleu, siendo las comunidades: Cantón Tableros, Cantón Dolores, Lotificación Monte Bello, Colonia El Bosque. Colonia La Viña, Residenciales Santa Rita I y II, Colonia Concepción, Cantón Recuerdo Ocosito, Cantón Concepción Ocosito, y Marinas del Rey. El público objetivo son los televidentes en estas áreas del municipio de Retalhuleu, a quienes se les brinda el servicio basado en la programación del canal, la cual estará mejorando a través de las transmisiones en directo por medio de plataformas de redes sociales, que será de interés para los 5 mil usuarios del sistema de cable donde se transmite Canal 14 Publilima. A continuación, se detalla las estrategias y los resultados.

- Se realizó la lista de herramientas tecnológicas necesarias para transmitir en directo vía redes sociales a través de las plataformas de Facebook y Youtube y, trasladar la transmisión por sistema de cable por canal 14 Publilima.

**Objetivo:** Promover que la señal de las transmisiones llegue en tiempo real.

**Público objetivo:** Usuarios de canal 14 Publilima.

**Medio tecnológico utilizado:** Hardware, software y equipo multimedia.

**Área geográfica de impacto:** Las 5 zonas de Retalhuleu.

- Se definió de forma clara y específica el lugar como base para instalar el equipo tecnológico adquirido.

**Objetivo:** Establecer la base para instalar el equipo para las transmisiones.

**Público objetivo:** Administradores y Personal de controles de canal 14 Publilima.

**Medio tecnológico utilizado:** Hardware, software y equipo multimedia.

**Área geográfica de impacto:** Sede de Canal 14 Publilima.

- Con el apoyo de una institución proveedora de equipo tecnológico se enlistan y definen los precios de las herramientas tecnológicas necesarias para transmitir en directo vía redes sociales.

**Objetivo:** Conocer precios de herramienta y del equipo para las transmisiones.

**Público objetivo:** Administradores y Personal de controles de canal 14 Publilima.

**Medio tecnológico utilizado:** Hardware, software y equipo multimedia.

**Área geográfica de impacto:** Sede de Canal 14 Publilima.

- Se enlistó y conoció las características esenciales de un experto en desarrollo de transmisiones en directo a través de redes sociales, debiendo salvar el desafío de gestionar y conseguir los fondos indispensables para el pago de los honorarios de un experto para brindar capacitación en desarrollo de transmisiones en directo a través de redes sociales.

**Objetivo:** Definir el perfil de un experto en desarrollo de transmisiones para su posterior búsqueda y contratación.

**Público objetivo:** Administradores de canal 14 Publilima.

**Medio tecnológico utilizado:** Hardware, software y equipo multimedia.

**Área geográfica de impacto:** Sede de Canal 14 Publilima.

- Se definió la procedencia de los fondos para hacer ese pago, ya que según el perfil y el objetivo de la capacitación se establece hacer un pago de Q 3,500.00 al profesional que se contrate, y se define un costo de Q 800.00 por gastos en la capacitación.

**Objetivo:** Establecer la fuente de financiamiento para la ejecución del proyecto.

**Público objetivo:** Administradores de canal 14 Publilima.

**Medio tecnológico utilizado:** Hardware, software y equipo multimedia.

**Área geográfica de impacto:** Sede de Canal 14 Publilima.

- Se contrató al experto, con quien se estableció las fechas del calendario de capacitaciones.

**Objetivo:** Establecer la fuente de financiamiento para la ejecución del proyecto.

**Público objetivo:** Administradores de canal 14 Publilima.

**Medio tecnológico utilizado:** Hardware, software y equipo multimedia.

**Área geográfica de impacto:** Sede de Canal 14 Publilima.

- Se elaboró la lista de actividades que se realizan en la ciudad de Retalhuleu que despiertan mayor interés en la teleaudiencia de Canal 14 Publilima.

**Objetivo:** Escoger la actividad para realizar la prueba piloto del proyecto.

**Público objetivo:** Administradores de canal 14 Publilima.

**Medio tecnológico utilizado:** Hardware, software y equipo multimedia.

**Área geográfica de impacto:** Sede de Canal 14 Publilima.

- Se definió las funciones a realizar por cada miembro del personal del medio comunicativo para realizar el plan piloto de transmisión en directo vía redes sociales.

**Objetivo:** Destinar las acciones de responsabilidad para cada miembro del personal del Canal 14 Publilima para la actividad del proyecto.

**Público objetivo:** Administradores y personal de canal 14 Publilima.

**Medio tecnológico utilizado:** Hardware, software y equipo multimedia.

**Área geográfica de impacto:** Sede de Canal 14 Publilima.

- Se cumplió con la cobertura televisiva del evento “Feria de la Familia” en la Escuela de Párvulos Carlos Federico Mora con transmisión en directo vía redes sociales como Prueba Piloto de este proyecto. Como parte del trabajo, se realiza un monitoreo en diferentes viviendas del área geográfica para verificar el alcance de la transmisión en directo.

**Objetivo:** Desarrollar la cobertura televisiva del evento seleccionado para la prueba piloto del proyecto.

**Público objetivo:** Administradores y Personal de canal 14 Publilima.

**Medio tecnológico utilizado:** Hardware, software y equipo multimedia.

**Área geográfica de impacto:** Las 5 zonas de la ciudad de Retalhuleu.

## CONCLUSIONES

1. De acuerdo con lo percibido en las necesidades que la empresa tenía con respecto a su tecnificación, se manifestó que era urgente ejecutar un plan de actualización para el personal de Canal 14 Publilima, en el manejo de equipo tecnológico para transmisiones de eventos en directo utilizando las redes sociales, para alcanzar a cubrir el deseo de los televidentes de apreciar el desarrollo de eventos que suceden en la ciudad de Retalhuleu.
2. La administración de Canal 14 Publilima invirtió en el equipo tecnológico de alta calidad para realizar transmisiones en directo; instalando todos los aparatos en la sede central del medio de comunicación ubicada en la zona 1 de Retalhuleu.
3. El desarrollo tecnológico y de actualización informática es parte fundamental en los conocimientos que debe tener el personal de un medio de comunicación masiva para mantenerse a la vanguardia. En ese sentido, siempre será necesario contar con los servicios de un experto en desarrollo de transmisiones en directo en el sistema de cable utilizando las redes sociales y otras plataformas de tecnología televisiva.
4. La disponibilidad del personal de los medios de comunicación para someterse a actualizaciones debe ser congruente con la dinámica de la gerencia administrativa; de esa manera, se puede avanzar, tecnológicamente hablando, si todo el equipo tiene la misma meta en la mira.
5. Con la coordinación entre el capacitador, el personal y el director de Canal 14 Publilima, se diseñó el calendario para la actualización temática con respecto al manejo de transmisiones en directo de eventos utilizando las redes sociales para brindar un mejor servicio a la teleaudiencia de este medio de comunicación.

## RECOMENDACIONES

1. Es imperativo para los cuerpos administrativos invertir en equipos informáticos que les permitan ir al paso que la tecnología va marcando; de no ser así se perdería el sentido de la inmediatez que ahora caracteriza a los medios actualizados.
2. Realizar sesiones de evaluación y progreso; para que puedan plantearse de forma adecuada las carencias y necesidades, da lugar a buscar opciones de solución a lo que se plantea.
3. La preferencia de los televidentes crece hacia los medios de comunicación cuando se hace posible esa fluidez de información en cualquiera de los aspectos de la vida: social, cultural, deportivo, político y noticioso.
4. Es importante conocer las inquietudes que surjan entre los colaboradores, y que puedan ser tomadas en cuenta por la administración para realizar mejoras en el servicio a la población televidente.
5. El alcance de los objetivos en una empresa siempre va a ser posible cuando exista un ente coordinador de las actividades que se necesiten realizar. Los calendarios o cronogramas siempre serán un cinturón que va a ajustar, en el tiempo, el alcance de las metas.

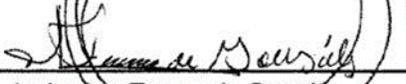
## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Aignerren, M. *La sociología en sus escenarios*. Revista Electrónica, 25, (2), 16 de marzo de 2012. 1-2. Universidad de Antioquía. Antioquía, Colombia. Recuperado de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/ceo/article/download/1611/1264/>
2. Chamorro, L., (2015). *Diseño del Plan de mantenimiento de equipos de la emisora*. Universidad de Nariño. San Juan de Pasto, Colombia. Recuperado de <http://biblioteca.udenar.edu.co:8085/atenea/biblioteca/91293.pdf>
3. Coll, C. y Monereo, C. (2014). *Psicología de la educación virtual*. Madrid, España. Recuperado de <https://mediacaotecnologica.files.wordpress.com/2012/08/psicologia-de-la-educacion-virtual-coll-y-monereo.pdf>
4. Delgado, E. (2002). La investigación en la biblioteconomía y documentación. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 25, (2), 2002, 14-17 Granada, España. Recuperado de [http://eprints.rclis.org/13935/2/Emilio\\_Delgado\\_Lopez\\_Cozar\\_La\\_investigacion\\_en\\_Biblioteconomia\\_y\\_Documentacion\\_Gijon\\_Trea\\_2002.pdf](http://eprints.rclis.org/13935/2/Emilio_Delgado_Lopez_Cozar_La_investigacion_en_Biblioteconomia_y_Documentacion_Gijon_Trea_2002.pdf)
5. Fernández, F. y Blasco, J. (2005). *La figura del productor en el medio televisivo*. Madrid, España. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/323253606\\_La\\_figura\\_del\\_producto\\_de\\_ficcion\\_en\\_television](https://www.researchgate.net/publication/323253606_La_figura_del_producto_de_ficcion_en_television)
6. Galán, M. (29 de mayo de 2009). *La entrevista en la investigación*. Bucamaranga, Colombia. Recuperado de <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/05/la-entrevista-en-investigacion.html>
7. Hernández, R. (2014) *Metodología de la investigación*. Mexico, D.F. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
8. Herrera, C. (2017) *Diseño de un estudio de tv online*. Santiago, Chile. Recuperado de <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/8308/1/UDLA-EC-TIRT-2017-28.pdf>

9. Iborra, M. (1 de enero de 2014). *Fundamentos de Dirección de Empresas*. Madrid, España. Recuperado de [https://books.google.com.gt/books/about/Fundamentos de direcci%C3%B3n de empresas Co.html?id=RKMDoQEACAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.gt/books/about/Fundamentos_de_direcci%C3%B3n_de_empresas_Co.html?id=RKMDoQEACAAJ&redir_esc=y)
10. Leon, N. (2013). Fuerza de ventas determinante de la competitividad empresarial. *Revista de Ciencias Sociales*, 19, (2), 2013, 379-389 Caracas, Venezuela. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4385178>
11. Lopez, X. y Otero, M. (2005). *Las herramientas tecnológicas de la nueva información periódica*. Madrid, España. Recuperado de [https://books.google.com.gt/books/about/Las Herramientas Tecnol%C3%B3gicas de la Nue.html?id=TbPIJzzGXFYC&redir\\_esc=y](https://books.google.com.gt/books/about/Las_Herramientas_Tecnol%C3%B3gicas_de_la_Nue.html?id=TbPIJzzGXFYC&redir_esc=y)
12. Páramo, B. (2017) *La investigación en ciencias sociales*. Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://books.google.com.gt/books?id=Pub0tgAACAAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
13. Salgado, O; Rivera, G; Reyes, J. Elaboración del FODA. *Revista Visión del Futuro*. 21, (1), 2017. 78-99. Universidad Nacional de Misiones. Argentina. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357951171003.pdf>
14. Scarpeta, D.; Algarra, D. Incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación en la educación a distancia *Revista de Investigaciones UNAD* . 10, (1), 2011. Universidad Nacional Abierta y a Distancia –UNAD– Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/revista-de-investigaciones-unad/article/view/743>
15. Solari, M. (2018). *Creación e implementación del área de control de emisión como método para reducir los errores en la pantalla de willax televisiva*. (t, Carrera de Comunicaciones) Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú. Recuperado de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3893/1/2018\\_Solari-Albrizzio.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3893/1/2018_Solari-Albrizzio.pdf)
16. Somavia, J. (2014). *El trabajo decente*. Organización Internacional del Trabajo -OIT- (1ª. ed.). Recuperado de <https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--->

[americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms\\_380833.pdf](https://americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_380833.pdf)

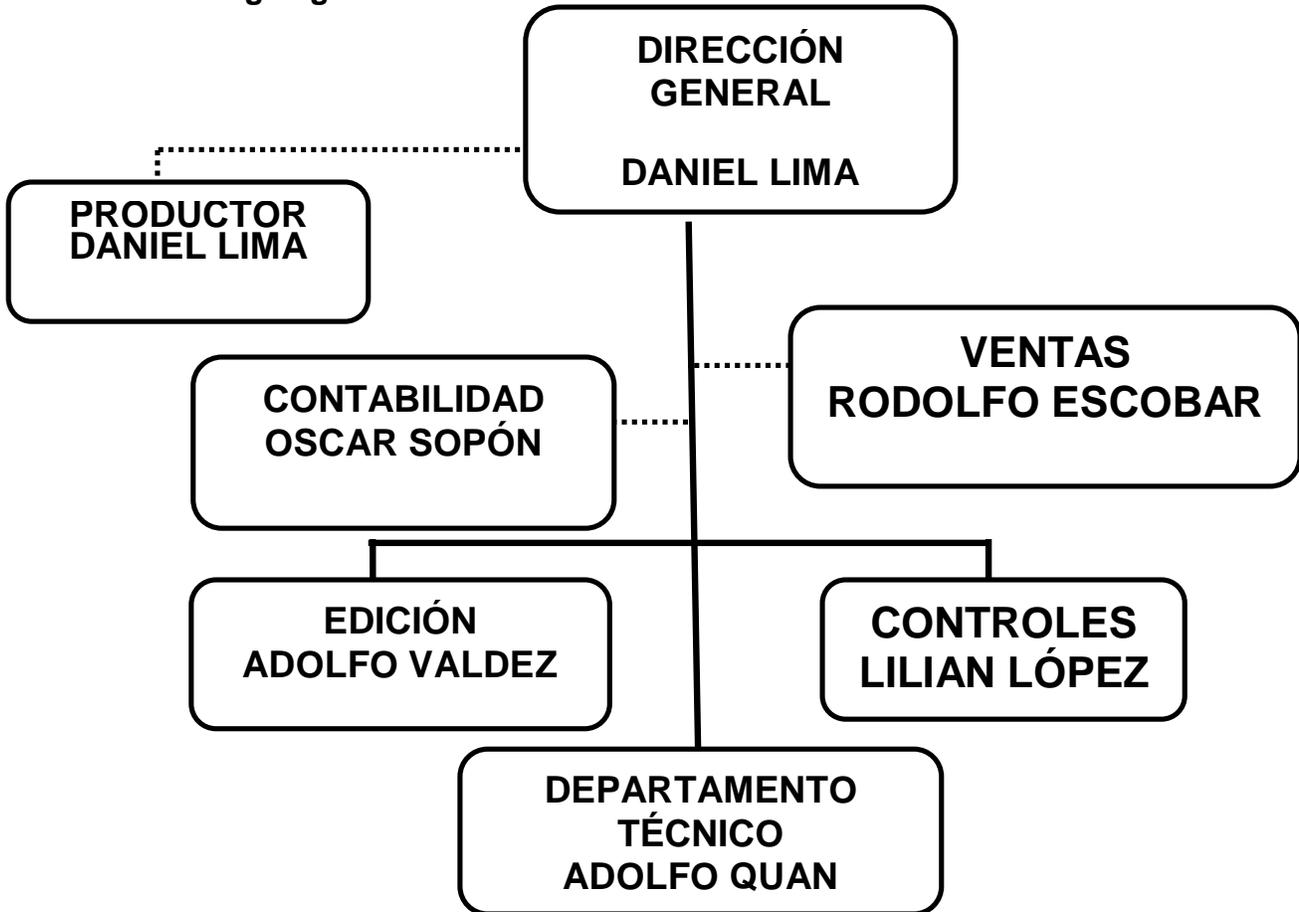
17. Terán, A. (2020). Técnicas de recolección de datos para realizar un trabajo de investigación. *Online tesis* Mexico, D.F. Recuperado de <https://online-tesis.com/tecnicas-de-recoleccion-de-datos-para-realizar-un-trabajo-de-investigacion/>

Vo. Bo.   
Lcda. Ana Teresa de González.  
Bibliotecaria CUNSUROC.



## ANEXOS

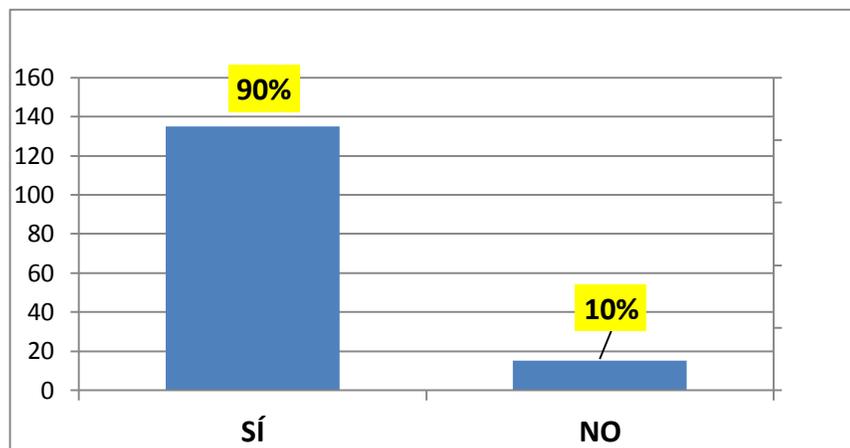
### a. Organigrama de la institución



Fuente: Elaboración propia

## b. Graficas estadísticas

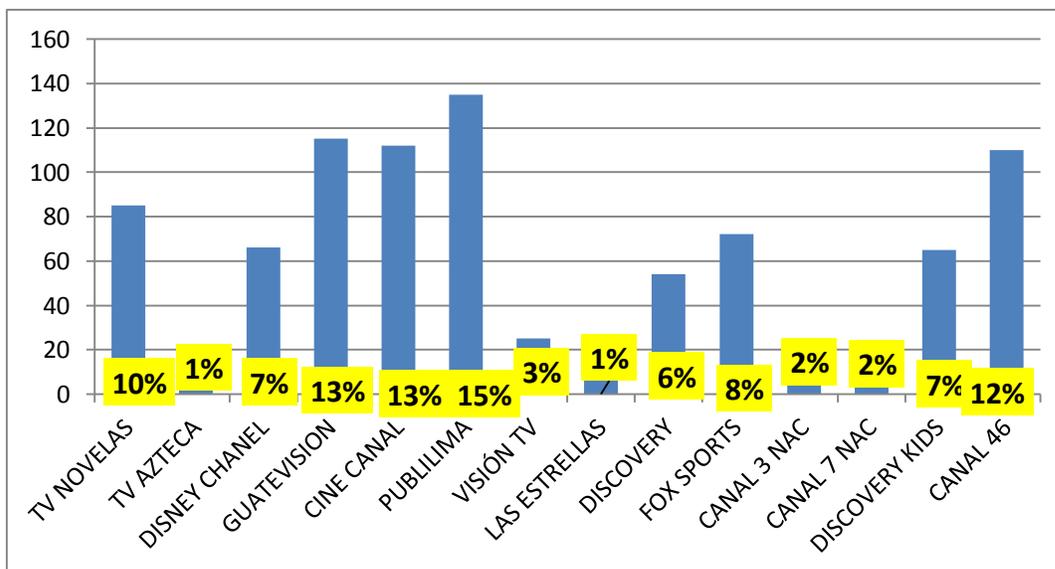
### 1. ¿Cuenta con televisión por cable en su casa?



Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** En las áreas de cobertura televisiva se encontró que no todas las familias cuentan con servicio de televisión de cable local; pero se tiene una gran ventaja en la población de Retalhuleu, pues el 90% de la población encuestada cuenta con ese servicio, este dato presenta la oportunidad de poder mejorar un servicio, para llegar a ese 10% faltante.

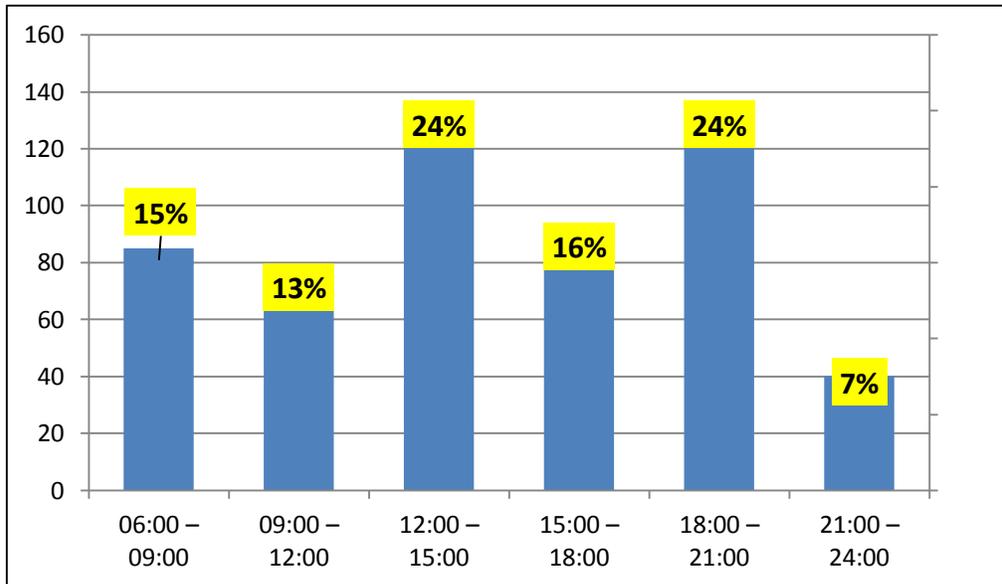
### 2. Mencione el nombre de los canales de televisión por cable local que ve con más frecuencia.



Fuente: Elaboración propia

La gama de canales de entretenimiento es amplia en la parrilla del Sistema Intercable; de esa cuenta, que se observa la variedad de gustos de los habitantes para elegir cuál es su canal favorito. Lo que se observa es que los dos canales locales de mayor aceptación en Retalhuleu suman un 27% entre ambos.

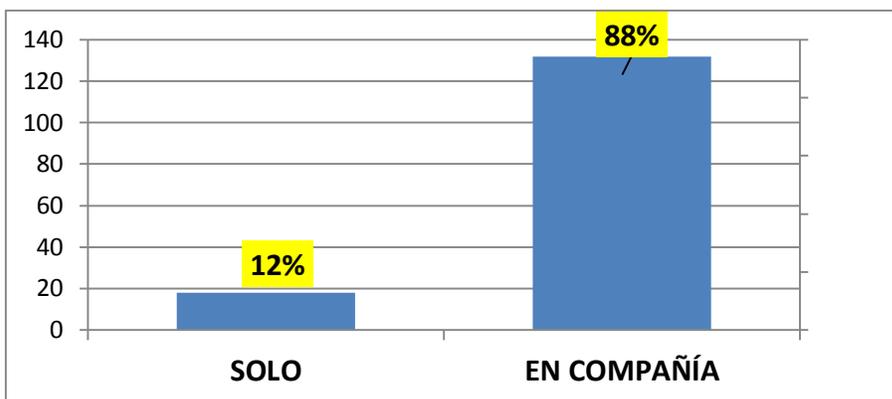
### 3. ¿Cuál es su horario de mayor atención a programas de televisión?



Fuente: Elaboración propia

En esta gráfica se observa que un buen porcentaje de televidentes inicia el día viendo televisión; luego se vuelve a alzar la audiencia a mediodía, y también para finalizar el día se observa actividad de los espectadores de televisión. El horario estelar se mantiene en el de las 6 de la tarde hasta las 9 de la noche. Según opinión de los encuestados, uno de los factores que determina los horarios de audiencia televisiva es el tema laboral; puesto que, mientras las personas están trabajando, baja la atención a los programas de televisión.

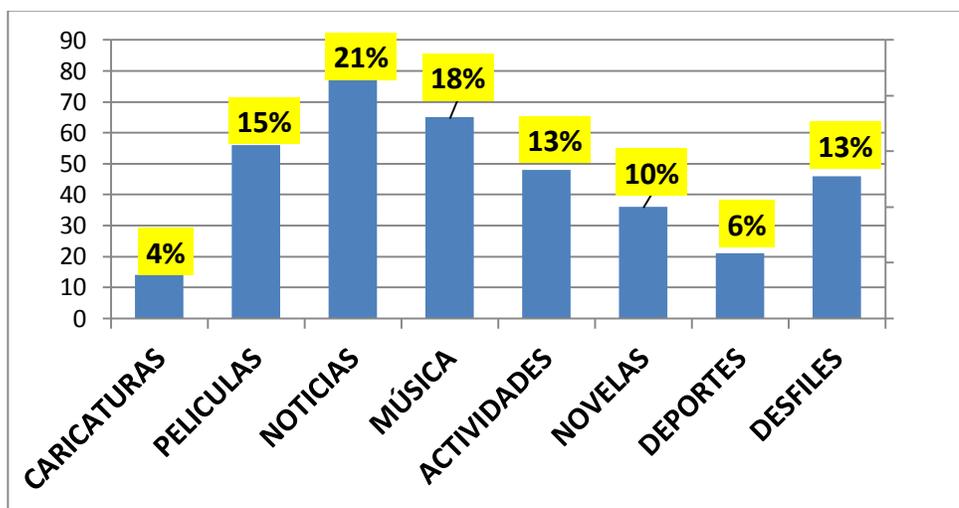
#### 4. ¿Ve televisión solo o en compañía?



Fuente: Elaboración propia

Según las personas encuestadas, manifiestan que en compañía se disfruta más al ver los diferentes programas porque se puede crear opinión o comentarios con respecto a lo que se presenta en la televisión; ya sea con películas, noticieros, deportes u otros temas. Otros manifestaron que es una distracción para la convivencia familiar; y educativo, cuando se resuelven tareas estudiantiles con programas específicos.

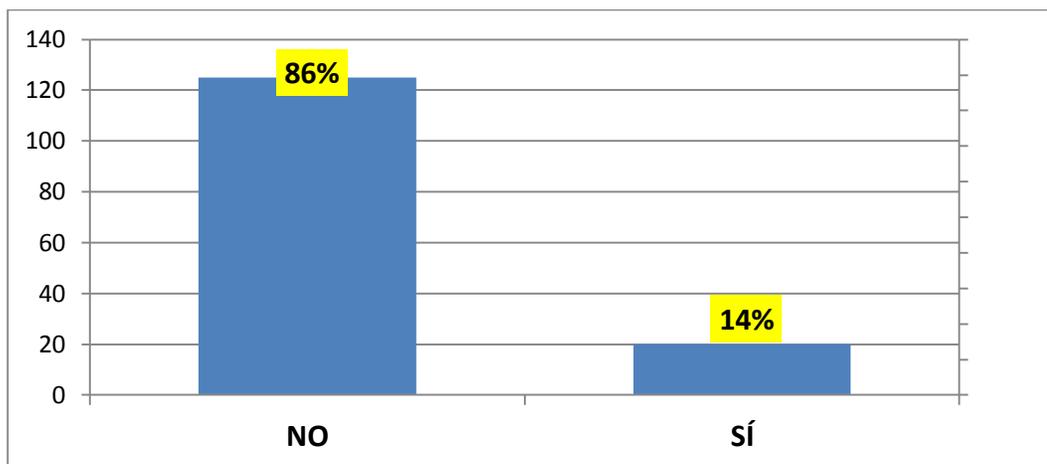
#### 5. ¿Qué tipo de programas de televisión prefiere ver?



Fuente: Elaboración propia

Los sucesos diarios son los más buscados por los televidentes, debido al deseo de mantenerse informados, principalmente en los canales de televisión local, que presentan noticias del lugar; por ese motivo, la barra de "noticias" es la que tiene el porcentaje más alto. Le siguen los programas musicales y de películas que van dirigidos al sector juvenil.

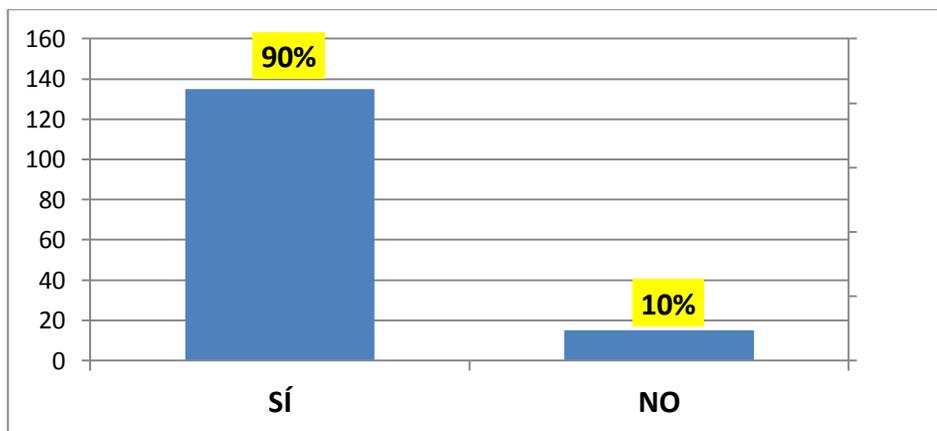
6. ¿Sale de su casa cuando se desarrolla algún evento de su agrado y no lo transmiten en directo por los canales locales?



Fuente: Elaboración propia

Según las personas encuestadas, se les hace difícil asistir directamente al lugar donde se realizan los eventos, principalmente por los factores de horario, distancia y manera de transportarse; esto provoca que se pierdan la oportunidad de apreciar lo que se presenta en la actividad.

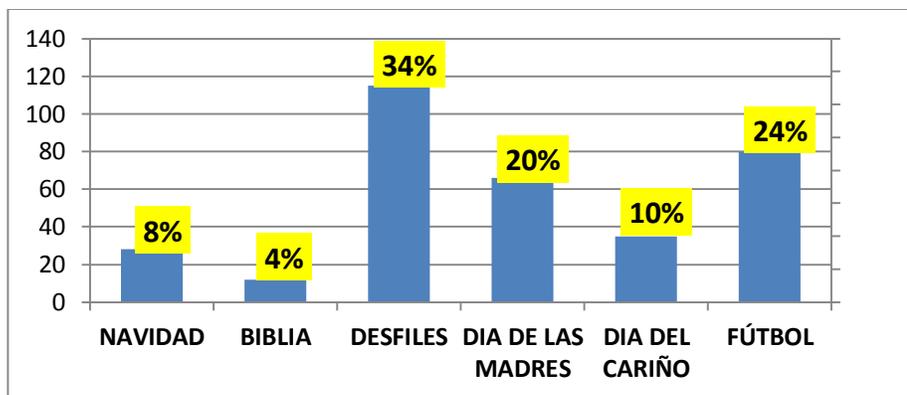
7. ¿Le parece más atractivo ver eventos en directo a través de la televisión por cable local?



Fuente: Elaboración propia

Ante la imposibilidad de acudir directamente al lugar donde se realizan los eventos, las personas encuestadas manifestaron, en su mayoría, que les parece más atractivo ver las actividades en directo a través de los canales locales en el sistema de cable de la televisión local; principalmente, porque lo pueden hacer desde la comodidad de su hogar, sin exponerse a algún peligro por las calles, y porque se evitan gastos en transporte.

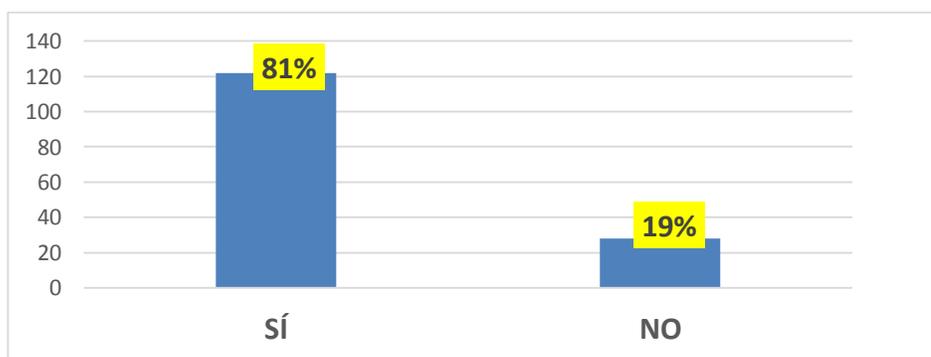
**8. Mencione los eventos que más le llaman la atención para ver en directo a través de la televisión por cable local**



Fuente: Elaboración propia

Los eventos de más atracción para los televidentes son los desfiles que se realizan en la ciudad de Retalhuleu. Las personas encuestadas manifestaron que les llama más la atención debido a la participación de familiares en los desfiles, que pueden ser organizados en diferentes fechas: Carnaval, independencia y Fin de Año; también los hay por aniversario de algunas instituciones educativas o comerciales.

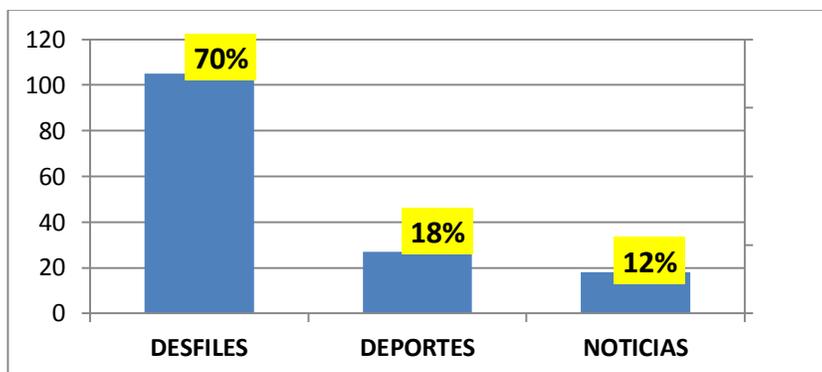
**9. ¿Ve la repetición de los eventos que ya disfrutó en transmisiones en directo a través de televisión por cable local?**



Fuente: Elaboración propia

El interés en algún evento que fue transmitido en directo, se mantiene cuando se pasa la repetición; y para volver a vivir la emoción –y con más calma- de algún momento en particular durante la actividad, la mayoría de las personas encuestadas indicó que sí se divierte con los eventos en diferido.

**10. ¿Qué tipo de eventos de su comunidad le gustaría que se transmitiera en directo a través de televisión por cable local?**



Fuente: Elaboración propia

Debido al interés de observar en los desfiles de sus comunidades a niños y jóvenes que residen en el lugar, en eventos transmitidos por la televisión local en el sistema de cable, es esta actividad la que les gustaría que se transmitiera en directo. Además, por ser éste el evento que se realiza en la ciudad que más disfrutan cuando se transmite en directo.

### c. Boleta de encuesta



Universidad de San Carlos de Guatemala  
Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

#### BOLETA DE ENCUESTA

Instrucciones: Lea los enunciados y conteste de acuerdo con las opciones que se le presentan. La información será usada únicamente para asuntos académicos.

#### Cuestionario

1. ¿Cuenta con televisión por cable en su casa?

Si  No

2. Mencione el nombre de los canales de televisión por cable local que ve con más frecuencia.

.....  
.....

3. ¿Cuál es su horario de mayor atención a programas de televisión?

06:00 – 09:00  15:00 – 18:00   
09:00 – 12:00  18:00 – 21:00   
12:00 – 15:00  21:00 – 24:00

4. ¿Ve televisión solo o en compañía?

Solo  En compañía

5. ¿Qué tipo de programas de televisión prefiere ver?

.....  
.....

6. ¿Viaja a la ciudad para entretenerse cuando se desarrolla algún evento de su agrado?

Si  No

7. ¿Le parece más atractivo ver eventos en directo a través de la televisión por cable local?

Si  No

8. Mencione el nombre de los eventos que más le llaman la atención para ver en directo a través de la televisión por cable local

.....  
.....

9. ¿Ve la repetición de los eventos que ya disfruto en transmisiones en directo a través de televisión por cable local?

Si  No

10. ¿Qué tipo de eventos de su comunidad le gustaría que se transmitiera en directo a través de televisión por cable local?

.....  
.....

#### d. Datos de Grupos Focales

En conversación sostenida con personeros de Canal 14 Publilima, se constató que la capacitación recibida ayudó a que se mejorara el servicio de transmisiones de eventos y del trabajo en general.

<b>No.</b>	<b>Colaborador</b>	<b>Resultado</b>
1	Rodolfo Escobar	Como encargado de ventas indicó que se ha logrado tener una mejor aceptación entre los clientes de publicidad.
2	Rolando Miranda	Como responsable de producción, vio que esta nueva estrategia sirvió para mejorar la coordinación del equipo humano para realizar el trabajo de producción de las transmisiones en directo en los eventos programados.
3	Lilian López	Como encargada de controles, tiene mejor manejo del equipo al haberse actualizado todo el sistema que no solamente ayuda con las transmisiones en directo, sino que también ayuda con el trabajo de controles en general.
4	Adolfo Quan	Al realizar el mantenimiento al equipo encuentra que no se complica el trabajo debido a la actualización que se realizó.

## e. Combo de Fotografías

### 1. Fase del diagnóstico



Entrega de solicitud de permiso para realizar el Ejercicio Profesional Supervisado –EPS– al Licenciado Daniel Lima Castillo, Propietario del Canal 14 Publilima. 28 de enero de 2019

### Área de controles



Área de controles y Master en el Estudio Principal de Canal 14 Publilima. Adolfo Valdez, encargado del Monitoreo y Controles. 5 de febrero de 2019

## Entrevista a Personal de Canal 14 Publilima



Entrevista a Adolfo Valdez como parte del Grupo Focal en Canal 14 Publilima. 15 de febrero de 2019.

## Administración de Boleta de Encuesta

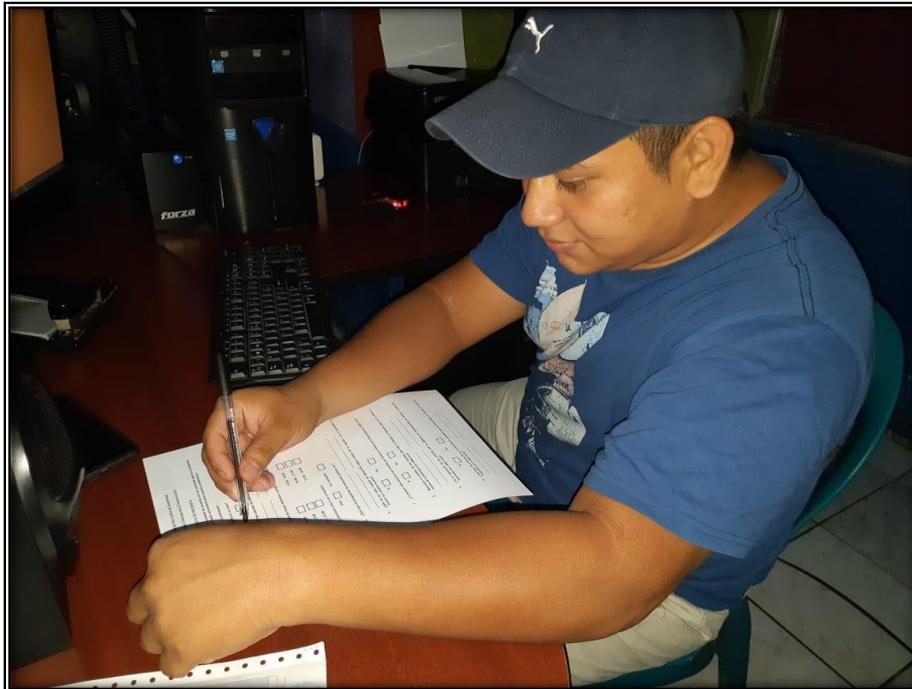


**Administración de la Encuesta a vecina de Cantón Tableros de Retalhuleu. 25 de marzo de 2019.**



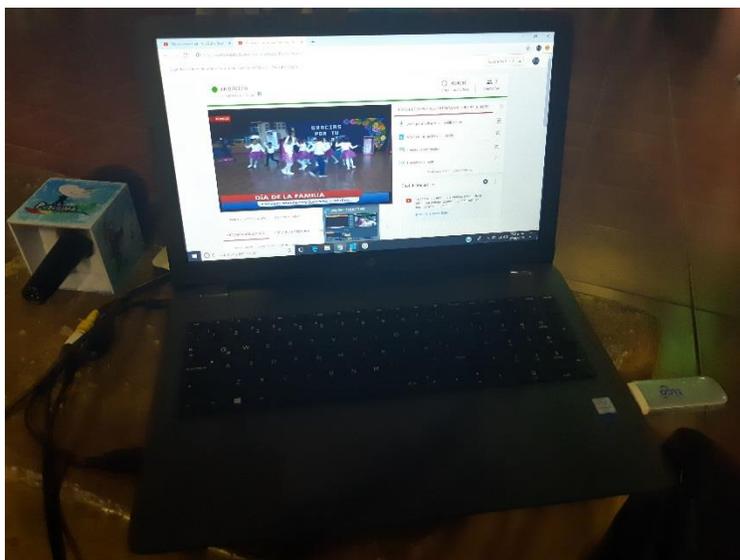
**Administración de la Encuesta a televidente en Cantón Tableros de Retalhuleu. 25 de marzo de 2019.**

## Administración de Boleta de Encuesta

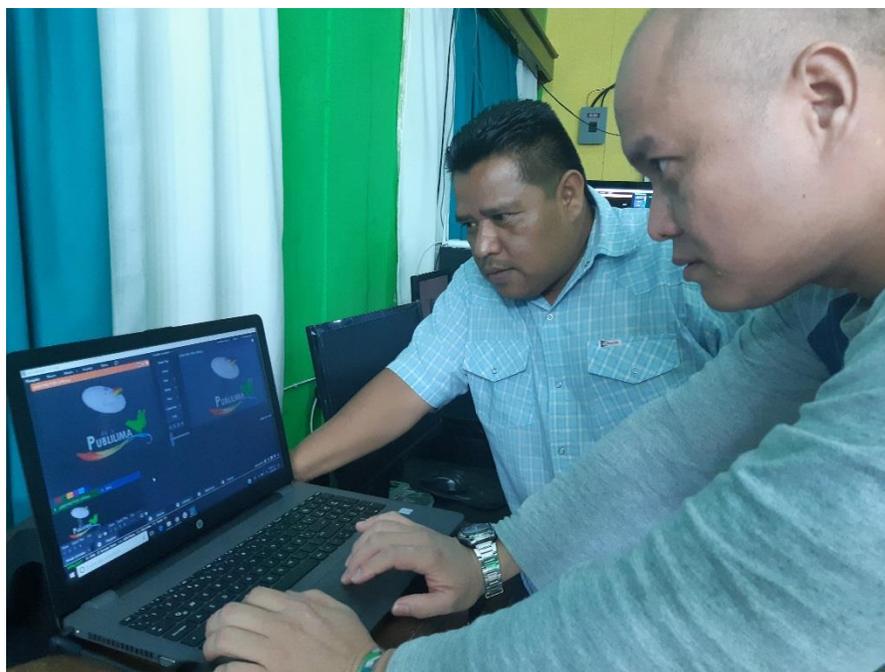


**Administración de la Encuesta a televidente en Colonia Concepción de Retalhuleu. 25 de marzo de 2019.**

## 2. Fase del plan de acción



**Equipo necesario para realizar el proyecto**



Instalación de software al equipo de transmisión adquirido para uso en Canal 14 Pubilima. 20 de abril de 2019.

## Pruebas de Transmisión



Prueba de recepción de señal de transmisión en directo por Cobertura a evento realizado en la ciudad de Retalhuleu. 20 de abril de 2019.

## Sesiones de actualización



Desarrollo de las actualizaciones al personal de Canal 14 Publilima para tecnificarlo en cuanto al proceso de transmisiones en directo y el conocimiento del equipo que se utiliza para su realización. Del 27 al 30 de mayo de 2019.

## Sesiones de actualización



Actualizaciones al personal de Canal 14 Publilima. Del 27 al 30 de mayo de 2019.



actualizaciones al personal de Canal 14 Publilima. Del 27 al 30 de mayo de 2019.

## Sesiones de actualización



Capacitaciones al personal de Canal 14 Publilima. Del 27 al 30 de mayo de 2019.



Capacitaciones al personal de Canal 14 Publilima. Del 27 al 30 de mayo de 2019.



Definición de funciones de cada miembro del personal de Canal 14 Publilima para el desarrollo de la transmisión en directo. Del 27 al 30 de mayo de 2019.

### Pruebas de transmisión



Pruebas de transmisión en una de las actividades culturales realizadas en la ciudad de Retalhuleu. 30 de mayo de 2019.

## Pruebas de transmisión



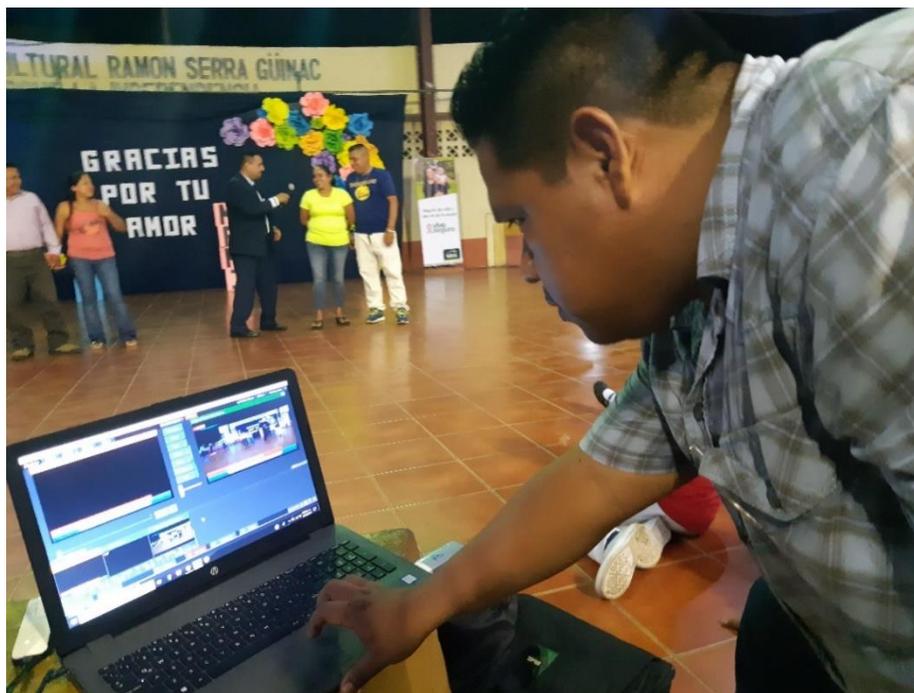
Efectuando prueba de transmisión en directo de un evento realizado en la ciudad de Retalhuleu. 30 de mayo de 2019.

## Transmisión en directo en el sistema de cable utilizando las redes sociales



Cobertura a evento realizado en la ciudad de Retalhuleu para realizar la transmisión en directo a través de Canal 14 PUBLILIMA. 2 de junio de 2019.

## Transmisión en directo en el sistema de cable utilizando las redes sociales



Monitoreo de la señal enviada al estudio central de Canal 14 Publilima en la transmisión en vivo de actividad realizada en la ciudad de Retalhuleu. 2 de junio de 2019.

Guatemala 08, de septiembre 2020

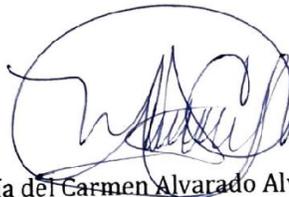
Licenciado  
Heinrich Herman León  
Coordinador de las Carreras de Comunicación  
CUNSUROC-USAC

Estimada Licenciado:

Es un placer saludarla y desearle todo tipo de éxitos en sus actividades académicas.

El motivo de la presente es para indicarle que el estudiante *César Rolando Miranda Ixcolín, carné 200740405* ha finalizado su trabajo de graduación denominado: **Transmisión en directo vía redes sociales para el proceso informativo de los usuarios de canal 14 Publilima**. Por lo anterior, se AUTORIZA a que se proceda con el siguiente trámite previo al acto de investidura como Licenciado en Ciencias de la Comunicación.

Atentamente.



Licda. M.A. María del Carmen Alvarado Alvarado  
Revisora

Scanned by TapScanner

Mazatenango, 22 de octubre de 2020.

MSc.  
Héctor Rodolfo Fernández Cardona  
Coordinador Académico  
Centro Universitario de Suroccidente  
-CUNSUROC-  
Mazatenango, Such  
Presente.

Respetable coordinador académico:

Basado en el dictamen favorable del REVISOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN, titulado "Transmisión en directo vía redes sociales para el proceso informativo de los usuarios de canal 14 PubliLima", elaborado por el estudiante Periodista Profesional César Rolando Miranda Ixcolín, camé 200740405, de la carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación del plan fin de semana del CUNSUROC.

De conformidad con lo establecido en el artículo 5, del "Normativo Específico para la Ejecución del trabajo de Graduación, de la Carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación del Centro Universitario de Sur Occidente-CUNSUROC", adjunto el trabajo de graduación del estudiante en mención, mismo que contiene los cambios sugeridos por mi persona y se incluye una copia del dictamen emitido por el revisor asignado, para su conocimiento.

Por lo que, solicito la revisión correspondiente al documento final, con el objetivo de hacer las correcciones que considere pertinentes y de esta forma obtener la orden de IMPRIMASE del Director del Centro Universitario; y que el estudiante pueda proseguir con el trámite debido para el Acto Público de Graduación, previo al obtener el título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación.

Sin otro particular me suscribo de usted,

Atentamente,



Lic. Heinrich Herman León  
Coordinador de las Carreras de Periodista Profesional  
y Ciencias de la Comunicación  
-CUNSUROC-

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUR OCCIDENTE  
MAZATENANGO, SUCHITEPEQUEZ  
DIRECCIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO

**CUNSUROC/USAC-I-02-2020**

DIRECCIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUROCCIDENTE,  
Mazatenango, Suchitepéquez, treinta de octubre de dos mil veinte. \_\_\_\_\_

Encontrándose agregado al expediente el dictamen del Revisor de Carrera, SE AUTORIZA LA IMPRESIÓN DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN: "TRANSMISIÓN EN DIRECTO VÍA REDES SOCIALES PARA EL PROCESO INFORMATIVO DE LOS USUARIOS DE CANAL 14 PUBLILIMA", del estudiante: César Rolando Miranda Ixcolín, carné No. 200740405 CUI: 2410 46947 1101 de la carrera Licenciatura en Ciencias de la Comunicación.

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

Dr. Guillermo Vinicio Tello Cano  
Director



/grs