

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA



**“PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNO EN TV CABLE SAN JUAN
PARA EL FORTALECIMIENTO DE FANPAGE”**

Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

DELIA NINETH BARRIENTOS ALVARADO
201123916

Previo a portar el título de:

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, octubre de 2017

Consejo Directivo:

Director:

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

Representantes Docentes:

M.A Gustavo Adolfo Morán Portillo

Lic. Mario Enrique Campos Trijilio

Representantes Estudiantiles:

Mario Roberto Barrientos Aldana

Anaite del Rosario Machuca Pérez

Representante de Egresados:

MA. Jhonny Michael González Batres

Secretaria:

M.Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos

Coordinador de EPS Licenciatura

Lic. Luis Arturo Pedroza Gaytán

Supervisores de EPS Licenciatura

Licda. Sandra Nohemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios



6ª Calle 7-20 zona 2
San Juan Sacatepéquez,
Guatemala, Guatemala

Teléfono
6630-2362

Guatemala, 11 de septiembre de 2017

Lic. Luis Pedroza
Coordinador
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Licenciado Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que la estudiante epesista **"DELIA NINETH BARRIENTOS ALVARADO"** con número de carné: **"201123916"** de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala; como requisito y previo a obtener el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, realizo el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución específicamente en **"DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN"** cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **06 de JUNIO** al **31 de JULIO** del año en curso; tiempo durante el cual ejecuto el proyecto comunicacional: **"PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNO DE TV CABLE SAN JUAN PARA EL FORTALECIMIENTO DE FANPAGE"** entregando el material respectivo y debidamente recibido por: **"TV CABLE SAN JUAN"**

En tal virtud manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo del epesista y para los usos y procesos siguientes en el EPS de Licenciatura, extendemos la presente CONSTANCIA DE FINALIZACIÓN DE SU PROYECTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA en nuestra institución.

Atentamente,

Lic. Carolina Zuñiga
Administradora de Tv Cable San Juan



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación



Guatemala 13 de octubre de 2017

Estudiante
Delia Nineth Barrientos Alvarado
Carne: **201123916**
Escuela de Ciencias de la Comunicación

De mi consideración:

Me complace informarle que he revisado su informe final de EPS de Licenciatura con el título **"PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNO DE TV CABLE SAN JUAN PARA EL FORTALECIMIENTO DE FANPAGE."** El citado trabajo cumple los requisitos de rigor del presente programa por lo cual, emito **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y la distribución de su trabajo final de EPS de Licenciatura de forma digital en un archivo PDF en 7 CD'S que deberán ser distribuidos en cada una de las instancias siguientes:

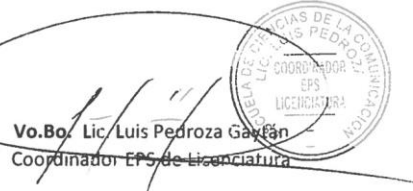
- Biblioteca USAC
- Biblioteca ECC
- Secretaría ECC
- Institución o empresa
- Coordinación EPSL

Sin otro particular,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Lic. Fernando Ismael Flores Barrios
Supervisora EPS de Licenciatura




Vo.Bo. Lic. Luis Pedroza Gayfán
Coordinador EPS de Licenciatura



"Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad"
OLVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona 12 • Teléfono: (502) 2418-8920. Telefax: (502) 2418-9810
www.comunicacion.usac.edu.gt

Para efectos legales, únicamente la autora es la responsable del contenido de este trabajo.

DEDICATORIA

- A DIOS:** Por cada día de vida, de bendiciones. Por la sabiduría que me ha dado y por permitir que llegara este momento; esta meta.
- A LA VIRGENCITA:** Por su amor, su bondad y por interceder al Padre por mi.
- A MIS PADRES:** Zoila Marina y Obdulio Neftalí, mis ángeles; Este momento no habría llegado si ustedes no estuvieran a mi lado dándome su apoyo, amor, paciencia y comprensión. Son el pilar fundamental de mi vida. Este triunfo también es de ustedes. ¡Lo logramos!
- A MI DULCE HIJA:** Amor eres el motor que me impulsa cada día. Espero que tú llegues mucho más alto. ¡Te amo mi Dulce princesa!
- A MIS HERMANOS:** Obdulio y Diego, ustedes han sido parte esencial para llegar a este día. Su apoyo, cariño y consejos siempre serán un pilar en mi vida. Son una bendición.
- A MI FAMILIA:** Madrina Elsa, tíos, primos, cuñada y sobrinos Diego y Santi; por su apoyo y cariño durante mi vida.
- A MIS AMIGOS:** Los momentos que hemos compartido son parte importante en mi vida. Graduarnos juntos una bendición.

Especialmente dedico este triunfo a una maravillosa mujer: mi hermosa abuelita Zoila Marina Tejeda (Q.E.P.D). Mamita siempre estará en mi corazón. Su recuerdo está presente en mis días. Su amor me impulsa a seguir adelante. Sé que estaría muy orgullosa de mí. La extraño, la necesito, la recuerdo y la amo mi mamita.

Un abrazo hasta el cielo.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad de San Carlos de Guatemala

Por la oportunidad de ser profesional egresada de tan honorable casa de estudios.

A la Escuela de Ciencias de la Comunicación

Por forjarme académicamente y prepararme para la vida profesional con tan maravilloso proyecto como lo es el EPSL.

A mi asesor Lic. Fernando Flores

Por su asesoría en la realización del EPSL, por guiarme en la trayectoria de esta ejecución y lograr culminarla.

A Rodolfo Patzán (Choyo)

Por toda la ayuda, el tiempo, la asesoría y el apoyo que me brindó en esta última etapa de mi carrera profesional. Sin ti esto no sería posible Chofito, gracias Por guiarme y estar siempre, sobre todo gracias por tu presencia en mi vida. Siempre serás una bendición.

A la Licda. Carolina Zuñiga

Por apoyarme en la realización de este proyecto. Muchas gracias licenciada.

A todos los que de alguna manera me apoyaron, gracias totales.

Índice

RESUMEN	I
INTRODUCCIÓN	II
JUSTIFICACIÓN	III
CAPÍTULO I	1
1. DIAGNÓSTICO	1
1.1 LOS OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO	1
1.1.1 Objetivo general	1
1.1.2 Objetivos Específicos:	1
1.2 LA INSTITUCIÓN: TV CABLE SAN JUAN	2
1.2.1 Ubicación geográfica	2
1.2.2 Integración y alianzas estratégicas	2
1.2.3 Antecedentes o historia	2
1.2.4 Departamentos	2
1.2.5 Visión	3
1.2.6 Misión	3
1.2.7 Objetivos institucionales	4
1.2.8 Público objetivo	4
1.2.9 Organigrama	5
1.3 LA METODOLOGÍA	6
1.3.1 Descripción del método	6
1.3.2 Técnicas e instrumentos de recolección	6
1.3.3 Cronograma de Diagnóstico	8
1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS	9
1.4.1 Fichas de las Entrevistas	9
1.4.2 Resultados de las entrevistas	10
1.4.3 Matriz de observación	12

1.4.4	Resultados de la observación	12
1.4.5	Tablas comparativas, puntos de encuentros y disensos entre entrevistados	14
1.5	RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN	15
1.5.1	Fortalezas	15
1.5.2	Oportunidades	15
1.5.3	Debilidades	15
1.5.4	Amenazas	15
CAPÍTULO II		16
2.	PLAN DE COMUNICACIÓN.	16
2.1	ANTECEDENTES COMUNICACIONALES.	16
2.2	OBJETIVOS.	16
2.1.1.	Objetivo General	16
2.1.2.	Objetivos Específicos.	16
2.3	PÚBLICO OBJETIVO.	17
2.4	MENSAJE	18
2.5	ESTRATEGIAS.	19
2.6	ACCIONES DE COMUNICACIÓN.	21
CAPÍTULO III		27
3.	INFORME DE EJECUCIÓN	27
3.1	PROYECTO DESARROLLADO	27
3.1.1	Financiamiento	27
3.1.2	Presupuesto	27
3.1.3	Beneficiarios	28
3.1.4	Recursos Humanos	28
3.1.5	Área Geográfica de Acción	29
3.2	ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS	29
3.3	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	35
3.4	CONTROL Y SEGUIMIENTO	36

Conclusiones	38
Recomendaciones	39
Glosario de Términos	40
Bibliografía	45
E-grafía	46
Anexos	47
- Fotografías	47
- Transcripción de las entrevistas	50
- Manual para uso Correcto de Redes Sociales	59

RESUMEN

Nombre de la Institución: Tv Cable San Juan

Nombre del Proyecto: “Plan de Comunicación Interno en Tv Cable San Juan para el fortalecimiento de FanPage”

Objetivos del Proyecto:

General:

Presentar un plan de comunicación interna para el uso correcto de la FanPage de Tv Cable San Juan.

Específicos:

- Reforzar el conocimiento del uso de la Fan page.
- Implementar herramientas que faciliten la organización del contenido que se comparte en redes sociales. (Plantillas para organizar publicaciones en redes sociales, Calendario de contenido y de publicaciones)
- Elaborar material impreso para apoyo de los empleados encargados de la fan page (Manual de inducción para Interactuar en las redes sociales correctamente).

Sinopsis:

El presente proyecto se realizó en la Empresa Tv Cable San Juan. Luego de un diagnóstico y ejecutar un plan comunicacional, obteniendo la creación de un manual para el uso correcto de las redes sociales de dicha entidad, además de crear una herramienta para la organización del contenido para FanPage de Facebook.

INTRODUCCIÓN

El objetivo primordial del presente trabajo es el fortalecimiento de la comunicación interna de la empresa Tv Cable San Juan, a través del departamento de producción; el cual cumple con la función de administrar la información y contenido compartido en la FanPage de dicha institución. Este trabajo comunicacional que desempeñan los administradores de dicha red social, es parte de múltiples funciones comunicativas que desempeñan como comunicadores de la empresa de telecomunicaciones.

Durante la realización del plan comunicacional fue imprescindible plantear un objetivo general y específicos, dichos objetivos son guías para el mejoramiento de la comunicación interna entre los administradores de la FanPage y la empresa. Puesto que saber manejar las herramientas de comunicación hace que esta sea más eficiente.

La ejecución del plan comunicacional contempla dos estrategias, la creación de un manual de uso correcto de la FanPage; el cual está destinado a reforzar el conocimiento de los actuales o futuros administradores de esta red social, conteniendo información puntual y esencial para el manejo eficaz de esta herramienta de comunicación. Y la realización de un calendario semanal de contenido, cuyo objetivo es el de la organización adecuada del contenido que se comparta en la FanPage. Este calendario se realizó de manera digital para optimizar las tareas semanales de los encargados de la red social.

JUSTIFICACIÓN

El plan de comunicación interna para el fortalecimiento de la Fanpage que se realizó en la empresa de Tv Cable San Juan es importante porque se pudo encontrar una solución viable a los problemas de comunicación interna que fueron detectados durante la realización del diagnóstico dentro de esta empresa de telecomunicaciones.

Tomando en cuenta que la universidad de San Carlos De Guatemala es el principal ente de educación superior del país. Dicho plan de comunicación se realizó como aporte a la sociedad guatemalteca, lo cual es una obligación que el estudiante sancarlista tiene y debe cumplir.

Es importante que el trabajo de EPS elaborado para Tv Cable San Juan se haya realizado, puesto que es una empresa grande con poco personal, por lo tanto señalar los problemas que padecen y lograr solventarlos de manera viable es significativo. Sobre todo porque la empresa es de telecomunicaciones, y debe brindar información a sus clientes; los cuales pagan por un servicio. Por lo cual las personas encargadas de redes sociales de la empresa deben tomar en cuenta que tienen que comunicar y hacer llegar información a las personas que lo necesiten, utilizando óptimamente las herramientas que tienen a su alcance y logrando destacar información eficaz.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO

1.1 LOS OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

1.1.1 Objetivo general

Realizar un diagnóstico de los procesos de comunicación interna que se emplean para el uso de la Fan Page de la empresa de telecomunicaciones Tv Cable San Juan.

1.1.2 Objetivos Específicos:

- Examinar los medios utilizados para la transferencia de información en Tv Cable San Juan.
- Observar el uso de la Fan page en la institución.
- Analizar las herramientas utilizadas por los empleados para trasladarse información.
- Detectar si los encargados de la página tienen conocimiento acerca del manejo de Redes Sociales.
- Crear un plan de comunicación que solventará los problemas detectados.

1.2 LA INSTITUCIÓN: TV CABLE SAN JUAN

1.2.1 Ubicación geográfica

La empresa de Telecomunicaciones Tv cable San Juan se encuentra ubicada en 6ta. Calle 7-20 zona 2, San Juan Sacatepéquez, Guatemala.

1.2.2 Integración y alianzas estratégicas

Actualmente la empresa de Tv Cable San Juan se integró verticalmente a la empresa de telecomunicaciones Servicios Innovadores de Comunicación y Entretenimiento S.a. (SICESA) con la que tiene una alianza estratégica para brindar servicios de televisión por cable.

1.2.3 Antecedentes o historia

- **2004:** Fundación de la empresa de Tv Cable San Juan, contando con aproximadamente 50 canales.
- **2012:** Cambia de administración y desde entonces ha ido en aumento su producción y su personal. Además se funda el primer canal local de San Juan Sacatepéquez llamado GuateTv; el cual cuenta con programación para el público del municipio.
- **2016:** Tv Cable San Juan tiene un cambio de administración, esta vez una alianza estratégica con la empresa de Telecomunicaciones Servicios Innovadores De Comunicación Y Entretenimiento S.A.

1.2.4 Departamentos

1.2.4.1 **Administración:** se encarga de administrar el trabajo dentro de la

empresa. Velan por el buen funcionamiento de cada departamento.

1.2.4.2 **Atención al cliente:** se encarga de darle atención a los clientes que necesiten información o solución a sus problemas. También tiene como responsabilidad hacer el cobro de usuarios que se acercan a cancelar las mensualidades del servicio de cable.

1.2.4.3 **Ventas/cobros:** la función de esta área es la de visitar a clientes que viven fuera del casco urbano del municipio, con el fin de realizar el cobro del servicio, así mismo realizar ventas.

1.2.4.4 **Planta técnica:** se encarga de velar por la señal de cable, mantener los canales al aire y solucionar problemas de fibra óptica.

1.2.4.5 **Canal Guate Tv:** es el canal perteneciente a la empresa. Cuenta con programas para toda la familia. También se encarga de manejar la Fan page de la empresa.

1.2.4.6 **Producción:** son los encargados de producir los programas locales transmitidos en el canal. Además realizan diseños y spot publicitarios los cuales se comparten en la fan page.

1.2.4.7 **Ventas Pautas Publicitarias:** encargado de buscar y atender a los clientes que soliciten pautas publicitarias.

1.2.5 Visión

Ser la empresa líder en entretenimiento y telecomunicaciones para el pueblo Sanjuanero, reconocida por su calidad, servicio y mejora continua.

1.2.6 Misión

Trabajamos en equipo para poder satisfacer las expectativas de nuestros clientes y usuarios de cable, ofreciendo la mejor programación y la mejor señal de entretenimiento para las familias de nuestro pueblo.

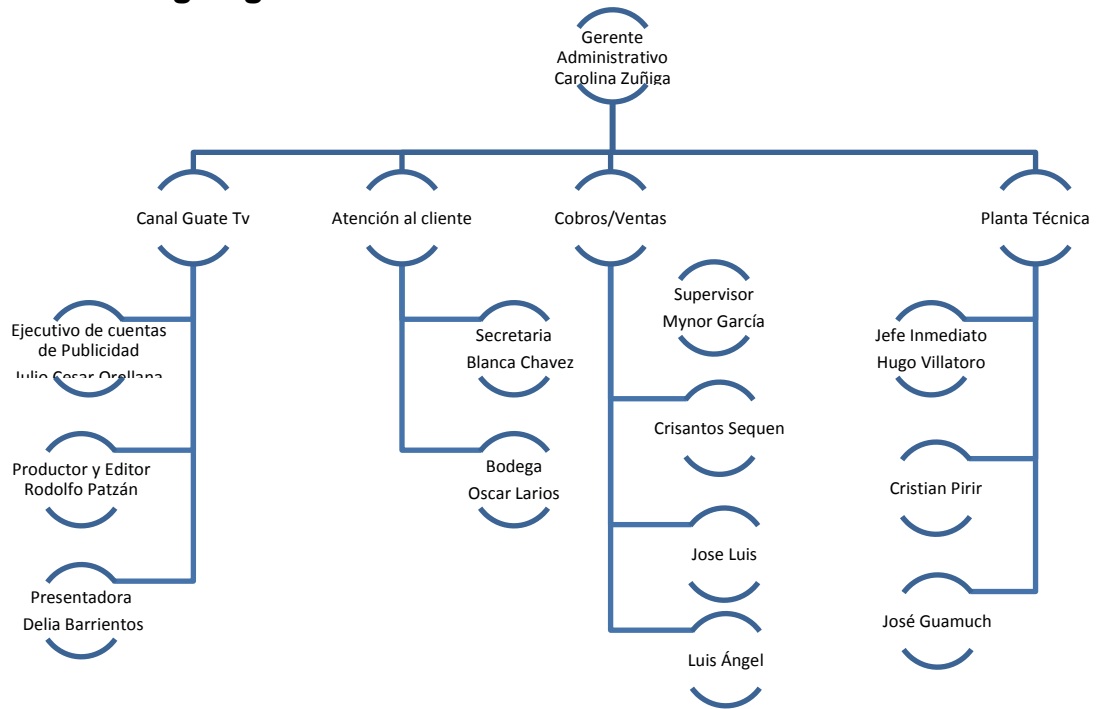
1.2.7 Objetivos institucionales

Tv Cable San Juan tiene como objetivo principal brindar un servicio de calidad a todos sus usuarios para ello cuenta con una programación variada para su mejor entretenimiento, además de ello cuenta con el personal calificado para solucionar cualquier tipo de contingencia que pudiera presentarse en el servicio.

1.2.8 Público objetivo

Personas que residan en San Juan Sacatepéquez, San Pedro Sacatepéquez, San Raymundo y Vista Hermosa, que busquen entretenimiento por cable con programación para todas las edades.

1.2.9 Organigrama



Fuente: Tv Cable San Juan, 2016

1.3 LA METODOLOGÍA

1.3.1 Descripción del método

En este diagnóstico se utilizó metodología de investigación cualitativa, con la cual se observó, recopiló y analizó datos acerca de cómo ocurre el proceso de comunicación interno en el manejo de la página de Facebook de Tv cable San Juan.

Investigación cualitativa es el punto de vista, corriente o enfoque, que persigue –en principio- establecer con claridad y certeza cuales deben ser las preguntas básicas para la investigación. Considera oportuno la utilización de técnicas de recolección de información descriptiva, antes que las de medición de datos, tal como la observación directa –participante y no participante- y la descripción analítica del fenómeno para visualizar el entorno o contexto en el que ocurre. (Piloña, 2011)

1.3.2 Técnicas e instrumentos de recolección

Los instrumentos que se utilizaron para recolectar los datos necesarios fueron la observación directa participante y las entrevistas que se realizaron en las diferentes áreas de la empresa Tv Cable San Juan fueron individuales y de forma mixta o semi-estructurada, es decir, se alternaron preguntas estructuradas y preguntas espontáneas de acuerdo a las respuestas. Esto con el fin de indagar y recabar más datos necesarios para lograr determinar los problemas comunicacionales.

Observación directa: esta se da al observar el fenómeno y a su vez recolectar la información.

Observación participante: es aquella en la cual el investigador se involucra en el fenómeno observado, podría decirse que es juez y parte. Se obtiene de primera mano la información.

La entrevista: es una técnica por medio de la cual personas entablan un diálogo con preguntas abiertas o cerradas para obtener información sobre un aspecto del fenómeno que se estudia.

Entrevista mixta o semi-estructurada: Las preguntas que se realizan son abiertas. El informante puede expresar sus opiniones, matizar sus respuestas, e incluso desviarse del guión inicial pensado por el investigador cuando se atisban temas emergentes que es preciso explorar.

1.3.3 Cronograma de Diagnóstico

CALENDARIO DE ACTIVIDADES DE DIAGNÓSTICO 2017						
ACTIVIDADES	SEMANAS					
	16 al 20 enero	20 al 27 enero	28 enero al 4 de febrero	6 al 11 febrero	13 al 18 febrero	20 al 24 febrero
Propedéutico						
Solicitud de prácticas en la empresa						
Observación						
Entrevistas						
Análisis de datos						
Realización de diagnóstico						
Entrega de diagnóstico						

Fuente: epesista Delia Barrientos, 2017.

1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS

1.4.1 Fichas de las Entrevistas

Entrevistado	Rodolfo Natanael Patzán cuc
Puesto	Director de GuateTV
Tiempo de laborar para la Institución	2 años
Fecha	6 de febrero 2017
Hora	11:00 am
Objetivo	Conocer la función del encargado oficial de la página, así como los medios que utiliza para comunicarse con las demás áreas de la institución.

Entrevistado	Mynor Rafael García Ángel
Puesto	Supervisor de cobros
Tiempo de laborar para la Institución	1años
Fecha	8 de febrero
Hora	15:00 hrs
Objetivo	Determinar si los empleados conocen la imagen institucional de Tv Cable San Juan.

Entrevistado	Blanca del Rosario Chávez Top
Puesto	Recepción
Tiempo de laborar para la Institución	2 años
Fecha	10 de febrero
Hora	09:00 am
Objetivo	Conocer la perspectiva que el dpto. de Servicio al cliente tiene respecto al manejo de la fan page.

Entrevistado	Hugo Villatoro
Puesto	Jefe de Técnicos
Tiempo de laborar para la Institución	2 años
Fecha	13 de febrero
Hora	11:00 am
Objetivo	Detectar si las herramientas utilizadas para comunicarse entre las áreas de trabajo cumplen su objetivo.

Entrevistado	Licenciada Carolina Zuñiga
Puesto	Administradora
Tiempo de laborar para la Institución	1 años
Fecha	18 de febrero
Hora	14:30 hrs.
Objetivo	Conocer la perspectiva que tiene el área administrativa de la información compartida en la página y el manejo de la misma.

1.4.2 Resultados de las entrevistas

Tv Cable San Juan cuenta con una página en Facebook, la cual es administrada por el área del Canal GuateTv, esta Fan page difunde cierta información oficial de la empresa así como noticias de interés para el público en general. Entre la información que más circula en esta página se pueden mencionar: spot comerciales, invitaciones a las actividades culturales y/o deportivas que cubrirá el canal de la empresa. Además a esta página ingresan, por medio del inbox solicitudes o inquietudes de personas necesitan información básica del cable, como consultas de precios, listado de canales o reportes de mala señal en distintos lugares.

La página en Facebook es la única herramienta de social media con la que la empresa cuenta, y se divulga información que pertenece al canal de la empresa, con menor frecuencia información general de Tv Cable San Juan. Este medio digital necesita fortalecimiento en la creación de contenido, ya que no se mantiene actualizado y los administradores no están informados ni capacitados para el manejo adecuado de la misma. Además el poco personal que tiene a su cargo dicha página afecta el funcionamiento de la misma.

Los departamentos que conforman la empresa de Tv Cable San Juan conocen de la existencia de dicha página, aunque es casi nula la participación que tienen con el departamento que está a cargo de manejarla, se comunican únicamente cuando no cuentan con datos que necesiten para responder interrogantes que usuarios solicitan de manera inmediata.

La información con respecto a la imagen institucional que poseen los empleados no es suficiente para cumplir los objetivos del trabajo de cada área laboral. Y esto afecta el área encargada de manejar la fan page.

1.4.3 Matriz de observación

Fecha	Observación	Lugar	Objetivo
Del 4 al 10 de febrero	Observación directa	Administración FanPage TV Cable San Juan y atención al cliente.	Observar el proceso de comunicación para la administración de la FanPage entre estos departamentos.
del 11 al 18 de febrero	Observación directa	Administración FanPage TV Cable San Juan y Gerencia.	Observar las herramientas de comunicación que emplean estos departamentos para la organización de FanPage.

1.4.4 Resultados de la observación

- Con la observación se pudo verificar que la empresa Tv Cable San Juan cuenta con cuatro áreas que trabajan juntas para tratar de dar servicio a las personas que así lo requieran. Las áreas son: Recepción/servicio al Cliente, cobros, Área Técnica, Administración, Canal GuateTv/Producción.
- Existe buena relación entre trabajadores, interactúan de manera agradable y sociable, lo cual hace que el trabajo en equipo sea eficiente. Aunque se constató que no utilizan papelería como memorandos, que los ayuden a organizar actividades y muchas veces no comunican los problemas que presentan los usuarios con las áreas que corresponde.
- También se observó que las personas que manejan la administración de la fan page responden con lentitud mensajes que ingresan solicitando

información, además es deficiente la comunicación con los demás departamentos, ya que los administradores cuando no se encuentran en oficina no pueden brindar atención a las personas que lo están requiriendo. Se constató que existen 3 administradores de la página, dos se encargan de diseños y uno de compartir información y responder mensajes en los cuales se solicita publicidad.

- Durante la observación dentro de las oficinas de tv cable san juan se detectó la falta de documentos de comunicación organizacional que den soporte a la coordinación de actividades y la funcionalidad de la página de Facebook.

1.4.5 Tablas comparativas, puntos de encuentros y disensos entre entrevistados

CONCEPTO	ÁREAS ENTREVISTADAS									
	Administración		Producción/ Guate TV		Ventas		Servicio al cliente		Servicio técnico	
	Consensos	Disenso	Consensos	Disenso	Consensos	Disenso	Consensos	Disenso	Consensos	Disenso
Comunicación efectiva entre áreas	■		■		■			■	■	
Carencia de recurso humano	■		■			■		■	■	
Necesidad de redes sociales	■		■			■	■		■	
Buena imagen institucional		■		■	■			■		■
Uso eficiente de Fan page		■		■	■			■	■	
Capacidad de manejo de Fan page		■	■		■		■			■
Necesidad de interacción con usuarios en la	■				■		■		■	
Los medios utilizados son eficientes dentro de la empresa	■		■		■		■		■	

Fuente: epesista Delia Barrientos, 2017.

1.5 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN

1.5.1 Fortalezas

- ✓ La comunicación dentro de los departamentos que conforman la empresa es bastante fluida.
- ✓ Existe interés por parte de los empleados en mejorar su trabajo y capacitarse.
- ✓ La empresa Tv Cable San Juan está posicionada y es reconocida por el municipio.

1.5.2 Oportunidades

- ✓ Aceptación de sugerencias para fortalecer la imagen institucional.
- ✓ Página de la empresa es bastante consultada por usuarios y clientes potenciales.
- ✓ Personal de la empresa a disposición de capacitaciones y lo necesario para fortalecer la comunicación interna.

1.5.3 Debilidades

- ✓ No cuentan con capacitaciones constantes para el manejo de la página.
- ✓ La FanPage es administrada por 3 personas las cuales no están organizadas.

1.5.4 Amenazas

- ✓ Falta de conocimiento para manejar la fan page.
- ✓ Falta de recurso humano.
- ✓ Falta de recurso económico.

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN.

2.1 ANTECEDENTES COMUNICACIONALES.

En la empresa de cable Tv Cable San Juan no existe ningún antecedente en el área comunicacional que solucione el problema de comunicación detectado durante el diagnóstico. Por esta razón el plan de comunicación se iniciará desde cero, para lograr una respuesta positiva que brinde ayuda al problema de comunicación interna de dicha empresa.

2.2 OBJETIVOS.

2.1.1. Objetivo General

- Presentar un plan de comunicación interno en Tv Cable San Juan.

2.1.2. Objetivos Específicos.

- Reforzar el conocimiento del uso de la Fan page.
- Implementar herramientas que faciliten la organización del contenido que se comparte en redes sociales. (Plantillas para organizar publicaciones en redes sociales, Calendario de contenido y de publicaciones)
- Elaborar material impreso para apoyo de los empleados encargados de la fan page (Manual de inducción para Interactuar en las redes sociales correctamente).

2.3 PÚBLICO OBJETIVO.

1. Interno:

Personal que labora dentro de la empresa de cable Tv Cable San Juan, en los departamentos de Administración y canal Guate Tv; producción y community manager.

En la siguiente tabla se detallan cuatro factores de segmentación del público objetivo interno.

Variable Demográfica	Variable Psicográfica
Edad: de 22 a 35 años. Género: femenino y masculino Nivel de educación: media y superior Ocupación: estudiantes y trabajadores. Clase social: media-baja. Estado: Solteros y casados Religión: Católica y Evangélica Raza: ladinos e Indígenas Ingresos: salario mínimo.	Estilo de vida: Activo Poco saludable Trabajadores Personalidad: Educados Extrovertidos Simpáticos Sociables Carácter fuerte Humildes Actitudes: Desorganizados Colaboradores Poca Iniciativa Buenos diseñadores Creativos Esfuerzo Perseverancia
Variable Geográfica	Variable Sociocultural
Ciudad: Guatemala Municipio: San Juan Sacatepéquez Población: Rural Densidad de área: 3 trabajadores. Ubicación: 6ta. Calle 7-20 zona 2, San Juan Sacatepéquez.	Cultura: Guatemalteca Religión: católica y Evangélica Clase Social: media baja Ciclo de vida familiar: solteros. Valores culturales: identidad nacional, educación, empatía, realización personal e igualdad.

Fuente: epesista Delia Barrientos, 2017.

2. Externo:

El plan de comunicación es interno por lo tanto el público objetivo que abordara no está fuera de la Empresa.

2.4 MENSAJE

Tomando en cuenta las necesidades que se encontraron durante el diagnóstico realizado, se elaboraron tres mensajes claves los cuales serán de utilidad en el plan de comunicación. De estos mensajes claves se tomará el primero para la realización del plan.

- **" Organización, Estrategia, eficiencia".**
- "mejora, experiencia, creatividad"
- "Estrategia, mensaje, objetivo"

" Organización, Estrategia, eficiencia".

El mensaje que se pretende transmitir va ligado a la organización y la estrategia, puesto que el contenido para redes sociales bien organizado logra que los mensajes o información que se emitan desde la Fan page de Tv Cable San Juan logren un objetivo de manera eficiente.

2.5 ESTRATEGIAS.

3. Reforzar el conocimiento del uso de Redes Sociales

Esta estrategia será para reforzar el conocimiento del uso de redes sociales (Facebook) que los administradores de la Fanpage de Tv Cable San Juan tienen, y consiste en crear un manual de inducción para interactuar en las redes sociales correctamente.

Se dará una inducción sobre su uso mediante una charla informativa; la cual contará con material impreso que servirá de apoyo para utilizarlo fácilmente. Esta charla estará dirigida al actual administrador de la Fanpage.

El manual servirá como instrumento guía para los actuales y futuros community manager de la fan page de Tv Cable San Juan. Y se contará con un tiraje de 3 manuales los cuales se entregarán de la siguiente manera: dos en el área de administración de la Fan Page de Tv Cable San Juan y uno en el área de Gerencia.

Será entregado en una reunión que se realizará con el administrador de la fan page de Tv Cable San Juan y con la Gerente Administrativa de la empresa de Cable Tv Cable San Juan. Esta actividad será de gran importancia ya que se informará el uso de dicho manual inductivo.

4. Implementación de herramientas para la organización en redes sociales

Esta estrategia consiste en crear plantillas digitales que promuevan la organización del contenido, estrategias y los calendarios para la información que se publique en la Fan page de Tv Cable San Juan.

El uso adecuado de estas plantillas se informará por medio de una charla inductiva, la cual se impartirá al actual community manager de la página de Facebook de Tv Cable San Juan. Es importante el manejo correcto de estas plantillas que ayudarán a la organización de todo el contenido que se quiera compartir.

Las charlas inductivas se impartirán con planificación previa y se contará con el presupuesto adecuado para que la actividad sea eficiente y logre los objetivos impuestos.

2.6 ACCIONES DE COMUNICACIÓN.

Acción 1.

Manual de Inducción para Administrar en las redes sociales correctamente	
“Reforzar el conocimiento del uso de Redes Sociales”	Por medio de un manual de inducción para interactuar en las redes sociales correctamente y lograr una mejora en la comunicación interna.
Problema	Falta de conocimiento de Redes sociales.
Producto	Manual de Inducción para interactuar en las redes sociales correctamente.
Objetivo comunicacional	Reforzar el conocimiento del administrador de la Fan Page de Tv Cable San Juan, para que logre interactuar correctamente en dicha fan page.
Tipo de mensaje	Inductivo e informativo
Público objetivo	Interno. (Administrador Fan page Tv Cable San Juan.)
Medio de difusión	Material impreso, 6 copias, distribución a administrador fan page y a gerencia de Tv Cable San Juan.

Portada Manual Inductivo



Fuente: epesista Delia Barrientos, 2017.

Tabla de contenido del manual

La siguiente tabla de contenido es una premisa del contenido que estará disponible en el manual. Dependiendo de la investigación sobre los temas más importantes que debe contener puede variar dicho contenido.

Tema	Contenido
Introducción	Premisa del contenido
¿Qué son las redes sociales?	Explicación detallada del social media.
Principales Redes Sociales	Detalle de las principales redes y sus objetivos.
Facebook	Explicación sobre el tema.
Horarios de publicación	Con base en investigaciones.
Redacción en redes sociales	Recomendaciones de redacción.
Supervisión	Supervisión y monitoreo de redes.
Recomendaciones de uso	Tema puntual de recomendaciones generales.
Imagen gráfica en las redes	Recomendación sobre la imagen de la empresa en social media.

Fuente: epesista Delia Barrientos, 2017.

Acción 2.

Charla Informativa	
“Reforzar el conocimiento del uso de Redes Sociales”	Por medio de charlas informativas dar una inducción sobre el uso del manual para interactuar en las redes sociales correctamente.
Problema	Desconocimiento sobre el Manual de inducción para interactuar en las redes sociales correctamente.
Producto	Manual de Inducción para interactuar en las redes sociales correctamente.
Objetivo comunicacional	Reforzar el conocimiento del administrador de la Fan Page de Tv Cable San Juan, para que logre interactuar correctamente en dicha fan page.
Tipo de mensaje	Informativo e Inductivo
Público objetivo	Interno. (Administrador Fanpage Tv Cable San Juan.)
Medio de difusión	Material impreso, 3 copias, distribución a administrador fan page y a gerencia de Tv Cable San Juan.

Fuente: epesista Delia Barrientos, 2017.

Actividad No. 2 Presentación Del Manual Y Taller Informativo Sobre su Uso	
Hora:	15:00 hrs.
Fecha:	Lunes 25 de Julio
Lugar:	Tv Cable San Juan
Expositor:	Epesista Delia Barrientos.
Tema:	Presentación del Manual Inductivo para interactuar en las Redes Sociales Correctamente.
Público objetivo:	Administrador de Fanpage Rodolfo Patzán Administradora de empresa Tv Cable San Juan Licda. Carolina Zuñiga.

Fuente: epesista Delia Barrientos, 2017.

Acción 3.

Calendario semanal de contenido	
“Implementación de herramientas para la organización en redes sociales”	Crear plantillas digitales que promuevan la organización del contenido, estrategias y calendarios para la información que se publique en la Fan page de Tv Cable San Juan.
Problema	Desorganización en el contenido compartido en la página de Facebook de Tv Cable San Juan.
Producto	Plantillas electrónicas.
Objetivo comunicacional	Fortalecer la organización del contenido compartido en la Fan page.
Tipo de mensaje	Informativo y organizacional.
Público objetivo	Interno. (Administrador Fan page Tv Cable San Juan.)
Medio de difusión	Material electrónico que se compartirá con el administrador de la fan page Tv Cable San Juan y con gerencia de Tv Cable San Juan.

Fuente: epesista Delia Barrientos, 2017

Acción 4.

Taller Informativo sobre el uso del calendario semanal	
“Implementación de herramientas para la organización en redes sociales”	Por medio de una charla dar la inducción del uso del calendario semanal de contenido que promueve la organización del contenido y estrategias para la información que se publique en la Fan page de Tv Cable San Juan.
Problema	Desconocimiento del uso del calendario semanal de contenido.
Producto	Calendario Semanal De Contenido
Objetivo comunicacional	Fortalecer la organización del contenido compartido en la Fan page.
Tipo de mensaje	Informativo y organizacional.
Público objetivo	Interno. (Administrador Fan page Tv Cable San Juan.)
Medio de difusión	Material electrónico que se compartirá con el administrador de la fan page Tv Cable San Juan y con gerencia de Tv Cable San Juan.

Fuente: epesista Delia Barrientos, 2017.

Acción 4: Taller De Inducción Sobre El Uso Del Calendario De Contenido	
Hora:	15:00 hrs.
Fecha:	Jueves 27 de julio, 2017
Lugar:	Oficinas de Tv Cable San Juan
Expositor:	Epesista Delia Barrientos
Tema:	Uso del calendario semanal de contenido que ayuda a la organización del contenido, estrategias para la información que se publique en la FanPage de Tv Cable San Juan.
Público objetivo:	Administrador FanPage Tv Cable San Juan, Rodolfo Patzán.

Fuente: epesista Delia Barrientos, 2017.

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN

3.1 PROYECTO DESARROLLADO

Plan de comunicación interno para el uso correcto de FanPage de TV Cable San Juan.

3.1.1 Financiamiento

Para la ejecución del plan de comunicación interna realizado en Tv Cable San Juan, se obtuvo financiamiento total por parte del epesista.

3.1.2 Presupuesto

Cantidad	Detalle	Precio por unidad	Total
6	Impresión de Manuales de uso correcto de redes sociales	Q 80.00	Q 480.00
1	Diseño y diagramación de manuales	Q 800.00	Q 800.00
1	Asesoría comunicacional	Q 5,000.00	Q 5,000.00
	Total		Q 6,280.00

3.1.3 Beneficiarios

Beneficiarios	Beneficio
Beneficiarios primarios- A. Personal a cargo de administrar la FanPage de Tv Cable San Juan	El beneficio principal se dirige al personal encargado de administrar la FanPage de Tv Cable San Juan, ya que el manual y los calendarios electrónicos les servirán para utilizar las redes sociales con eficiencia.
Beneficiarios secundarios- B. Personal de Tv Cable San Juan. C. Usuarios y seguidores de la FanPage de Tv Cable San Juan.	El beneficio secundario se dirige a: D. Personal de Tv Cable San Juan: se les proporciona material con el cual pueden llevar mejor control y organización de FanPage de Tv Cable San Juan. E. Seguidores de FanPage: Al tener mejor manejo y organización de la FanPage se les proporciona mejor información y contenido a los usuarios y seguidores.

Fuente: *epesista Delia Barrientos, 2017.*

3.1.4 Recursos Humanos

Personal	Cargo	Actividad
Rodolfo Natanael Patzán Cuc	Encargado de FanPage Tv Cable San Juan	Supervisión de diseño y diagramación de manuales. Asesoría en contenido para manuales
Licenciada Carolina Zúñiga	Administradora de Tv Cable San Juan	Supervisión de contenido para manuales.
Oscar Larios	Asistente de administración	Toma de fotografías durante la entrega de manuales.

Fuente: *epesista Delia Barrientos, 2017.*

3.1.5 Área Geográfica de Acción

El plan de comunicación fue realizado en las oficinas de Tv Cable San Juan 6ª calle 7-20 zona 2 San Juan Sacatepéquez, Guatemala.

3.2 ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

Estrategia:

Reforzar el conocimiento del uso de Redes Sociales

Objetivo comunicacional

El objetivo comunicacional es brindar un instrumento para el uso correcto de redes sociales (Facebook).

Descripción

Se realizó un manual con contenido puntual y necesario para la mejora de la administración de la FanPage de Tv Cable San Juan para que los administradores interactúen de una mejor forma con sus seguidores.

Acciones Desarrolladas

- a. Acción 1: para realizar el manual fueron necesarias reuniones con el administrador de la FanPage de Tv Cable San Juan. Esto para crear el contenido idóneo del manual y también para asesoría de diseño y diagramación del mismo.



Epesista Delia Barrientos en reunión con el Administrador de FanPage de Tv Cable San Juan Rodolfo Patzán, para creación de contenido del Manual de Uso Correcto de FanPage. – Julio 2017

a. Acción 2: presentación de manual



Epesista Delia Barrientos en entrega Oficial a la Administradora de Tv Cable San Juan Licda. Carolina Zúñiga, del Manual de Uso Correcto de FanPage. – Julio 2017



Epesista Delia Barrientos en entrega Oficial a la Administradora de Tv Cable San Juan Licda. Carolina Zúñiga y administrador de FanPage Rodolfo Patzán, del Manual de Uso Correcto de FanPage. – Julio 2017

Estrategia:

Implementación de herramientas para la organización en redes sociales

Objetivo comunicacional

Promover la organización del contenido, estrategias y calendarizar la información que se publique en la FanPage de Tv Cable San Juan.

Descripción

Se realizó un calendario semanal de contenido que ayuda a la organización de todo el contenido que se quiera compartir en la FanPage

Acciones Desarrolladas

a. Acción 3

Realización del calendario semanal del cual servirá para organizar el contenido.

CALENDARIO SEMANAL DE CONTENIDO PARA FAN PAGE TV CABLE SAN JUAN								
Semana 1	No. Publicaciones	Fechas importantes	Hora	Objetivo	Detalles	Fuentes, links	Contenido visual (foto, video, gráfico)	Mensaje
Lunes	1		09:00					
	2		15:00					
Martes	1		09:15					
	2		15:30					
Miércoles	1		09:00					
	2		15:00					
Jueves	1		09:00					
	2		17:00					
Viernes	1		09:30					
	2		17:00					

Calendario Semanal de Contenido, Epesista Delia Barrientos. – Julio 2017

b. Acción 4

Charla inductiva sobre uso de Calendario Semanal de Contenido



Epesista Delia Barrientos dando inducción sobre el uso del Calendario Semanal de Contenido al administrador de FanPage Rodolfo Patzán. – Julio 2017

3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Mes	Junio				Julio			
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Actividad								
Reuniones con administrador de FanPage								
Elaboración contenido del manual.								
Diseño e impresión de manual y calendario.								
Entrega manual y calendario semanal.								

Epesista Delia Barrientos. – Julio 2017.

3.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO

Estrategia	Indicadores cuantitativos	Indicadores cualitativos
<p>Manual de uso correcto de redes sociales.</p> <p>Objetivo: El objetivo comunicacional es brindar un instrumento para el uso correcto de redes sociales (Facebook).</p>	<p>Dos personas encargadas actualmente de la administración de la FanPage.</p> <p>Los futuros empleados que trabajen como administradores de la FanPage.</p>	<p>“Este manual me sirve como una guía para publicar en Facebook, además los tips me facilitan buscar y diseñar contenido” – Rodolfo Patzán</p> <p>“Considero como importante la existencia de este manual porque le facilitará el trabajo a las personas que ocupen el cargo de administradores de la FanPage de nuestra empresa” – Licda. Carolina Zuñiga</p>
<p>Calendario semanal de contenido.</p> <p>Objetivo: Promover la organización del contenido, estrategias y calendarizar la información que se publique en la Fan page de Tv Cable San Juan.</p>	<p>Un administrador de FanPage y una administradora de la empresa.</p>	<p>“Organizar la empresa es mi prioridad, el calendario le facilita la organización del contenido a nuestro community y a su vez me facilita el trabajo con los informes de actividades de la empresa” – Licda. Carolina Zúñiga</p> <p>“Nunca había utilizado un calendario como este, pienso que será útil en cuanto a la organización entre mi superior y yo” – Rodolfo Patzán</p>

3.5 CHECK LIST DE ACCIONES

Actividad	Realizada	No realizada	Descripción
1. Manual de Inducción para Administrar en las redes sociales correctamente	X		Se realizó el manual para uso correcto redes sociales, el cual conto con 3 copias que se repartieron en la empresa.
2. Charla informativa sobre el uso del manual		X	Esta acción no se realizó debido a que el personal de la empresa no contaba con tiempo para dicha actividad.
3. Calendario semanal de contenido	X		Plantillas digitales que promuevan la organización del contenido, estrategias y calendarios para la información que se publique en la Fan page de Tv Cable San Juan.
4. Taller Informativo sobre el uso del calendario semanal	X		Por medio de un taller dar la inducción del uso del calendario semanal de contenido que promueve la organización del contenido y estrategias para la información que se publique en la Fan page de Tv Cable San Juan. Este taller conto con la participación del actual community manager de la fan page.

Conclusiones

- Se determina que los administradores de la FanPage de Tv Cable San Juan, también son encargados de la comunicación entre el departamento administrativo y atención al cliente
- Los encargados de la FanPage también pertenecen al departamento de producción del canal local GuateTv Canal 30.
- Se concluye que existen varios administradores de la FanPage de Tv Cable San Juan.
- El manual contiene información que sugirió el departamento de administración de Tv Cable San Juan y los propios administradores de la FanPage, además el contenido se fundamentó por los datos estadísticos de la misma FanPage.
- El calendario semanal de contenido es digital, por lo cual puede modificarse.

Recomendaciones

- Se recomienda que la empresa Tv Cable San Juan cree un departamento de comunicación, el cual se encargue de gestionar la información para distribuirla y compartir la idónea en la FanPage.
- Se recomienda que se contrate personal, el cual tenga como único objetivo la administración de la FanPage de la empresa, esto para no sobrecargar a un solo departamento demasiadas responsabilidades.
- Los actuales administradores de la FanPage deben comunicarse constantemente.
- Utilizar herramientas que ayuden con la organización, creación de contenido e interacción.
- Se recomienda modificar el calendario dependiendo de las necesidades que deban cubrir.

Glosario de Términos

1. **Alianza estratégica:** es una asociación entre dos o más empresas que unen recursos y experiencias para desarrollar una actividad específica.
2. **Área comunicacional:** se encarga de recopilar, elaborar y difundir información útil y necesaria dentro de una empresa.
3. **Carácter exploratorio:** es la fase inicial de toda investigación, así también como la forma idónea de aproximarse a los nuevos fenómenos, la Investigación Exploratoria será orientada a fin de tratar de dar respuestas a preguntas básicas.
4. **Community manager:** El responsable o gestor de la comunidad de internet, en línea, digital o virtual, es quien actúa como auditor de la marca en los medios sociales.
5. **Comunicación interna:** es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo.
6. **Comunicacional:** Perteneiente o relativo a la comunicación (acción y efecto de comunicar).
7. **Deficiente:** Que no es lo suficientemente capaz o útil, especialmente por carecer de algo.

- 8. Diagnóstico:** alude, en general, al análisis que se realiza para determinar cualquier situación y cuáles son las tendencias.
- 9. Diseño:** Actividad creativa que tiene por fin proyectar objetos que sean útiles y estéticos.
- 10. Facebook:** es una red social creada por Mark Zuckerberg mientras estudiaba en la universidad de Harvard. Su objetivo era diseñar un espacio en el que los alumnos de dicha universidad pudieran intercambiar una comunicación fluida y compartir contenido de forma sencilla a través de Internet.
- 11. FanPage:** al ser traducido al español quiere decir página de fans, y no es otra cosa que una página web que ha sido diseñada por personas que desean emprender algún negocio a través de la red.
- 12. Imagen institucional:** Es el conjunto de elementos que identifican y distinguen a una empresa, institución u organización, como ser las marcas, logotipos, impresos, colores, uniformes, etc.
- 13. Implementar:** Poner en funcionamiento o llevar a cabo una cosa determinada.
- 14. Imprescindible:** Que es o se considera tan necesario que no se puede prescindir de él o no se puede dejar de tener en consideración.

- 15. Inbox:** es la bandeja de entrada. Puede hacer referencia a un correo electrónico o inclusive a la cuenta de Facebook, el Inbox es donde veremos los nuevos mensajes y normalmente allí se encuentra la interfaz diseñada para responder a los e-mails y mensajes de chat de los diferentes servicios.
- 16. Indagar:** Tratar de llegar al conocimiento de una cosa reflexionando sobre ella o por conjeturas y pruebas.
- 17. Inducción:** Forma de razonamiento que consiste en establecer una ley o conclusión general a partir de la observación de hechos o casos particulares.
- 18. Integración vertical:** es una teoría que describe un estilo de propiedad y control. Las compañías integradas verticalmente están unidas por una jerarquía y comparten un mismo dueño.
- 19. Medio digital:** Los medios digitales hacen referencia al contenido de audio, vídeo e imágenes que se ha codificado (comprimido digitalmente). La codificación de contenidos implica convertir la entrada de audio y vídeo en un archivo de medio digital como, por ejemplo, un archivo de Windows Media.
- 20. Método inductivo:** es aquel método científico que alcanza conclusiones generales partiendo de hipótesis o antecedentes en particular.
- 21. Metodología:** se define como el grupo de mecanismos o procedimientos racionales, empleados para el logro de un objetivo.

22. Pautas publicitarias: Se conoce como pauta publicitaria al conjunto de espacios de publicidad que se seleccionan para comunicar algo durante un período de tiempo.

23. Perspectiva: Manera de representar uno o varios objetos en una superficie plana, que da idea de la posición, volumen y situación que ocupan en el espacio con respecto al ojo del observador.

24. Primordial: Que es muy importante o fundamental.

25. Público objetivo: es una noción que se emplea en el ámbito del marketing y la publicidad. El concepto hace referencia a un consumidor representativo e ideal al cual se dirige una campaña o al comprador al que se aspira a seducir con un producto o un servicio.

26. Redes sociales: Las redes sociales son sitios de Internet formados por comunidades de individuos con intereses o actividades en común (como amistad, parentesco, trabajo) y que permiten el contacto entre estos, de manera que se puedan comunicar e intercambiar información.

27. Sanjuanero: Gentilicio correspondiente a persona de San Juan Sacatepéquez.

28. Segmentación: acto y consecuencia de segmentar es decir, de dividir o formar segmentos o porciones.

29. Sinopsis: Esquema o exposición gráfica de los puntos generales de un tema o materia.

30. Social media: combina los objetivos de marketing en Internet con medios sociales como blogs, agregadores de contenidos, sitios de compartición de contenidos, redes sociales y sitios de microblogging, entre otros.

31. Spot comercial: Un comercial de televisión, anuncio o spot televisivo es un soporte audiovisual a una audiencia a través del medio electrónico conocido como televisión.

32. Telecomunicaciones: son la trasmisión a distancia de datos de información por medios electrónicos y/o tecnológicos.

33. Tiraje: Conjunto de ejemplares que se tiran o imprimen con la misma base de impresión.

34. Usuarios: es aquella persona que usa algo para una función en específico.

35. Viable: Que puede ser realizado.

Bibliografía

- Bonilla Way, Thelma María. (2014). *Comunicación e implementación de redes sociales en CV Oficinas*. Guatemala, Guatemala: IFEPS.
- García Poz, Ingrid Marleni. (2014). *Alternativa de comunicación institucional de la División de publicidad e información de la Universidad de San Carlos de Guatemala*. Guatemala, Guatemala: IFEPS.
- Piloña Ortiz, G.A. (2006). *Guía Práctica Sobre Métodos Y Técnicas De Investigación Documentadas y de Campo*. Guatemala: sexta edición.
- Gómez Izaguirre, Maria Eugenia. (2016). *Elaboración de manual de inducción para colaboradores de nuevo ingreso y fortalecer la comunicación de la agencia publicitaria Mar Visual*. Guatemala, Guatemala: IFEPS.
- Robles Mazariegos, María Fernanda. (2015). *Estrategias de comunicación externa para el posicionamiento y fortalecimiento de la Fan Page de Clínicas Médicas Blue Medical*. Guatemala: IFEPS.
- Piloña Ortiz, G. A. (2011). *Guía práctica sobre métodos y técnicas de investigación documental y de campo*. Guatemala: GP Editores.
- Calonje, Concha. (2004). *El poder de la comunicación inteligente*.

E-grafía

- La entrevista en investigación cualitativa. Recuperado de http://www.ujaen.es/investiga/tics_tfg/pdf/cualitativa/recogida_datos/recogida_entrevista.pdf
- APA, Normas. (2017). *Normas APA*. Lugar de publicación: Google. Recuperado de <http://normasapa.net/2017-edicion-6/v>
- Montells, Laura. (2017). Metricool. Lugar de publicación: metricool.com. recuperado de <http://metricool.com/es/tamano-imagenes-facebook/>

Anexos

- Fotografías

Reuniones con el actual administrador de la Fan page de Tv Cable San Juan
Rodolfo Natanael Patzán Cuc



Participación en actividades de Tv Cable San Juan y GuateTV canal 30



Entrevistas y reportajes para GuateTV canal 30 de Tv Cable San Juan.



- Transcripción de las entrevistas

Entrevistado	Rodolfo Natanael Patzán Cuc
Puesto	Director de GuateTV
Tiempo de laborar para la Institución	2 años
Funciones	Responsable de la programación de Canal 30 La provisión de programas locales, tanto musicales, culturales, deportivos.
Otras funciones extras	Editor Diseño de páginas del canal Camarógrafo Programador

1. ¿Cuántas paginas administra?

Una página de la empresa tv cable san juan y una página de los programas musicales

2. ¿Quién más administra?

Dos personas.

3. ¿Cuál es su función como administrador?

Yo me encargo de elaborar los diseños de la página y responder mensajes que ingresan, reportando mala señal, preguntando costos y logro manejar cierta información que es necesaria para responder los mensajes.

4. ¿conoce la Imagen institucional de Tv Cable San Juan?

Conozco logos, gria, programación, los canales, costos. Más nunca he conocido misión y visión de la empresa. El organigrama me lo imagino.

5. ¿Conoce la misión y visión de Tv Cable San Juan?

Cierta parte de empleados tenemos idea de lo que el cable quiere lograr y lo que quiere hacer en el municipio pero nunca ha habido una visión y misión oficial, que miremos al entrar y digamos trabajamos por esto y para esto. Lo que queremos lograr es establecernos como una empresa de cable con un canal local y

queremos ser los mejores y la primera opción para las personas por la calidad de canales que ofrecemos y por la programación que tenemos, la idea de tener un canal local es brindarle al sanjuanero información que quieren, y nos enfocamos en darle apoyo a las instituciones que así lo requieran para dar a conocer que san juan cuenta con gente talentosa.

6. ¿Qué medios utiliza para comunicarse con otros dptos.?

Me comunico con otros departamentos de forma verbal, cuando surge algún problema, por ejemplo con el dpto. técnico y el encargado no se encuentra pues utilizo medios como llamadas, mensajes, correos.

7. ¿Información que necesite para la fan page?

Instantáneamente no cuento con respuestas que tengo que brindar, pero logro contactarme con el encargado para solucionarlo

8. ¿Conoce las funciones de un community manager?

Se encarga de darle vida a la página y estar al tanto del contacto que debe hacer con el público.

9. ¿Cuánto contenido administra en la fan page?

Por el poco personal no manejamos mucha actividad, podría decir que está abandonada porque no hay una persona que se dedique a eso.

10. ¿Qué contenido se maneja en la página?

Promocionar el canal para que la gente se entere de actividades con spot y banner.

11. ¿Cómo se organiza con los demás administradores?

Una persona se encarga de responder ciertos mensajes y la otra persona que nos ayuda yo le digo que debe hacer, ya sea crear banner para promociones o para sintonizar el canal yo delego las funciones en la oficina.

12. ¿Qué tipo de información institucional maneja?

Cuando son cuestiones de ventas de usuarios que requieran el servicio, me aboco

con el departamento de ventas y logro ponerme de acuerdo para dar la información. Esa es toda la información que la gente solicita.

13. ¿Qué tipo de medios hacen más eficiente la comunicación entre su departamento y los demás?

Para resolver problemas tenemos reuniones y verbalmente solucionamos inconvenientes. El medio más importante es teniendo reuniones y también manejamos correos electrónicos.

14. ¿Cree que la administración de la fan page tiene relación con los dptos de la empresa?

Con todos los deptos., pues a través de ella damos a conocer información local, problemas técnicos, damos información de costos todos los dptos. están involucrados en la página.

15. ¿Con cuales dptos de la empresa tiene que comunicarse con mayor frecuencia?

Técnico y el de ventas

16. ¿las personas que administran la página tienen conocimientos para lograrlo?

Del canal son las personas que manejan el diseño y manejan más fácil la página

17. ¿Según su punto de vista, se soluciona de manera rápida y eficaz los problemas que la gente manifiesta en la fan page?

Si genera presión que hagan publicaciones porque al escribir a la página corremos el riesgo de crearnos mala imagen si no lo solucionamos rápido.

18. ¿Cree que la fan page es necesaria?

Muchas persona no cuentan con saldo para hacer llamadas telefónicas y dar la queja o resolver sus dudas, pero cuentan con redes sociales y nos hemos dado cuenta que persona s que no tienen acceso a saldo se comunican por las redes sociales

19. ¿Qué cree que necesite para que la página sea eficiente y eficaz?

Una persona que se encargue directamente de la página y sea su responsabilidad las personas que ahora administran no tiene el tiempo a veces no nos encontramos en la oficina y por lo mismo no resolvemos inmediatamente los problemas delegar a un persona que se encargue de eso. Sería necesario tener la lista de canales, costos del servicio y hasta donde tenemos cobertura, porque son las preguntas más frecuentes en nuestra página

Entrevistado	Mynor Rafael García Ángel
Puesto	Supervisor de cobros
Tiempo de laborar para la Institución	1años
Funciones	Generar carteras para los cobradores Reportes Metas Trabajo de campo
Otras funciones extras	Apoyo administración Proceso operativos Área técnica

1. ¿Conoce la imagen institucional de Tv Cable San Juan?

No tengo la noción de la misión ni nada de eso pero el objetivo es brindar el servicio por tv-cable a la población y usuarios. Sobre la imagen institucional acá en San Juan se ha dado a conocer bastante

2. ¿En su depto. mantiene comunicación con los demás?

Si, ya que esto es un engranaje si no hay buena comunicación con el área técnica, cobradores y servicio al cliente todos debemos tratar a los clientes

3. ¿Sabía que existe una fanpage de Tv Cable San Juan?

La verdad no la he visto, pero dentro de mis conocimientos los muchachos de producción se encargan de manejarla.

4. ¿cree que se cumple la función de la página?

Si se cumple, el tiempo que tengo de estar acá veo que la gente se comunica por ese medio, y si algún inconveniente ellos nos informan

5. ¿Tienen comunicación con los administradores?

Si, ellos nos preguntan, cuando hay mala señal o algún cliente necesita instalaciones.

6. ¿Con qué medios se comunican?

Por teléfono si no estamos, y también por whatsapp, nos ayuda mucho porque podemos mandar fotografías.

7. ¿Tiene algún tipo de reunión para dar información que sea útil para el manejo de la página?

No nos reunimos. Ellos trabajan pero no están bien informados, creo que se debería de dar retroalimentación de cómo funciona la empresa.

8. ¿Cuánto personal está a su cargo?

Del área de cobros son 4 personas y también estoy a cargo de que recepción trabaje bien y también el área técnica son como 10 personas.

9. ¿según su opinión cree que el personal conoce la institución?

Es necesario que la conozcan. Pienso que lo hacen pero no como debería.

10. ¿Cree necesario que usted sea un administrador de la fan page?

Las personas idóneas para esto son las del canal que ellos conocen de diseño y tiene las herramientas para hacerlo.

11. ¿Existe algún tipo de manual que ayude con el trabajo?

No hay manuales, y considero que cada dpto. debería tener un manual es muy importante.

12. ¿Cree que el personal de la empresa cuenta con la información necesaria para realizar su trabajo?

Creo que la gente necesita inducción o una capacitación para estar informados del cómo se está procesando todo acá.

13. ¿Cree que las redes sociales son necesarias para la empresa?

Yo creo que es muy útil para que la empresa pueda vender más, la gente sepa quién es Tv Cable San Juan.

Entrevistado	Blanca del Rosario Chávez Top
Puesto	Recepción
Tiempo de laborar para la Institución	2 años
Funciones	Atención al cliente Cobros Informes Manejar la caja chica

1. ¿Conoce imagen institucional de Tv Cable San Juan?

No conozco, creo que la empresa no cuenta con esto. Sin embargo creo que es muy importante tener claro cuáles son los objetivos y la misión de la empresa.

2. ¿Conoce los deptos. Que existen en la empresa?

Si, el área administrativa, área Técnica, cobros, también el canal que es como la parte que maneja publicidad.

3. ¿Se comunica con las otras áreas?

Si porque tenemos que trabajar conjuntamente

4. ¿Qué medios utilizan para comunicarse?

Teléfonos que son muy importantes, cada trabajador tiene un teléfono que la empresa ha brindado, además de la comunicación personal.

5. ¿Sabía sobre que la fan page se encarga de dar atención a clientes y usuarios?

Si, sé que cuenta con la página, aunque deberíamos estar enterados de lo que maneja, si sabemos que existe pero no todos sabemos que seguimiento se le da.

6. ¿Conoce usted quien administra esta página?

Es el área del canal que son las personas que están atentas a la página.

7. ¿Considera que como depto. De atención al cliente debería administrar la fan page?

Si porque a través de esta misma página, las personas escriben y es necesario que recepción y el canal estén sincronizados porque a través de ellos los usuarios se quejan o informan inconvenientes. Es importante que ambos estemos enterados.

8. ¿Cómo se comunican con su área los encargados de la página?

Si en ocasiones nos comentan, y considero que deberían darnos más información y tener más comunicación para hacer bien nuestro trabajo.

9. ¿Cree que las personas que administran la fan page cuentan con información suficiente para administrarla?

Considero que no tienen suficiente información, si deben tener información de cómo manejar esta página para dar un mejor servicio

10. ¿La información que usted tiene de la empresa le es suficiente para hacer su trabajo?

Tenemos que estar al día, ya que todo se va actualizan pero es muy importante mantener actualizada la información

11. ¿Qué medios utilizan para comunicarse con los demás dptos.?

No llevamos agenda, no tenemos reuniones y son muy pocas, pero si nos informamos por medio de correos y sistemas de la empresa. Las reuniones serían muy importantes para hacer mejor nuestro trabajo dentro y fuera de la empresa

12. ¿La función que realiza la página es fundamental para la empresa?

Si porque las persona se comunican por medio de esta vía ya que se enteran más rápido de lo que sucede con la señal o sus dudas las dan por allí. Las personas se comunican por ese medio las redes son muy rápidas.

13. ¿Sabe que actividades se realizan en la página de Facebook?

Como área de recepción no contamos con información acerca de esto, es

importante que el dpto. que maneja esta página como recepción deberían comunicarse mas, si sabemos que la gente se comunica pero no tenemos un informe de lo que la gente pide o necesita.

14. ¿Cree que usted debería formar parte de los administradores de la pág.?

La tecnología día a día cambia, y pienso que sería una mejor manera de trabajar ya que la gente pregunta por el servicio y si no tenemos acceso a esto no sabemos que sucede y que la gente pide. Aunque sabemos que es más responsabilidades, pero hay que darle más seguimiento a lo que la gente necesita.

15. ¿La gente que labora en la empresa conoce la imagen institucional?

Es poca la información, y la empresa no cuenta en si con algo físico que nos diga cuál es la visión y la misión o lo que tiene claro, pero es muy importante que todos debamos saber eso porque nos ayuda a saber qué línea debemos seguir e implementarlo en nuestras labores.

Entrevistado	Hugo Villatoro
Puesto	Jefe de Técnicos
Tiempo de laborar para la Institución	2 años
Funciones	Velar para que la señal de cable llegue a los usuarios Dar mantenimiento a la señal Mantener al aire los canales

1. ¿Conoce la imagen institucional

El logotipo dice el nombre de la empresa y sus colores son naranja azul, además de llevar una antena que representa las cableras. La mayoría de personas no conoce la imagen y no sabe realmente el objetivo de la misma.

2. ¿Conoce la misión y visión

Pienso que la visión se podría decir que es el llevarle una señal de calidad y la misión mejorar día con día.

3. ¿Es de su conocimiento el organigrama de la empresa?

Posiblemente lo conozco en un 50% tengo la idea de cómo es por el tiempo que llevo trabajando.

4. ¿Cuáles medios utiliza para poder comunicarse con las diferentes áreas de la empresa?

Me comunico con los demás dptos por correos datos de voz, whatsapp mensajes de texto y con reuniones.

5. ¿Cree que debería formar parte de la administración de la fan page?

No administro la página, pero si la conozco. Las personas que la administran tienen las herramientas pero no todo a su disposición.

6. ¿considera que los administradores brindan información necesaria en la página?

Pienso que deberían tener capacitaciones para que la información que brindan sea actual.

7. ¿Cree que la comunicación con los demás departamentos es eficiente?

Tenemos deficiencias con el área de atención al cliente, ya que no nos dan información de personas que requieren nuestro servicio, lo pasan por alto o la respuesta es muy tardada.

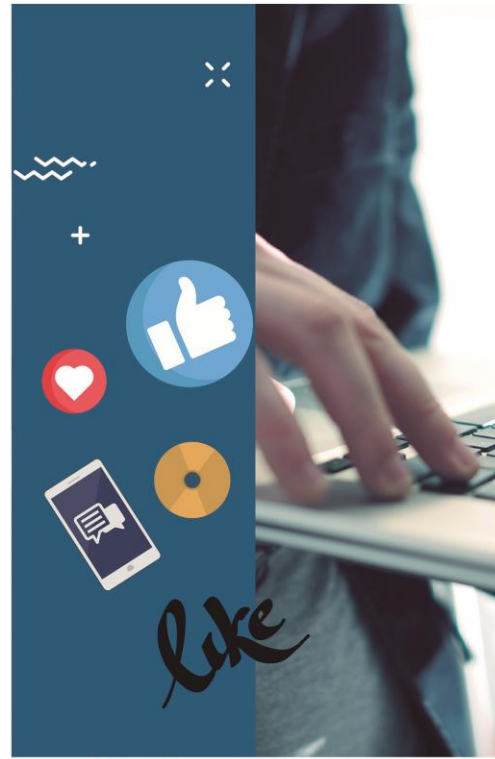
8. ¿Cree que la página es necesaria para la empresa?

La página nos ha servido como departamento técnico para resolver problemas que nos atañen desde aquí. Pienso que la página es necesaria y los encargados lo pueden hacer media vez haya buena comunicación. También mantenerla actual.

9. ¿Los administradores de la fan page se comunican con su departamento cuando necesitan de información?

Ellos necesitan herramientas necesarias para administrar la página. Con la información que cuentan no es suficiente. Tienen la actitud pero necesitan capacitaciones

- **Manual para uso Correcto de Redes Sociales**



Este manual de se ha elaborado con el fin de facilitar la correcta administración en redes sociales, específicamente Facebook; de la FanPage de Tv Cable San Juan, así como para la adecuada aplicación de los elementos básicos de publicación, creación de contenido y atención al cliente a través de esta red social.

ÍNDICE

- 03/ REDES SOCIALES
- 04/ FACEBOOK
- 05/ IMÁGENES
- 06/ HORARIOS
- 07/ CONTENIDO
- 08/ REDACCIÓN
- 09/ TIPS
- 10/ RECOMENDACIONES

REDES SOCIALES

Las redes sociales son una estructura capaz de comunicar entre sí a personas o instituciones.

Utilizando internet se pueden establecer relaciones que creen grupos o comunidades con intereses comunes.

Las redes permiten establecer un contacto mutuo entre empresa y usuario/cliente.

3

En la actualidad es la red social más popular en casi todo el mundo. Es ideal para conectar empresas con clientes potenciales a través de Fanpage.

Permite compartir información, subir fotos, videos, enlaces, eventos; así como interactuar con la información compartida por otros usuarios por medio de comentarios, reacciones y muchas opciones más.

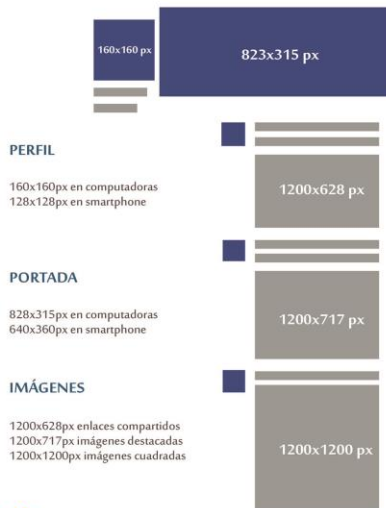
Es la herramienta principal de comunicación que utiliza Tv Cable San Juan para interactuar con miles de seguidores y usuarios del servicio de cable.

FACEBOOK



4

IMÁGENES MEDIDAS



5

HORARIOS

Con base en las estadísticas que Facebook brinda se establece que los horarios más recomendables para publicar en la página de Tv Cable San Juan son los siguientes:



MAÑANA
9:00 de lunes a miércoles
10:30 jueves y viernes

TARDE
13:00 hrs. Lunes a viernes
15:00 hrs. Sábado y domingo

NOCHE
18:30 hrs. Lunes a viernes
20:00 hrs. fines de semana

6

CONTENIDO



Publica noticias relevantes que tengan fuente confiable o sea de los distintos medios de comunicación nacional y/o internacional.

Publica actividades de interés para los usuarios (actos, conferencias, presentaciones).

Publica nuevos videos, fotos, retransmisiones en directo, presentaciones, spot comerciales entre otros.

Atiende las interrogantes que demanden los seguidores tan rápido como sea posible. Si no conoces la respuesta, refiere al usuario al departamento correspondiente adjuntando sus datos para que faciliten el contacto.

Fomenta el diálogo respondiendo los comentarios con simpatía y confianza, incluyendo los comentarios negativos.

70%
contenido útil para los usuarios.

20%
invitaciones a eventos, contenido informativo.


10%
promociona los servicios de Tv Cable San Juan.

7

REDACCIÓN

Es importante resaltar que la redacción en redes sociales debe ser una mezcla de lenguaje coloquial y lenguaje corporativo.

Sobre todo los buenos modales siempre deben existir en cada publicación o en las respuestas que des a los comentarios y a los mensajes privados. A la vez, hacer que ese lenguaje resulte más humano y menos rígido.



8

TIPS

- Publica de manera regular **contenido de calidad.**
- Ten en cuenta los horarios, de vez en cuándo **publica en horas no pico.**
- Personaliza tus publicaciones, **despierta los sentimientos de tus seguidores.**
- Cambia los videos de You Tube por los de Facebook.
- Usa imágenes atractivas que **se adecuen a tus publicaciones.**
- Aprovecha los eventos recientes y **relacionalos con Tv Cable San Juan.**
- Crea publicaciones que **muevan los sentimientos.**
- Publica contenido que **provoque nostalgia.**
- Incluye retos, preguntas, detalles que hagan **etiquetarse entre usuarios.**

9

RECOMENDACIONES



Redacta siempre con modales y en primera persona plural.

Sube tus imágenes en formato PNG sobre todo para las imágenes más grandes como las de portada, evitarás que las imágenes se pixeleen y ganaras calidad.

Para poder medir el impacto de las publicaciones, puedes utilizar diferentes herramientas como Hootsuite Analytics, o las propias estadísticas de Facebook.

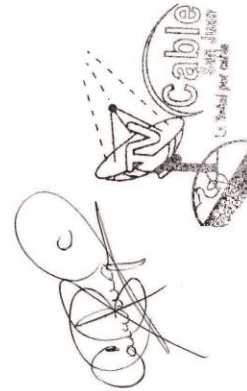
Actualiza la página con al menos una publicación diaria.

10



- Calendarios realizados en Tv Cable San Juan

CALENDARIO SEMANAL DE CONTENIDO AGOSTO 2017								
Semana 4	No. Publicaciones	Fecha importante	Hora	Objetivo	Detalles	Fuentes, links	Contenido visual (foto, video, gráfico)	Mensaje
Lunes 21	2		15:00	Promocionar Especial de películas animadas en GuateTV Canal 30	Interacción con reacciones de Facebook		Diseño con imagen de 4 películas	"Especial Animado"
Martes 22	2		15:30	Compartir spot publicitario de Librería Lilly	Compartir de página de Librería	Fanpage librería Lilly	Vídeo	
Miércoles 23	1		09:00	Informar sobre mantenimiento por parte del servicio técnico del cable	Imagen informativa		Diseño	
Jueves 24	1		09:00	Compartir información sobre actividades de agosto en San Juan Sac.	Compartir	Guatemala.com Sanjuansac.com	Fotografías	"Agosto de..."
Viernes 25	1		09:30	Promoción de transmisión de copa empresarial a través de GuateTV canal 30	Diseño con información de partidos		Diseño	"no te pierdas la quinta jornada de la copa empresarial"



CALENDARIO SEMANAL DE CONTENIDO AGOSTO 2017								
Semana 3	No. Publicaciones	Fecha importante	Hora	Objetivo	Detalles	Fuentes, links	Contenido visual (foto, video, gráfico)	Mensaje
Lunes 14	1		15:00	Promocionar programa de GuateTv Canal 30	Banner		Fotografía conductores	"Buen inicio de semana"
Martes 15	1		15:30	Compartir información de actividades que surjan durante la semana	Compartir	Paginas de noticieros nacionales e internacionales		
Miércoles 16	1		15:00	Compartir información sobre actividades de agosto en San Juan Sac.	Compartir	Guatemala.com Sanjuansac.com	Fotografías	"Agosto de..."
Jueves 17	1		09:00	Pauta de spot comercial de empresa Pisos L&C	Spot editado de Pisos L&C		Video comercial	
Viernes 18	1		09:30	Interacción con los usuarios utilizando memes	Memes		Fotografía y diseño	"Al fin viernes"



COPA EMPRESARIAL
TV CABLE SAN MARTIN

¡GRAN FINAL!
TERCER Y CUARTO LUGAR

SERVITEL VS. LA ARBOLEDA

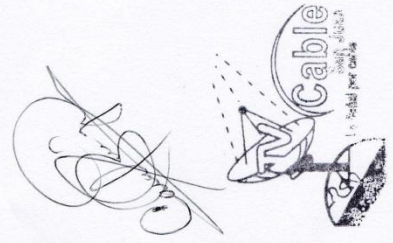
SERVITEL

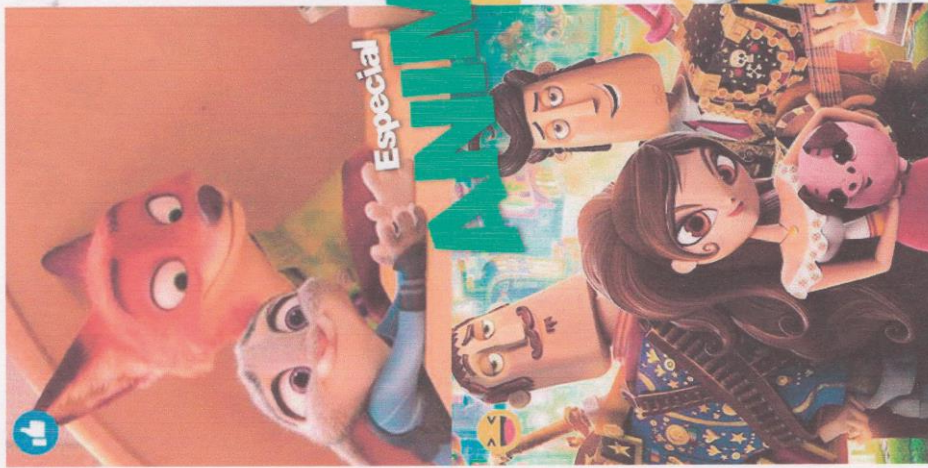
LA ARBOLEDA

VIERNES 15 SEPTIEMBRE / 19:00 HRS
CLUB DEPORTIVO LA BENDISIÓN

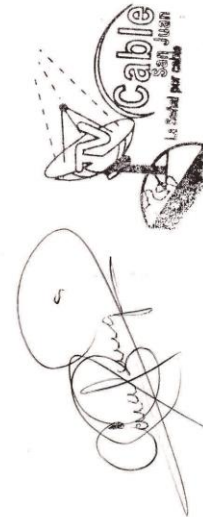
PATROCINADOR OFICIAL

Cable
TV CABLE SAN MARTIN





CALENDARIO SEMANAL DE CONTENIDO AGOSTO 2017								
Semana 1	No. Publicaciones	Fecha importante	Hora	Objetivo	Detalles	Fuentes, links	Contenido visual (foto, video, gráfico)	Mensaje
Lunes 31 julio	1		09:00	Inicio promoción pago puntual	Spot comercial		Video 30"	"El próximo ganador podría ser tú"
Martes 1 agosto	1		15:30	Promocionar reprise de partido por GuateTV Canal 30			Banner partido	
Miércoles 2 agosto	1		09:00	Promocionar programas de GuateTV Canal 30			Fotografía y diseño	"programa sanjuanero"
Jueves 3	1		17:00	Compartir tabla de posiciones de segunda Jornada de Copa empresarial.	Etiquetar a patrocinadores y participantes		Grafico	"conoce el lugar de tus favoritos"
Viernes 4	1		09:30	Memes de viernes en San Juan	Interactuar con los usuarios		Fotografía y diseño	"viernes de..."
Sábado 5	1		12:30	Cambio de portada de fanpage	Promocionar la copa empresarial etiquetar patrocinadores		Diseño	"no te pierdas la copa empresarial"



[Handwritten signature]

CALENDARIO SEMANAL DE CONTENIDO AGOSTO 2017								
Semana 2	Nº Publicaciones	Fecha importante	Hora	Objetivo	Detalles	Fuentes, links	Contenido visual (foto, video, gráfico)	Mensaje
Lunes 7	1		09:00	Transmisión en vivo por Facebook live de encuentro deportivo solicitado por patrocinador	Transmisión y grabación			
Martes 8	1		09:15	Promocionar copa empresarial transmitida por Guatetv canal 30	Etiquetar patrocinador		Banner diseñado	"no te pierdas la copa empresarial"
Miércoles 9	1		15:00	Compartir noticia relevante		Páginas de noticieros nacionales e internacionales		
Jueves 10	2		17:00	Promoción pago puntual	Spot de ganadores		Spot comercial 1:30"	"el próximo ganador podrias ser tu)
Viernes 11	2		17:00	Interacción con los usuarios utilizando memes	Memes		Fotografía y diseño	"Al fin viernes"

