

COMPARACIÓN DE LA BASE CORPORATIVA DE DOS TELEVISORAS POR INTERNET DE LA REGIÓN DEL CENTRO DEL PAÍS PARA OBTENER LOS FACTORES CLAVES DE CONTROL Y MEJORA EN SUS PROCESOS PRINCIPALES

*COMPARISON OF THE CORPORATE BASE OF TWO INTERNET
TELEVISIONS IN THE CENTRAL REGION OF THE COUNTRY TO
OBTAIN THE KEY FACTORS OF CONTROL AND IMPROVEMENT IN
THEIR MAIN PROCESSES*

Francisco Eduardo Ortega Jiménez

Tecnológico Nacional de México / IT de Celaya, México
francisco.ortega@itcelaya.edu.mx

Alicia Luna González

Tecnológico Nacional de México / IT de Celaya, México
alicia.luna@itcelaya.edu.mx

Manuel Darío Hernández Ripalda

Tecnológico Nacional de México / IT de Celaya, México
dario.hernandez@itcelaya.edu.mx

Recepción: 26/enero/2021

Aceptación: 29/junio/2021

Resumen

Este trabajo pretende analizar y comparar los tres procesos de mayor importancia en dos televisoras por internet. Para esto, se observa la estructura de cada proceso, los recursos que utilizan, la planeación requerida, sus bases de estandarización y la medida de impacto entre ellos. La principal contribución de esta investigación es obtener los factores claves de control y mejora de dichos procesos que posteriormente con el análisis de más televisoras incluyendo no solo las que transmiten vía internet, puedan contribuir a la construcción de un modelo de control y mejora general.

Palabras Clave: Análisis, comparación, factores clave de control y mejora, televisoras.

Abstract

This work aims to analyze and compare the three most important processes in two Internet television stations. For this, the structure of each process, the resources they use, the required planning, their standardization bases and the impact measure between them are observed. The main contribution of this research is to obtain the key factors of control and improvement of these processes that later, with the analysis of more television stations, including not only those that transmit via the Internet, can contribute to the construction of a control and general improvement model.

Keywords: *Analysis, comparison, key factors of control and improvement, television.*

1. Introducción

Actualmente, las pequeñas televisoras por internet en México no cuentan con las bases necesarias de estandarización en los distintos procesos, como reglas, manuales de operación y funcionamiento. Esto les dificulta en cierta manera un crecimiento con bases sólidas, ya que al no tener estandarización no se tiene orden. En este trabajo se pretende analizar mediante entrevistas, la forma en la que dos televisoras manejan los tres principales procesos (tpp) que ellas consideran son los de mayor importancia, y cuáles son las bases de estandarización de cada uno. Mediante la comparación de los tpp de ambas televisoras observaremos, los recursos que utilizan, la planeación requerida, sus bases de estandarización y la medida de impacto. De esta forma podremos identificar los factores claves de control y mejora en dichos procesos, los cuales se compartirán con las mismas.

2. Método

En la figura 1 se presenta el método creado para esta investigación:

- **Conocimiento del tema.** El conocimiento del tema se genera con la lectura de artículos y publicaciones referentes a los distintos procesos que se llevan

a cabo en una televisora. Se visualizaron los temas que directamente influían en televisoras de señal abierta y por internet.

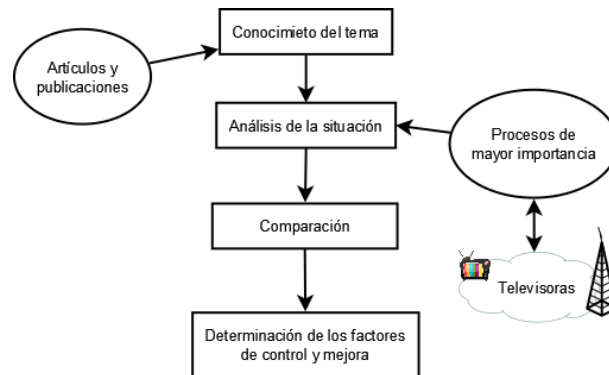


Figura 1 Diagrama del método.

- **Análisis de la situación.** El análisis de la situación se realiza en campo directamente en las televisoras. Se observa la estructura de los tpp de cada televisora, los recursos que utilizan, la planeación requerida, las bases de estandarización y la medida de impacto de cada proceso.
- **Comparación.** En este paso, se realiza la comparación de ambas televisoras. Se comparan los tpp, los recursos que utilizan, la planeación requerida y las bases de estandarización de cada proceso.
- **Determinación de los factores clave de control y mejora.** Las variables de control y mejora se generan del proceso de comparación, ya que dicha comparación nos habrá ayudado a identificar las actividades y procesos que cada televisora puede mejorar o crear.

3. Resultados

No hay evidencia de la estandarización que se sigue en los procesos internos de una televisora, solo existe evidencia de la generación de contenido que se produce dentro de ellas.

Televisora 1

En la figura 2 se muestran los procesos principales e interacción entre ellos:

- En la figura 3 se muestra la estructura del proceso “socios publicitarios”. Este proceso comienza con la búsqueda de los socios publicitarios. Dicha búsqueda se limita a los municipios de estado de Jalisco: Guadalajara, Tlaquepaque y Tonalá. Dentro de la búsqueda se toma una actividad económica específica del sector como, por ejemplo: carnicerías. Si la empresa acepta ser socio, se programa una cita en la que se presenta el contenido que la televisora ofrece. El proceso finaliza con la firma de un contrato donde se establecen las fechas y costos de los servicios seleccionados.

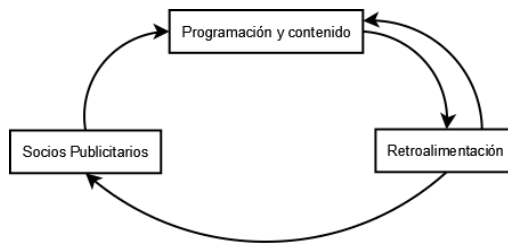


Figura 2 Procesos principales e interacción en la televisora 1.



Figura 3 Proceso socios publicitarios.

- En la figura 4 se muestra la estructura del proceso “programación y contenido”. Este proceso comienza con el análisis del entorno competitivo.

Después, se realiza la planeación del contenido, equipo, lugar y material que se necesita mediante una lluvia de ideas. El productor realiza la escaleta del programa y se delegan las responsabilidades según el rol. Por último, al mismo tiempo, se lleva a cabo el programa y se hace un monitoreo de medios.

- En la figura 5 se muestra la estructura del proceso “Retroalimentación”. Este proceso se realiza al finalizar cada programa y contrato. Comienza con una lluvia de ideas donde se exponen los errores técnicos y laborales. Primero, se analizan los errores técnicos, del más grande al más pequeño haciendo una crítica constructiva. Después se tratan los errores laborales en el mismo orden culminando con la delegación de responsabilidades necesarias.

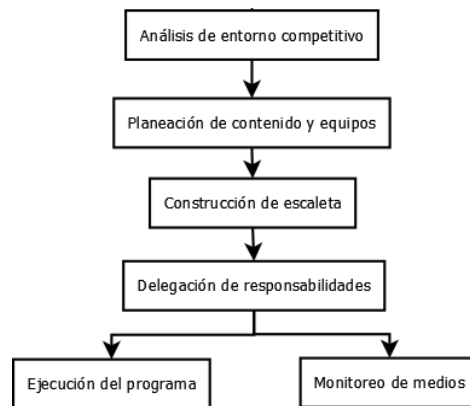


Figura 4 Proceso programación y contenido.

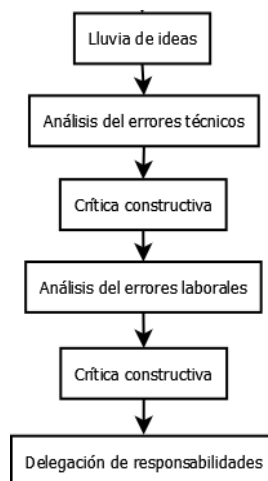


Figura 5 Proceso retroalimentación.

Televisora 2

La televisora 2 cuenta con los procesos siguientes:

- En la figura 6 se muestra la estructura del proceso “Producción de video”. Este proceso describe los pasos a seguir para la producción de video. El responsable de este proceso es el productor.

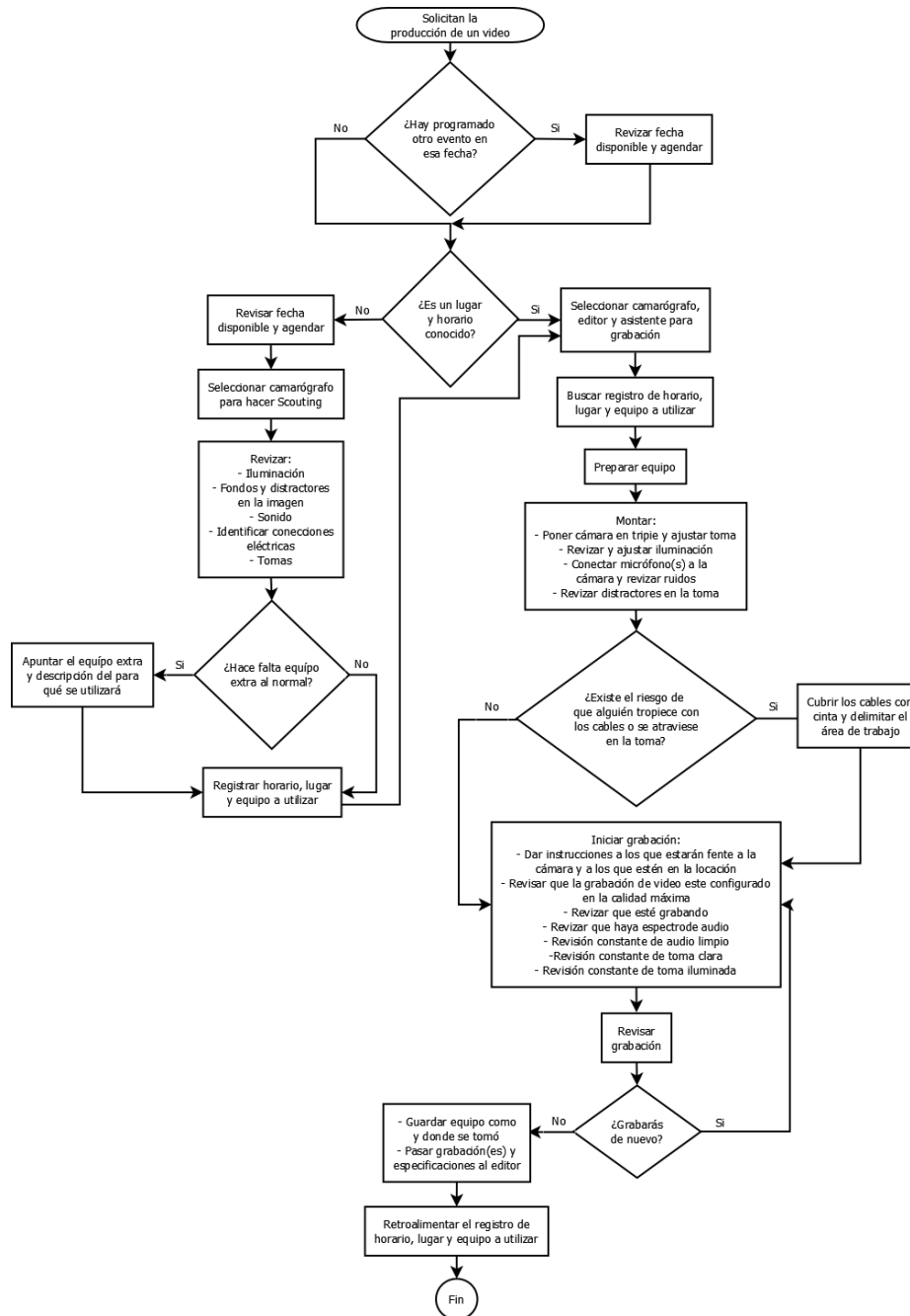


Figura 6 Proceso Producción de video.

- En la figura 7 se muestra la estructura del proceso “Reclutamiento”. Este proceso describe los pasos a seguir para el reclutamiento, tomando las dos vertientes tanto si se solicita entrar tanto como si se necesita personal. El responsable de este proceso es el director.

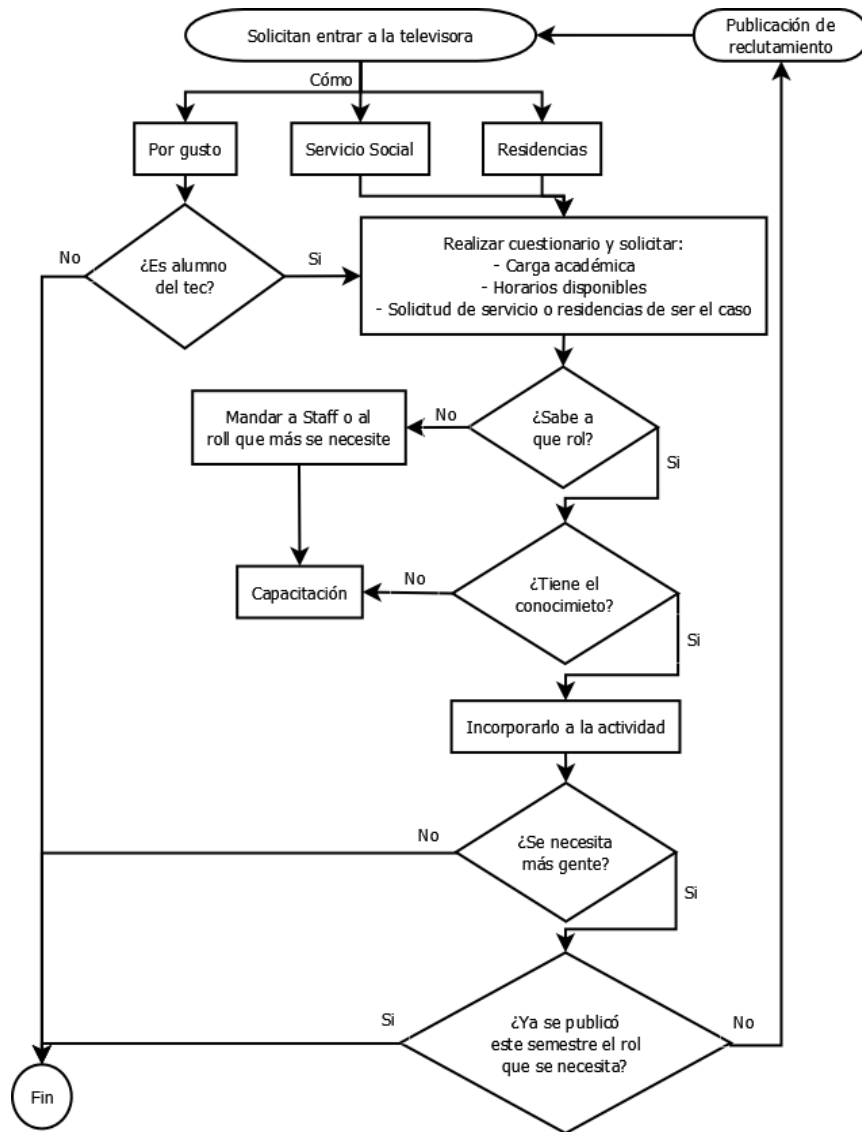


Figura 7 Proceso de reclutamiento.

- En la figura 8 se muestra la estructura del proceso “Transmisión de evento”. Este proceso describe los pasos a seguir para la transmisión de un evento. El responsable de este proceso es el director y productor.

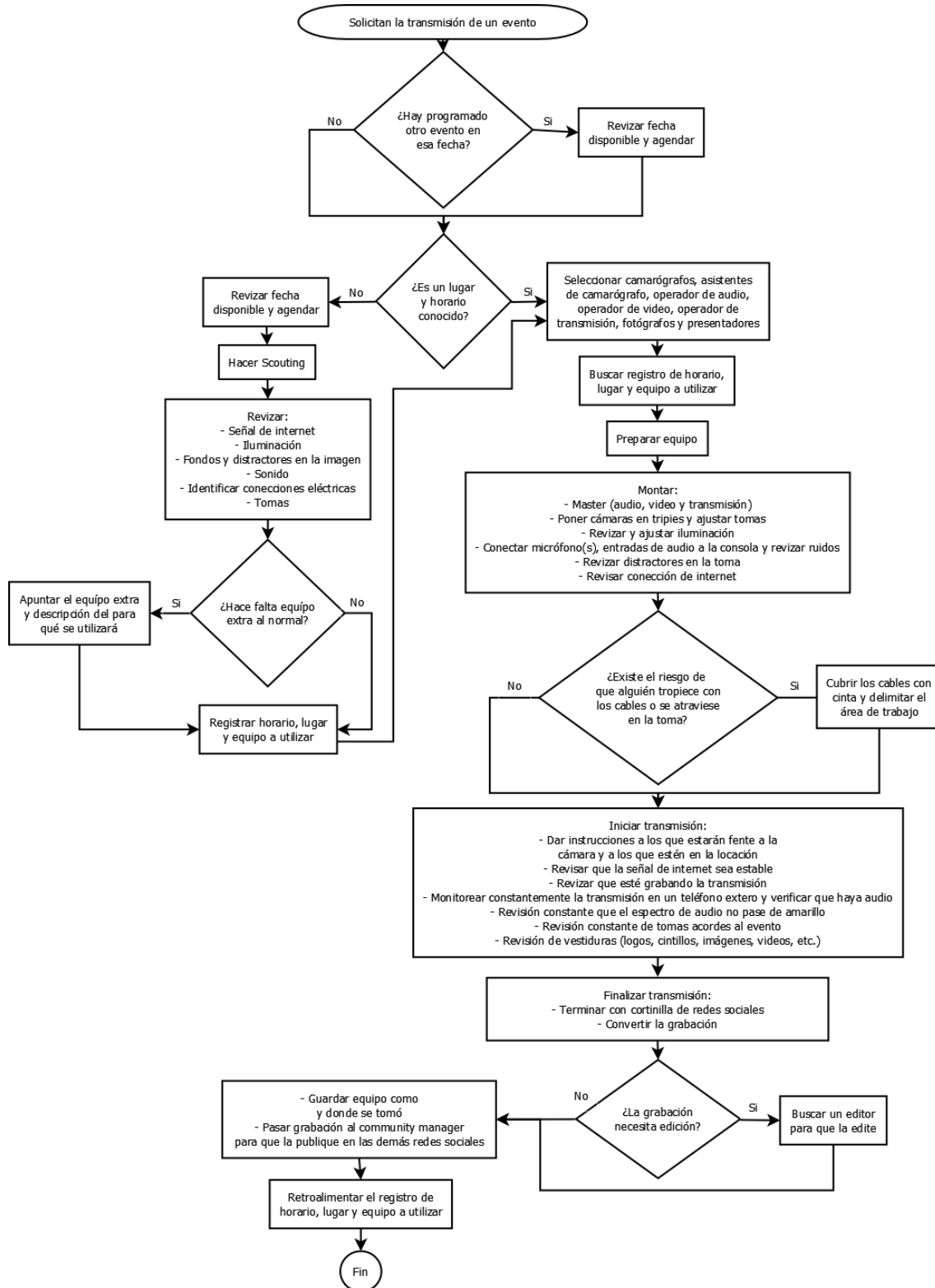


Figura 8 Proceso de transmisión de evento.

Comparación

En la tabla 1 se muestra comparación de los procesos más importantes de ambas televisoras, sus recursos y las bases de estandarización.

Tabla 1 Comparación de televisoras, recursos y estandarización.

Televisora 1		Televisora 2	
Proceso Socios Publicitarios	Bases de estandarización	Proceso Producción de video	Bases de estandarización
Recursos		Recursos	
Humano: Director y subdirectora. Equipo y material: Computadora, teléfono, internet y papelería. Tiempos: <ul style="list-style-type: none"> • Insistencia 3 meses. • 8 días entre proceso. 	Contrato	Humano: Director, productor, editor, camarógrafo, asistente de camarógrafo. Equipo y material: Cámara, tripie, micrófonos, memoria SD. Tiempos: <ul style="list-style-type: none"> • Scouting 1 hora más tiempo de traslado al lugar. • 15 min para montar. 	Circulo de Deming en el proceso Puntos de oro Encuadres
Programación y contenido		Transmisión de eventos	
Humano: Director, subdirectora, productor, audio, camarógrafo, conductores y staff. Equipo y material: Computadora, internet, escaleta, papelería, vehículo, equipo transmisión. Tiempos: <ul style="list-style-type: none"> • Lluvia de ideas 2 horas aprox. • Escaleta 1 día a 1:30 horas 	Análisis del entorno competitivo Monitoreo de medios Escaleta	Humano: Director, productor, camarógrafos, asistentes, operadores master, fotógrafos y presentadores. Equipo y material: Cámaras, Tripies, micrófonos, equipo de transmisión, Internet, papelería. Tiempos: <ul style="list-style-type: none"> • Scouting 1 hora. De 30 min a 1 hora en búsqueda y registro de lugar. • Búsqueda de recurso humano de 15 min a 5 horas. • 2 horas para montar • Transmisión de 15 min en adelante. 	Bitrate Ancho de banda y banda ancha Espectro de audio Encuadres Puntos de oro
Retroalimentación		Reclutamiento	
Humano: Todos Equipo y material: Ninguno Tiempos: 2 horas de proceso	Ninguno	Humano: Director Equipo y material: Papelería, computadora, teléfono Tiempos: 30 min a 1 hora reunión.	Ninguno

Fuente: Elaboración propia.

Factores clave de control y mejora

Observando la tabla comparativa, podemos encontrar los siguientes factores de control: Contrato, círculo de Deming, scouting, archivo de empresas y servicio dado, archivo de locaciones, monitoreo de medios, escaleta, archivo de personal/rol. Observando la tabla comparativa, podemos encontrar los siguientes factores de mejora: Análisis del entorno competitivo, lluvia de ideas.

4. Discusión

“Actualmente las organizaciones se encuentran ante la necesidad de dar respuesta a mayores niveles de calidad, por lo cual deben avocarse a trabajar cada vez más en la mejora de sus productos y procesos para garantizar la satisfacción de sus clientes y ser competitivos” [Yáñez & Yáñez, 2012]. Si observamos los factores claves de control y mejora, podemos observar que ambas televisoras pueden contribuir entre ellas, por ejemplo, con el ciclo de Deming que se utiliza para capacitar a los equipos de trabajo en la resolución de problemas que llevara a una mejora continua [Krajewski & Ritzman, 2000]. El análisis del entorno competitivo permite observar la competencia y generar contenido diferente, así como la realización de un monitoreo de medios tradicional que nos sirve para dar seguimiento diario a la competencia y comparar la calidad del contenido de estas en el momento de estar al aire [Borja Goñi, 2019]. Y un gran apoyo como es la lluvia de ideas, tomando una base estandarizada como [Winter, 2000] lo menciona en su libro, puede generar un mejor resultado. Podemos observar también que los procesos principales son distintos y con el punto de vista diferente de cada director se enriquece la investigación.

5. Conclusiones

Podemos concluir que al comparar ambas televisoras se pudieron obtener factores clave de control y mejora que pueden ayudar a mejorar la calidad de los procesos y a llevarlos de una mejor manera crecer día con día. Incluso es posible que, a lo largo de la inclusión de más televisoras, estas puedan observar procesos que no tenían considerados o bien, cambiar su índice de prioridad.

6. Bibliografía y Referencias

- [1] Winter, R. S. (2000). Manual de trabajo en equipo. Madrid, España: Díaz de Santos.
- [2] Borja Goñi, R. J. (2019). Monitoreo de medios inherente a la imagen de una empresa o institución. Repositorio institucional - UNJFSC, 1-8: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2185>
- [3] Krajewski, L. J., & Ritzman, L. P. (2000). Administración de operaciones. Estrategia y análisis. México: PEARSON.
- [4] Yáñez, J., & Yáñez, R. (2012). Auditorías, Mejora Continua y Normas ISO: factores clave para la evolución de las organizaciones. Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias, III(9), 83-92: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2150/215026158006>.