

**Coordinación de Estudios de Postgrado**

**Especialización en Comunicación Organizacional.**

“Evaluar la reputación de Alkymia Network Producciones entre varios de sus públicos externos.”

**Trabajo Especial de Grado presentado para optar al Título de Especialista en Comunicación Organizacional.**

Autor (a): Moreno, Andrea

C.I. 18.369299

Tutor (a): Yáñez, Deisy

**Caracas, Enero de 2012.**

## **AGRADECIMIENTOS.**

Doy gracias a Dios por haberme puesto en el camino la especialización.

A mi familia por la paciencia que han tenido conmigo durante el estudio.

A mis amigas y amigos por su aporte durante este tiempo. En especial a Kira Prin por darme siempre consejos y apoyo para mejorar como profesional.

A todos mis compañeros de la especialización de Comunicación Organizacional por el tiempo compartido y las experiencias que vivimos dentro del salón de clases.

A mi tutora de tesis, Deisy Yáñez, por su paciencia en enseñarme a armar mi trabajo especial de grado.

A los profesores de la especialización por la paciencia y empeño en enseñarnos todas las técnicas y anécdotas para ser en un futuro unos excelentes DIRCOM.

A la productora Alkymia Network Producciones por dejarme estudiar su reputación.

## **DEDICATORIA.**

A Dios porque sin Él no estuviéramos aquí.

A mi familia quienes nunca creyeron que iba a estudiar después de terminar la universidad.

A todos aquellos que quieren hacer pero creen no poder... nada es imposible.

Caracas, 9 de enero de 2012

**Comité Académico de la Coordinación de Estudios de Postgrado**

**Especialización en Comunicación Organizacional**

**Coordinación**

**Presente**

Por este medio le comunico que he revisado el Trabajo especial de Grado titulado “***Evaluar la reputación de Alkymia Network Producciones entre varios de sus públicos externos***”, que está presentando el alumno(a) Andrea V. Moreno M., C.I. 18.369.299. El cual avalo y considero reúne los requisitos para su evaluación y aceptación por parte del Jurado examinador.

Se suscribe atentamente,

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

**Deisy Yánez.**

**C.I.** \_\_\_\_\_

## INDICE GENERAL.

<b>Resumen.....</b>	<b>7</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>8</b>
<b>CAPITULO I.....</b>	<b>10</b>
Estado del arte.....	10
Marco Contextual.....	12
Planteamiento del problema .....	16
Pregunta de la investigación .....	17
Objetivos de la investigación.....	17
Objetivo General .....	17
Objetivos Específicos.....	18
Justificación .....	18
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>20</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>20</b>
Clientes / Público externo .....	20
Público Externo.....	21
Imagen.....	23
Reputación de la organización .....	24
Productoras Audiovisuales en Caracas.....	27
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>29</b>
Enfoque de la investigación .....	29
Diseño de Investigación.....	30

Recolección de datos.....	31
La entrevista .....	31
Instrumentos y Muestra .....	33
Modelo de entrevista.....	35
<b>CAPITULO IV .....</b>	<b>38</b>
Análisis FODA Alkymia Network Producciones.....	38
Público externo de Alkymia Network Producciones.....	43
Análisis de las entrevistas.....	45
<b>CAPITULO V .....</b>	<b>47</b>
Anexos.....	47
Recomendaciones.....	68
<b>Conclusión .....</b>	<b>69</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>70</b>

## **Resumen.**

Trabajo basado en el estudio de la reputación de la productora audiovisual “Alkymia Network Producciones”. Se realizaron entrevistas con 7 preguntas abiertas y 1 cerrada, a una muestra de 10 personas pertenecientes a una parte del público externo de la empresa. Se elaboró una matriz para vaciar la información y poder analizar las respuestas de los entrevistados.

Este trabajo de grado quiere ser una respuesta creativa y referencial que reconoce un vacío que Alkymia Network tenía: saber cómo están posicionados luego de tantos años de trabajo. Será un punto de referencia para la empresa en años venideros y funcionará como análisis actual para mejorar algunos puntos en la red interna de la productora.

Palabras claves encontradas en el trabajo: Comunicación corporativa, reputación, imagen y producción audiovisual.

## **Introducción.**

Venezuela siempre ha sido un mercado cambiante y lleno de oportunidades para todas las empresas que se quieran consolidar y hacer dinero en su campo. La producción audiovisual no se queda atrás y da paso a la creación de innumerables productoras que se quieren dedicar a ser la primera opción para las marcas que quieran promocionarse en televisión y cine.

Pero el querer no es lo que lleva a estas productoras adelante, sino el hacer, de forma pulcra y organizada, un sinfín de hits que pongan en boga a las marcas y sus nuevos productos.

Eso ha logrado hacer Alkymia Network Producciones a lo largo de su amplia trayectoria. La gama de clientes fieles que han confiado su imagen audiovisual a la empresa confirman que el trabajo de este equipo es altamente ejemplar y recomendado. Es, sin lugar a dudas, una empresa que ha sabido mantenerse en la carrera audiovisual y pasar de desear “ser los mejores” a realmente serlo.

Mediante un estudio exhaustivo lleno de entrevistas se presenta a continuación un trabajo donde la creatividad no sólo queda de parte de los creativos, sino también de una comunicadora que se adentró a lo que podía ser un campo minado de información para llevar a cabo un trabajo de referencia, análisis

e investigación para lo que puede ser catalogada como una empresa familiar y fortalecida en el mercado audiovisual venezolano.

## CAPITULO I

### DELIMITACIÓN DEL TEMA

***“Evaluar la reputación de Alkymia Network Producciones entre varios de sus públicos externos”*** Estudio que se realizará dentro de la línea de trabajo:

Comunicación en las organizaciones.

#### **1.-Estado del arte.**

Al comenzar las investigaciones para realizar el trabajo especial de grado se observó que no hay trabajos especializados en este tipo de estudios, donde se conoce la reputación de una productora audiovisual entre sus públicos externos, los que en este caso son de mayor relevancia para nuestro proyecto, empleados free lance, directores de cuentas, clientes y demás personas que tengan conocimiento de la empresa y su labor.

Se investigó y existen autores que son de gran ayuda para complementar el marco teórico de esta investigación.

Se revisaron trabajos de grado de la Universidad Metropolitana de Caracas que enfocan su investigación en estudiar la reputación de organizaciones. Una de las tesis que destacó en la investigación se llama **Responsabilidad Social de la Empresa (RSE) como valor primario de la Reputación Corporativa: una perspectiva de las comunicaciones integradas**, elaborado por Karina Marín

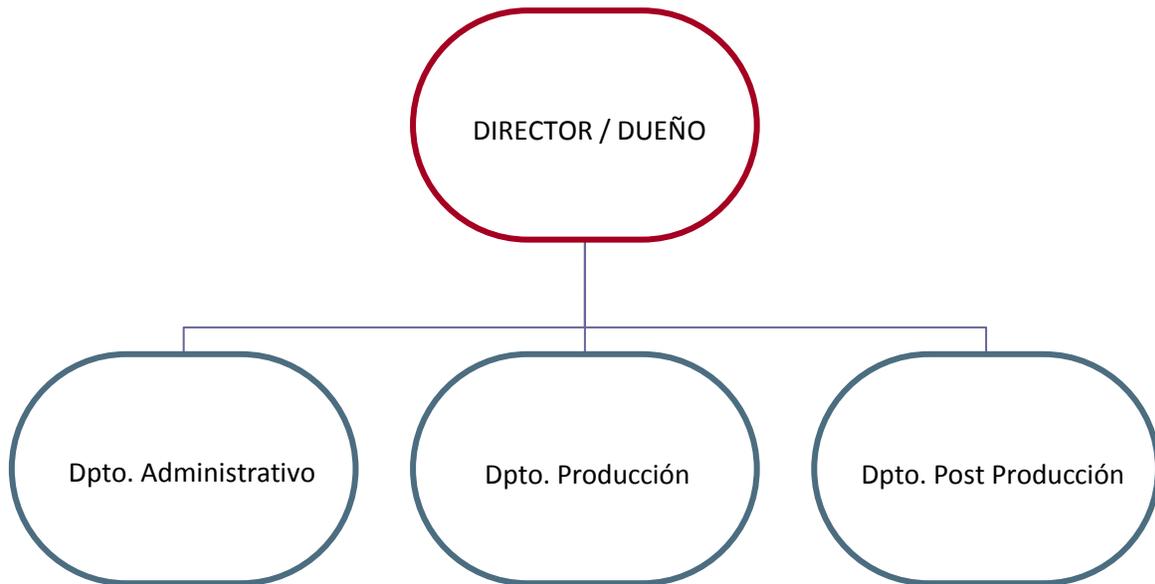
Guevara, en el año 2003. El fin de este trabajo fue evaluar el estado actual de las diferentes modalidades de Responsabilidad Social Empresarial y su difusión dentro de una perspectiva de Comunicaciones Integradas, en un entorno empresarial dirigido hacia acciones socialmente responsables como valores primarios de la reputación corporativa. A partir de allí se estudió cómo gestionar la RSE y la Reputación a través de instrumentos específicos de las Comunicaciones Integradas, tales como: el Marketing Social, el Mecenazgo y el Patrocinio.

Otro trabajo de grado expone lo siguiente: **Estudio del valor estratégico de la marca y la importancia de la reputación corporativa desde perspectiva de las comunicaciones integradas.** Elaborado por: Morella Gonzales Gilbert, en el año 2002. La metodología empleada fue las encuestas y entrevistas a expertos en el área. Estudiando la reputación se explica su importancia a la hora de crearle o construirle valor a la marca.

## 1.1.-Marco Contextual

Alkymia Network Producciones nace de la separación de la antigua productora “Alkymia” (2005), que se encontraba en sociedad por más de 10 años, pero a raíz de problemas laborales y personales, tuvieron que romper relaciones. Actualmente cuentan entre sus clientes a: General Motors Venezuela, Banco Fondo Común, Locatel, DirecTV, entre otras.

Es una productora que cuenta con el siguiente esquema organizacional:



Para esta productora es indispensable la creatividad, que es lo que hace un buen trabajo televisivo. Esto va acompañado con los mejores servicios que una productora pueda tener como los mejores equipos tecnológicos, las últimas

versiones de los programas de edición, la atención con sus clientes y colegas, logrando así marcar la diferencia ante sus competidores.

Los valores que fueron los pilares para la fundación de Alkymia, de acuerdo su dueño dada la experiencia laboral que ha tenido en el medio, son los siguientes:

-Compromiso.

-Respeto.

-Pulcritud.

-Excelencia.

-Responsabilidad.

-Transparencia.

-Creatividad.

-Trabajo en equipo.

-Solidaridad.

-Superación.

-Paciencia.<sup>1</sup>

Una de las grandes características de Alkymia Network es la de realizar trabajos muy limpios, cuidando las exigencias del cliente, revisando con detalle cada plano tomado, siendo transparentes en sus opiniones y/o comentarios ante sus clientes sobre el proyecto que están trabajando y cumpliendo con todo el protocolo requerido para el desarrollo (Pre producción) de un proyecto.

Es una productora que procura mantener a sus clientes 100% satisfechos en la elaboración de sus trabajos, desde que se hace la pre-producción hasta la entrega del master (Trabajo culminado). Ellos van siempre de la mano con las solicitudes del cliente pero siempre dando paso a la creatividad e iniciativa para emitir sugerencias en el desenvolvimiento de ellas.

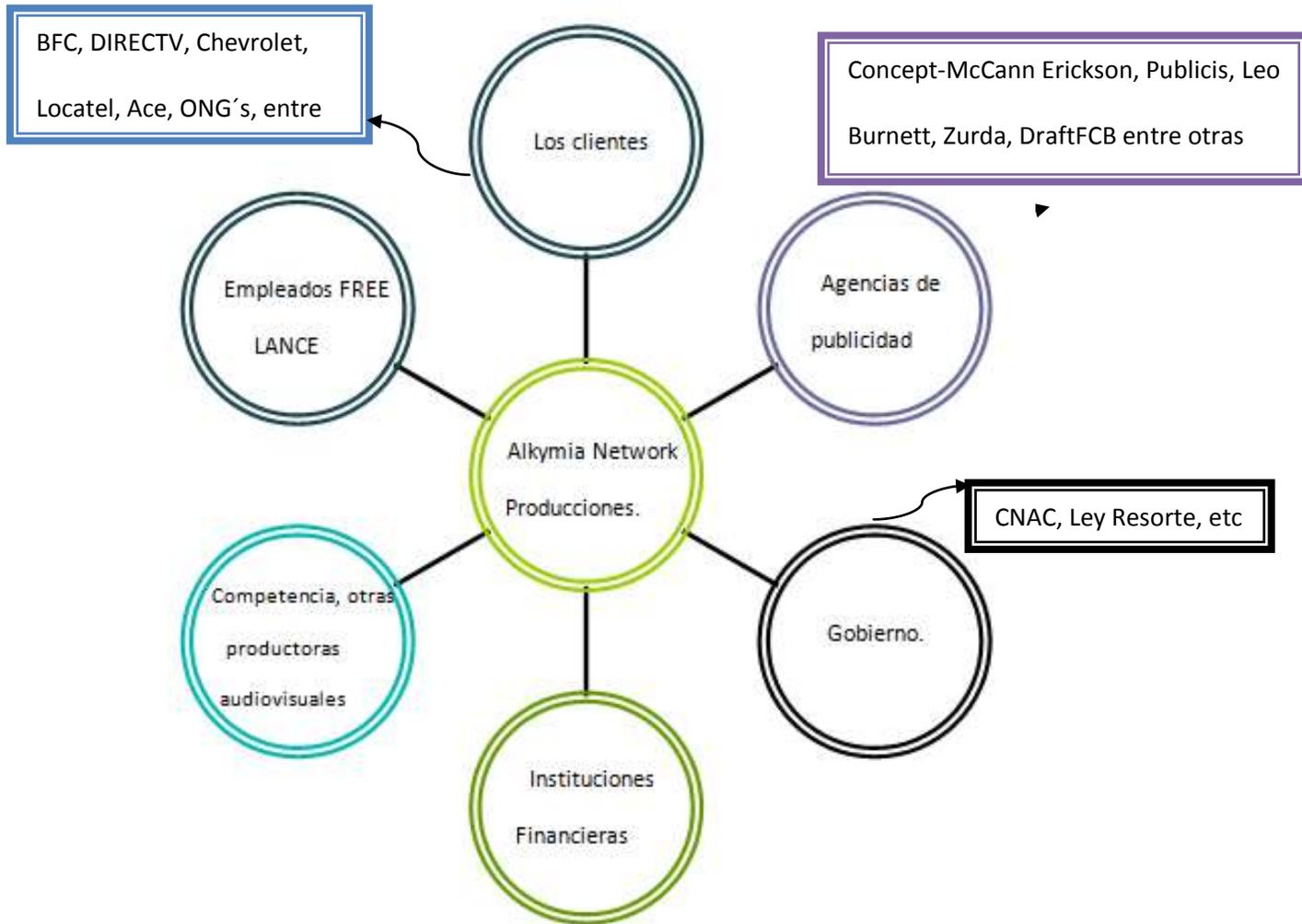
Alkymia es una empresa meramente familiar, no posee misión y visión creada oficialmente pero si es una empresa que le dedica el 100% a cada proyecto que se les presente. Como lo dice su director y dueño: *"No importa cuál sea el proyecto, para mí no existen clasificaciones, ¡Todos son importantes!"* Vladimir Russián, quien ha liderado por más de 2 décadas grandes proyectos televisivos.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Historia de Alkymia Network Producciones contada por su director y dueño Vladimir Russián.

<sup>2</sup> Idem.

Mapa de públicos externos de Alkymia Network Producciones.



## **1.2- Planteamiento del problema**

El mercado de compañías de producción es cada vez más competitivo, lo que quiere decir que es más exigente, debido a que los clientes cada día tienen más variedad al momento de seleccionar una empresa que le preste servicios. La tecnología, el servicio, la reputación, la confiabilidad y la imagen son los factores que hoy en día afectan a las empresas, motivo por el cual éstas tienen que trabajar cada vez mejor en cada trabajo que se les presente.

Debido a la trayectoria de la compañía en el mercado audiovisual, se presume que Alkymia Network producciones tenga una reputación adecuada para la cantidad de demanda que hay en el territorio nacional de productoras audiovisuales, pero esto es una suposición que se consigue por las opiniones informales de los clientes. Buscando un sustento para este trabajo especial de grado, se pudo apreciar que para este tipo de empresas, las productoras independientes, no se consiguieron records de un trabajo elaborado donde se evalué la reputación de la misma, lo cual es un antecedente poco útil ya que se considera prudente realizar periódicamente este estudio.

A través de dicha investigación se observará el status de la reputación de Alkymia Network ante su público externo, sin abarcarlo todo pero sí tomando en cuenta las siguientes figuras: Personal en Departamentos de Cuentas y Creación, que son los directores de cuentas, vicepresidentes de cuentas, directores

creativos o vicepresidentes creativos; en el caso del Departamento de Cuentas son indispensables ya que son los encargados de llevar la imagen de la marca. El Departamento Creativo también es un factor relevante porque son los que crean el concepto del comercial y discuten con las casas productoras para que se logre ver en las pantallas de televisión la idea principal. Siguiendo por empleados free lance que son los encargados de llevar a cabo el proyecto junto con el director y el productor ejecutivo, estos son llamados cada vez que un trabajo entra en la productora. Por último se tratará de entrevistar a los clientes, porque son los que deciden con quién trabajar, aunque en algunos casos por la confianza que puede existir entre un cliente y el director de una cuenta son abiertos a tomar recomendaciones del Departamento de Cuentas.

### **1.3.-Pregunta de la investigación**

*¿Cómo se encuentra actualmente la reputación de la Productora Alkymia Network ante sus empleados free lance, personal del departamento de cuentas / creación y clientes?*

### **1.4.-Objetivos de la investigación.**

#### **1.4.1-Objetivo General**

Evaluar la reputación de Alkymia Network Producciones entre varios de su público externo.

### **1.4.2.-Objetivos Específicos**

- Resaltar las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de Alkymia Network Producciones mediante cuadro FODA.
- Identificar el público externo de Alkymia Network Producciones
- Conocer la reputación de Alkymia Network entre clientes, empleados free lance y personal departamento de cuentas /creación

### **1.5.-Justificación.**

Alkymia Network Producciones por su trayectoria como productora en el mercado de producción audiovisual ha logrado tener una cartera de clientes leales, debido a su confiabilidad, disposición, solución, creatividad, y lo más importante, el servicio que prestan. Pero a consecuencia de la gran competencia que se presenta hoy en día en el país, se requiere evaluar su reputación ante el público externo para corroborar que su status como organización se encuentra bien posicionado.

Tal y como se comentaba antes, dada la competitividad existente en el mundo televisivo, en especial en las productoras independientes, es pertinente realizar dicha investigación para conocer las fortalezas y debilidades con que cuenta la empresa para mantener a esos clientes leales, y para captar clientes potenciales para ampliar la cartera de proyectos realizados.

La importancia de esta investigación radica en confirmar estas premisas que se obtienen de manera informal y crear un análisis objetivo. Los empleados de la productora, trabajadores en los distintos proyectos hechos por la organización e inclusive de los mismos clientes son los que emiten estas opiniones informales y es por ello que debemos elaborar una matriz para sistematizar ese monitoreo y poder vaciar sus comentarios y dar respuestas a la investigación a realizar.

## CAPITULO II.

### MARCO TEÓRICO.

#### 1.- Clientes / Público externo.

El cliente es aquél individuo que adquiere los bienes o servicios que una empresa ofrece, esperando recibir beneficios adicionales con el servicio adquirido.

Según Albrecht y Bradford (1992): *“El cliente es una persona con necesidades y preocupaciones que, seguramente, no siempre tiene la razón, pero que siempre tiene que estar en primer lugar si un negocio, quiere distinguirse por encima de los demás en lo que a calidad de servicios se refiere”*.

Juran (1990) define al cliente como *“aquella persona sobre la cual repercuten los procesos y productos aunque no sean compradores”*. Mientras que Whiteley escribe, (1992): *“los clientes incluyen a todas aquellas personas cuyas decisiones determinan la posibilidad de que su organización prospere”*.

Los clientes son importantes y fundamentales en cualquier negocio y las empresas deben satisfacer a los mismos ya que son la base del éxito de dichas empresas.

## 1.2.-Público Externo.

Molina y Morán (2007) definen público como: *“todo individuo o grupo relacionado en cualquier forma y por cualquier motivo con una institución”*.

Los autores consideran que público externo es: *El público en general, conocido como opinión pública, “los apostadores”<sup>3</sup>, facilitadores (transporte, canales), proveedores y los públicos de sus marcas.* Con estos se crean flujos de comunicación diversos, que evolucionan a medida que las relaciones se establecen y progresan.

Como podemos observar los públicos externos nos pueden brindar mucho apoyo aunque no estén conectados directamente con la empresa. Rubén Treviño (2005), nos hace un desglose de los principales receptores de las comunicaciones integradas:

**-Los clientes**

Los más importantes, los que dan vida a toda la organización gracias a su preferencia y pago por sus productos y servicios.

**-Acreedores:**

---

<sup>3</sup> Los apostadores se refiere a la traducción literal del término anglosajón STAKEHOLDERS.

Los que prestan dinero para comprar recursos e insumos y facilitan nuestra operación (bancos, instituciones financieras, etcétera).

**-Accionistas:**

Son los dueños reales de la empresa. Han invertido su dinero en la misma expectativa de obtener cierta utilidad, por lo cual el comunicador o juega el importante rol de mantenerlos orgullosos y satisfechos.

**-Proveedores:**

Surten de productos y servicios que la empresa revende y transforma. Ahora se les llama *aliados estratégicos* y se debe tener una adecuada imagen ante ellos, ya que comúnmente otorgan sus productos y servicios a crédito y confían en que se les pague de acuerdo a lo especificado.

**-Instituciones civiles y organizaciones no gubernamentales (ONG):**

Existen grupos con diferentes intereses formados por personas con influencia en la comunidad, desde las cámaras de comerciantes e industriales hasta clubes de asistencia social. Ellos saben reconocer la buena imagen de una empresa y su trascendencia en la comunidad y lo hacen público o avalan sus alcances, lo cual representa grandes beneficios para las empresas, vía publicidad sin costo.

**-Instituciones gubernamentales:**

Es importante mantener una buena imagen y relación ante ellas; es decir, causarles una buena impresión.

Dentro de los objetivos específicos está entrevistar a clientes porque son los que conocen a la perfección su marca. Sin embargo también se sabe que su mano derecha, en cuanto a manejo de la marca, son los directores de cuentas. Es por ello que se hace la acotación en caso tal de que se haga complicado entrevistar a más de un cliente.

## 2.- Imagen.

La imagen como simple definición es lo que se ve, ella puede tener un mensaje clave o un significado logrando que el mismo quede plasmado en la mente de las personas.

Philip Kotler (2000) define la imagen como *“El conjunto de creencias, ideas e impresiones que una persona tiene sobre un objeto. Las actitudes de las personas y sus acciones hacia el objeto fuertemente condicionados por la imagen del objeto”*. También se puede definir este concepto como el conjunto de significados que una persona asocia a una organización; es decir, las ideas utilizadas para describir o recordar la organización.

Dentro de las clasificaciones de imagen existentes, se hará una indagación un poco más profunda en la definición de Imagen Corporativa porque es de gran interés para nuestra investigación.

Dentro de los autores seleccionados para hablar del tema, se encuentra Moliner (1998), el cual define la imagen corporativa así: *“es la imagen o representación mental que los distintos públicos tienen de la organización o campaña social”*. El contar con una buena imagen es sinónimo de credibilidad y reputación. Es una suma de diversas actividades de comunicación que se llevan a cabo, por lo que se habla de un concepto multidisciplinario.

Por otro lado Dowling (1994) define la imagen corporativa como *“la impresión total (creencias y sentimientos) que una organización genera en la mente de los públicos. No se puede hablar de imagen corporativa, sino de imágenes corporativas, ya que están conformadas por las percepciones, impresiones y experiencias de un conjunto diversos de personas”*.

En definitiva, la imagen corporativa está compuesta por lo que la empresa es, por lo que la empresa hace y lo que la empresa dice, por lo tanto se relaciona según se manifieste su esencia, cómo desempeñe su labor y cómo exprese sus mensajes.

### **3.-Reputación de la organización**

Para crear una reputación sólida, una compañía debe hacer algo más que simplemente manipular su imagen externa mediante publicidad y las relaciones públicas. Las investigaciones sugieren que las reputaciones corporativas se construyen desde adentro hacia fuera, ya que reflejan la cultura de una empresa y derivan respuestas a preguntas de identidad, tales como: ¿quiénes somos?, ¿qué valores defendemos?, ¿cuál es nuestro objetivo? En este sentido, Alloza (2002) considera que *“la reputación de una empresa descansa en la base de su identidad corporativa, los valores fundamentales que conforman y modelan sus actuaciones, su comunicación, su cultura y sus decisiones”*.

Autores como David Aaker define *“la reputación corporativa con la reputación de marca y le atribuye seis factores fundamentales: conocimiento, lealtad, percepción de sus cualidades, asociaciones y la cualidad intrínseca de la marca”*. Otros la asocian con la integración de un proceso secuencial entre la imagen, percepción, creencias y carácter. Para Pizzolante, *“la reputación empresarial se construye con hechos y no con deseos, una empresa debe plantearse como primera responsabilidad social ser rentable y construir bienestar para su capital humano. Una efectiva comunicación organizacional es capaz de estructurar modos de pensamiento, imponer conductas y cohesionar comportamientos que faciliten el cumplimiento de los objetivos del negocio. La reputación empresarial se edifica sobre las bases del capital humano o intelectual, el capital físico (instalaciones), el capital social y el capital emocional. Hay emociones que apoyan o frenan a la gente en las organizaciones y éstas afectan la rentabilidad del negocio”*. **Diario El Nacional, 11/11/02.**

Pizzolante afirma que *“un acertado y bien planificado programa de reputación puede reducir las amenazas y hasta convertir las debilidades corporativas en fortalezas”*. Las empresas no valen lo que ellas dicen que valen, sino lo que el mercado está dispuesto a pagar por ellas, y son muchos y complejos los números de percepciones que condiciona ese valor que está en la mente de sus públicos.

Otro de los beneficios que la reputación trae a la empresa, es la confianza en la compañía o la lealtad de los clientes, bien sean externos o internos, y el estimular la motivación de los empleados, proporcionando mayores niveles de productividad. La reputación es un sólido y confiable activo intangible para afrontar las crisis y fomentar relaciones proactivas con públicos claves.

Para Alloza (2002), estos beneficios relacionan positivamente a la empresa con la gestión de la reputación de tres maneras:

- 1.- Mediante una mayor unión entre los miembros de la compañía.*
- 2.- Con un mayor alcance hacia los clientes.*
- 3.- Con una larga duración en la vida de la compañía.*

Alkymia Network Producciones cuenta con los tres puntos mencionados porque es una empresa familiar que ha formado con el tiempo una lealtad con sus empleados, busca la manera de mantener contacto con sus clientes durante y después de un proyecto y ha logrado perdurar más de dos décadas dentro del mercado audiovisual cumpliendo con las ofertas presentadas a lo largo del tiempo.

#### 4.- Productoras Audiovisuales en Caracas.

Una productora audiovisual es una empresa independiente la cual realiza trabajos a medida que sus clientes vayan teniendo campañas. Existen productoras con clientes fijos, los cuales sólo trabajan para ellos pero también existen otras que trabajan en todo tipo de proyecto, independientemente la marca o cliente que sea. Una casa productora puede realizar trabajos desde comerciales, cortometrajes hasta propagandas gubernamentales y videoclips. Todo ello depende de las solicitudes del cliente.

El proceso de trabajo en toda casa productora es el siguiente: Lo primero que se hace es recibir el *brief*<sup>4</sup> de la agencia de publicidad, sobre el proyecto a producir. A partir de allí la productora realiza una propuesta para ser presentada al cliente y la agencia, y una vez expuesta la misma, se delibera entre agencia y cliente la aprobación de la propuesta hecha por la casa productora.

Una vez aprobado, se procede a la pre-producción del proyecto, aquí la productora hace un llamado a sus empleados *Free lance*<sup>5</sup> para comenzar el proceso de selección de: Casting, locaciones, permisologías, equipos técnicos,

---

<sup>4</sup> Un Brief es la hoja de vida del Cliente y sus productos o servicios.

<sup>5</sup> Trabajadores independientes.

etc, todo lo que conlleve a la elaboración del comercial. Este trayecto puede hacerse a largo o corto plazo, todo depende de los tiempos estipulados por el cliente.

Una vez realizada toda la pre-producción, se procede a la producción que es el día/s de la filmación. En esta oportunidad asisten el cliente y la agencia de publicidad. Y por último está la post-producción, que es todo el proceso de edición del material grabado en la producción. Aquí la casa productora organiza todo por planos de acuerdo al *storyboard*<sup>6</sup>, coloca la musicalización del comercial, los retoques de imágenes, etc. Una vez culminado el trabajo de edición se hace entrega del material finalizado al cliente.

Es importante resaltar que en Venezuela, específicamente la zona de Caracas, existen muchas productoras audiovisuales independientes, lo que hace que exista una oferta inmensa y por ende una gran competencia. Entre los principales competidores con Alkymia, tenemos: La Barra, productora independiente donde el ex socio de la vieja Alkymia es el dueño y director. The Format, catalogada como una de las mejores productoras a nivel nacional. Y RH7, posicionada al igual que The Format, una buena productora.

---

<sup>6</sup> Es la acción de una película narrada mediante dibujos

## CAPÍTULO III

### **MARCO METODOLÓGICO.**

En el marco metodológico se definirá el tipo y diseño de investigación, las variables e instrumentos que serán usados para la recolección de datos, así como las técnicas para aplicarlos, y el procedimiento a seguir para realizar la investigación.

#### **3.- Enfoque de la investigación**

Fred Kerlinger (2002) destaca que la investigación cualitativa existe porque *“los investigadores se han dado cuenta de que no todos los estudios pueden o deben ser cuantificados”*.

El autor señala que la investigación cualitativa utiliza observación directa y entrevistas semiestructuradas en escenarios del mundo real, por lo que el proceso de recolección de datos resulta menos estructurado que en la investigación cuantitativa.

Kerlinger (2002) resume que la investigación cualitativa es *“naturalista, participativa e interpretativa”*. Sin embargo, el investigador debe ser sumamente cuidadoso para evitar percibir las situaciones con un sesgo personal. Esta

investigación será Cualitativa porque se realizarán entrevistas a los directores de cuentas de los clientes trabajados por Alkymia.

### **3.1.-Diseño de Investigación.**

Los diseños de campo son los que “...se basan en informaciones o datos primarios, obtenidos directamente de la realidad” (Sabino, 1992)

“Cuando los datos se recogen directamente de la realidad, por lo cual los denominamos primarios, su valor radica en que permiten cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos...” (Tamayo y Tamayo, 2001).

La clase de estudio que se va a realizar será una investigación de campo, que consiste en la recolección de datos directamente de la realidad, sin manipular o controlar las variables. En esta investigación, no se manipularán las variables, ya que con ello, se perdería la naturalidad de los resultados a obtener. El tipo de investigación determina al nivel descriptivo, preciso para desarrollar el estudio.

## **3.2.- Recolección de datos.**

### **3.3.1.-La entrevista**

Fred Kerlinger (2002) define a la entrevista como *“una situación interpersonal cara a cara donde una persona le plantea a otra persona preguntas diseñadas para obtener respuestas pertinentes al problema de investigación”*.

Según el autor, las entrevistas se realizan para cubrir tres propósitos principales: como un dispositivo exploratorio, como el principal instrumento de una investigación, o como un método para complementar otros, validarlos, hacer seguimiento a resultados, entre otros. En el caso de esta investigación serán empleadas las entrevistas para conocer sobre un tema que no ha sido evaluado antes, que es conocer la reputación de la empresa.

Para el cumplimiento de los objetivos de la investigación, se obtendrá información primaria a través de entrevistas semiestructuradas, que son definidas por Kerlinger (2002) como *“situaciones abiertas, aunque requieren tanta planificación como las entrevistas estructuradas”*.

El valor agregado de las entrevistas semiestructuradas es que son flexibles, por lo que se puede obtener información relevante al permitirle al entrevistador ir más allá de lo que está escrito en el guión.

Finalmente, el autor sugiere una serie de preguntas a tener en cuenta al momento de redactar el guión de la entrevista:

(a) ¿Está relacionada la pregunta con el problema y objetivo de la investigación?

(b) ¿Es apropiado el tipo de pregunta?

(c) ¿El reactivo es claro y sin ambigüedad?

(d) ¿La pregunta es de tipo conducente? Las preguntas conducentes sugieren respuestas, por ende, amenazan la validez.

(e) ¿La pregunta demanda conocimiento e información que el entrevistado no posee?

(f) ¿La entrevista demanda material personal o delicado que el entrevistado pueda negarse a proporcionar?

(g) ¿La pregunta está cargada de deseo de aceptación social?

### **3.3.2.- Instrumentos y Muestra.**

Los instrumentos de recolección primaria serán entrevistas semiestructuradas. Como el contacto directo de una productora audiovisual es la agencia de publicidad, a la cual el cliente solicita elaborar un comercial, los principales entrevistados son los directores de las cuentas.

Se entiende que el cliente (la marca, por ejemplo: DIRECTV) tiene una agencia de publicidad que se encarga de su imagen. En todos los medios comunicacionales esta agencia busca a la productora para liderar el proyecto televisivo y es allí donde se forma la conexión entre agencia-productora.

El director de cuentas es la persona líder en la imagen del cliente, es el que tiene el contacto directo con el mismo y da la cara ante los proyectos realizados para él.

Seguido a ello es importante conocer la opinión de los trabajadores con los cuales Alkymia ha contado en distintas ocasiones. Estos empleados se conocen como “free lance” porque no tienen ningún contrato que los una permanentemente a la productora y son llamados siempre y cuando existan proyectos a realizar.

Por último se va a tratar de contactar con al menos 2 clientes para ser entrevistados. Entendiendo que el director de cuentas es la mano derecha del cliente en cuanto a imagen de la marca, se considera importante tener una opinión directa del departamento de mercadeo de la marca. Cabe destacar que de no ser posible contactar con alguno debido a su disponibilidad para realizar la entrevista, el TEG no se verá afectado ya que se va a contar con los directores de cuentas y empleados de Alkymia.

La selección de los empleados se basará en el número de proyectos que han realizado con la productora, tomando como un mínimo 40 proyectos indistintamente del tiempo en el que hayan sido realizados. De esta manera se obtendrá una información confiable y valedera de los “free lance” ya que su trayectoria laboral con la empresa no será reciente.

Por otro lado, para la selección de los directores de cuentas se tomará en cuenta el tiempo que han trabajado con Alkymia, indistintamente de la marca que estén llevando. El mínimo son 5 años de trayectoria para ser entrevistados y esta información será facilitada por la productora.

### **3.3.3.- Modelo de entrevista.**

Habiendo visto los conceptos de reputación de los distintos autores, se ha elaborado una entrevista con 8 preguntas (7 abiertas y una cerrada) para determinar cómo está la reputación de la Productora. Se ha hecho de esta manera siguiendo al autor Alloza, el cual define la reputación organizacional como: *“...descansa en la base de su identidad corporativa, los valores fundamentales que conforman y modelan sus actuaciones, su comunicación, su cultura y sus decisiones.”*

A raíz de esta definición y tomando en cuenta los demás autores, cada pregunta tiene un poco de lo que identifica a la empresa, cómo son sus servicios, su desempeño laboral y el manejo de los proyectos en su trayectoria como productora audiovisual durante las dos décadas que tiene en el mercado.

ENTREVISTA MODELO.

**UNIVERSIDAD MONTEÁVILA**

**POST GRADO**

**TRABAJO ESPECIAL DE GRADO**

El siguiente instrumento tiene por finalidad recabar resultados sobre el trabajo especial de grado titulado: **“Evaluar la reputación de Alkymia Network Producciones entre varios de sus públicos externos.”** Trabajo que se lleva a cabo para optar por el título de: Especialista en Comunicación Organizacional.

Los datos suministrados serán utilizados con fines investigativos por lo que se agradece su objetividad y colaboración.

El tipo de entrevista a presentar es sobre hechos ya acontecidos, y en base a ésta se buscarán las opiniones, bien sean positivas o negativas, sobre el trabajo de la empresa.

## Entrevista

1- ¿Cuántos proyectos ha realizado con la productora Alkymia Network Producciones?

2- ¿Cómo considera Ud. el desempeño de dicha productora?

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	--------------	-------	---------	------

3- De considerar cambiar o modificar algún paso que esta empresa lleva a cabo para el desarrollo de un proyecto ¿Cuál sería? ¿por qué?

4- ¿Se siente a gusto trabajando con Alkymia Network Producciones? ¿Por qué?

5- ¿Cuáles considera Ud. que son los valores de la empresa? Mencionar por lo menos 3.

6- ¿Qué diferencia a Alkymia Network de las otras productoras audiovisuales? ¿Por qué?

7- ¿Se siente satisfecho con los servicios que la productora presenta? Especifique.

8- ¿Recomendaría a Alkymia Network Producciones?

## **CAPITULO IV.**

### **4.- Objetivos específicos.**

En este capítulo se desglosará cada objetivo específico planteado inicialmente en el trabajo especial. De esta manera se conocerá aún más la productora estudiada, Alkymia Network Producciones, y se podrá dar una lista de recomendaciones adecuadas a las investigaciones realizadas para cada objetivo.

#### **4.1.- Análisis FODA Alkymia Network Producciones.**

De acuerdo a la información compilada en las entrevistas y con ayuda de los directivos de la productora Alkymia Network Producciones, se presenta el siguiente cuadro FODA (Fortalezas, Oportunidad, Debilidades y Amenazas) que dicha organización debe tomar en cuenta dentro del mercado de la producción audiovisual.

#### **4.2.- Público externo de Alkymia Network Producciones.**

Es importante conocer los departamentos que rodean a Alkymia Network Producciones para entender más su proceso como productora audiovisual y tener un panorama más amplio de estas empresas.

En una productora audiovisual es importante la presencia de los siguientes públicos externos:

- Los clientes
  
- Agencias de publicidad.
  
- Empleados (Free lance)
  
- Competidores.
  
- Instituciones financieras.
  
- Gobierno.

Para Alkymia Network Producciones, los clientes son pieza clave porque son los encargados de llevar la marca, ellos son los que conocen a la perfección el mensaje a transmitir y cómo lo quieren hacer. Dentro de los clientes de Alkymia figuran: BFC (Banco fondo común), ACE, Chevrolet, Mastercard, DIRECTV y

ONG's, que han mantenido una relación laboral con la productora durante mucho tiempo.

Por otro lado se encuentran las agencias de publicidad, que son la mano derecha de los clientes. Estos deben velar porque las exigencias de sus marcas sean cumplidas y llevan a cabo que la imagen de las mismas no se vea perjudicada por la audiencia. Normalmente hay confianza entre los directores de cuentas y el cliente, dado el tiempo trabajando juntos o la capacidad de manejar la cuenta. Es por ello que en la mayoría de las veces, los directores de cuentas son los encargados en recomendar una productora audiovisual para llevar a cabo un comercial. Dentro de las agencias de publicidad en la que Alkymia Network ha llevado proyectos son: Concept-Mccann Erickson, Publicis, Leo Burnett, Zurda y Drafftcb.

Los empleados free lance, como lo dice la palabra, son contratados por proyectos, por lo que no tienen ningún tipo de atadura con la productora. Entre ellos figuran: maquilladores, asistentes de producción, asistentes de dirección, utileros, camarógrafos, vestuaristas, director de arte, director de fotografía, foquista, iluminador, personal técnico para cargar los equipos, catering, etc. Cada uno es llamado de acuerdo a su nivel de experiencia para trabajar un proyecto.

No obstante, el gobierno es un órgano externo importante, en este caso el CNAC (Centro Nacional Autónomo de Cinematografía), ya que son ellos quienes dan el permiso para transmitir los comerciales realizados por las productoras,

como en el caso de Alkymia Network Producciones. Una vez culminado la producción del proyecto se introduce en el CNAC para ser evaluado, de manera que no viole ninguna ley para su transmisión (Ley de Responsabilidad Social en Radio y Televisión) y en caso tal de que eso suceda la productora está en el deber de modificar el proyecto.

En algunos casos una productora debe acudir a una entidad financiera para solicitar créditos. Esto sucede cuando los convenios de pago con los clientes son negociados por días, inclusive meses. En este caso, la productora debe asumir durante un periodo de tiempo todos los gastos de las producciones (pago de persona) y la manera de hacerlo es solicitando un préstamo en el banco. Alkymia Network es una productora que está al día con todas sus deudas, consigue créditos con facilidad por su buen record crediticio y además cuenta con clientes que cumplen las fechas de pago negociadas.<sup>7</sup>

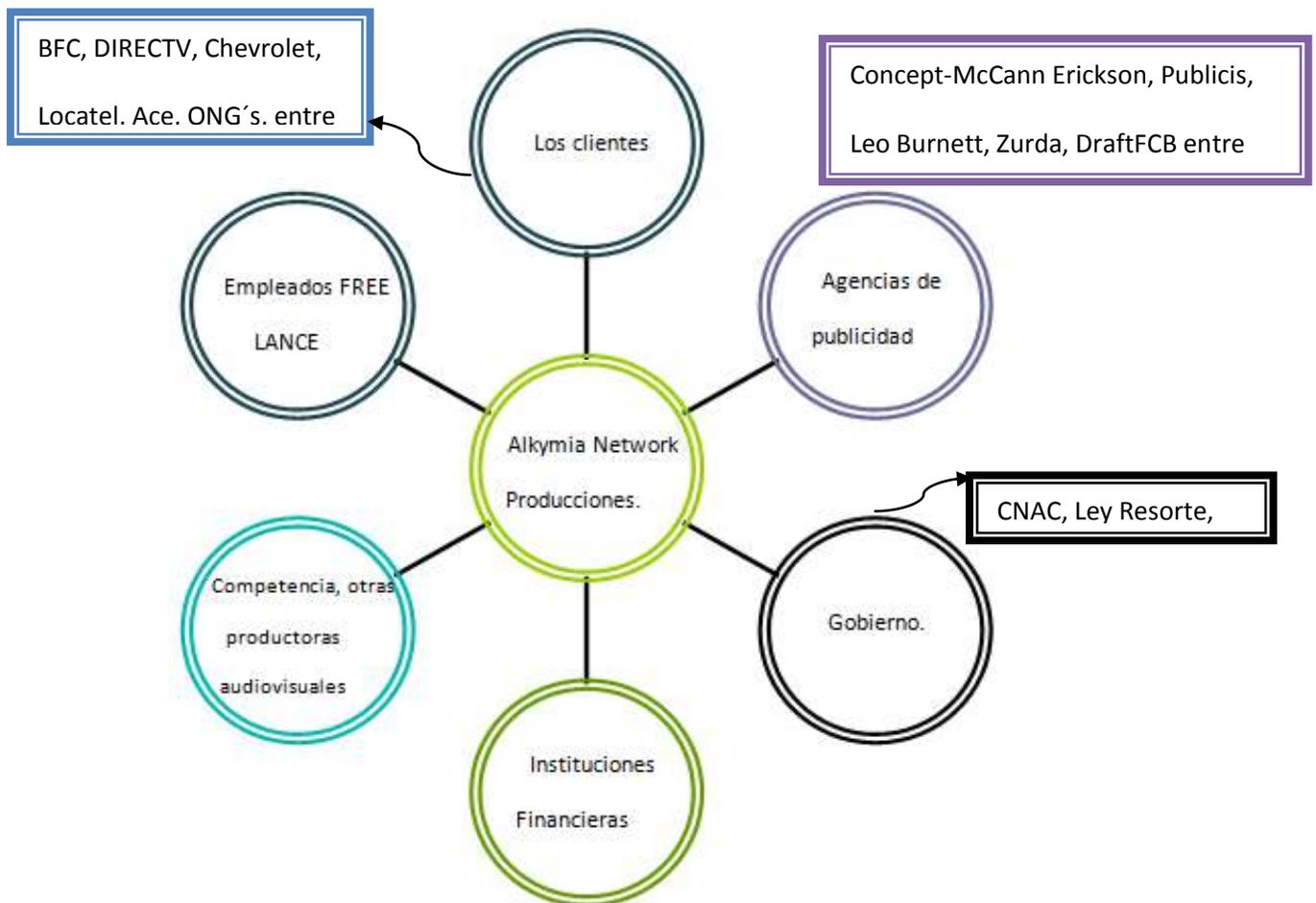
Por último, dentro de los públicos externos de Alkymia Network, están sus competidores. Es importante tener presente quiénes están activos dentro del mercado audiovisual para así saber cómo actuar y qué están realizando las otras productoras. En Venezuela existen muchas empresas audiovisuales, pero la competencia más directa, por la calidad de marcas que han trabajado, son: Sopranos, The Format, La Barra, PH7, Soda, Factor RH y Orinoquia. Siempre va a

---

<sup>7</sup> Información facilitada por la productora Alkymia Network Producciones.

existir competencia ya que esto es lo que hace del negocio algo llamativo. Cada día crecen las ideas y propuestas de cada una de las productoras para captar la atención de las marcas, pero siempre de una manera saludable para todas las partes.

*Mapa de públicos Alkymia Network Producciones.*



### **4.3.-Análisis de las entrevistas.**

Se seleccionó una muestra de 10 personas confiables y valederas que tuvieran una trayectoria con la productora y cuyas características no afectaran la investigación.

Para una mejor selección de la población externa de Alkymia Network Producciones, la cual es conformada por empleados free lance, clientes, directores de cuentas y directores creativos, se segmentó la muestra de acuerdo a la cantidad de 40 o más proyectos que han realizado con la productora y a un lapso de 5 años o más que tengan trabajando con la compañía.

Se elaboraron diez (10) entrevistas (VER ANEXOS), a las siguientes personas:

**-Luis Irán:** Director Creativo de Chevrolet, Polar, L'oreal, American Airlines. Cliente de Alkymia por la elaboración de videos musicales de su grupo "Los Paranoias"

**-Ibelise Alvares:** Vicepresidente de cuentas como: Chevrolet, Mastercard, Polar, Bimbo, DIRECTV, BFC, entre otras.

**-Evelyn Pacheco:** Directora de cuentas de Polar Pilsen y Mastercard Venezuela.

**-Rosy Ayello:** Directora de cuentas de DIRECTV y BFC (Banco Fondo Común)

**-Ivo De Biaggi:** Vicepresidente Creativo.

**-Javier Pichardo:** Productor de enlace.

**-Laura Sarnelli:** Maquillador.

**-Sofia Hilders:** Productora de Campo.

**-Juan Carlos Asuaje:** Asistente de Dirección.

De acuerdo a las personas entrevistadas, Alkymia Network Producciones genera buenas críticas debido al desempeño que emplea en sus proyectos, llevándolos a ocupar un buen lugar entre sus empleados y clientes. Es una empresa que vela por los intereses de su personal y busca cumplir todas las exigencias que se le presentan con cada proyecto que lleva. No se queda con el Brief de la agencia sino que lo amolda y se agregan ideas propias, haciendo de la pieza un trabajo único, donde la interacción con los directores creativos, cliente y directores de cuentas es fundamental para presentar una producción impecable.

Por otra parte, la reacción de los empleados frente a sus puestos de trabajo es positiva, ya que el hecho de que la productora sea una empresa familiar, hace que los trabajadores, directores y clientes se sientan a gusto al laborar en la empresa, debido a que existe una confianza la cual con el paso del tiempo mejora

notablemente. Además la dedicación, el detalle y el compromiso por realizar un proyecto de calidad que ofrece el Director, no es algo que se consigue en todas las productoras.

Sin embargo, si se les pregunta qué modificarían de los pasos que la productora lleva para elaborar sus proyectos, consideran que deben darle la oportunidad a nuevos talentos (bien sea asistentes de dirección, productores de campo, utileros, etc) para demostrar su capacidad laboral y así tener variedad en el grupo de trabajo y un portafolio más amplio de empleados free lance para seleccionar cuando se presente un proyecto. Otro dato que arrojó la misma pregunta es el llamado de atención a reconocer que hay jóvenes con mucho potencial para dirigir una producción, y el hecho de que la empresa, Alkymia Network, sólo tenga los servicios de un director, genera polémicas a la hora de decidir trabajar con la productora estudiada ya que, como dice el VP Ivo *“Hoy en día es bueno tener un staff de directores nuevos, locales o regionales”*. Esto puede ser beneficioso para la organización pero tampoco se cuestiona el desempeño de Vladimir Russian, director y dueño de Alkymia Network Producciones. (Ver entrevista realizada a Ivo De Biaggi).

En otro orden de ideas, la forma como todos los entrevistados concuerdan en los valores más importantes de Alkymia Network demuestra que el trabajo se rige bajo parámetros específicos con la necesidad de entregar un producto de calidad. El trabajo en equipo, la responsabilidad interna y externa, el compromiso y

la creatividad son algunos de los más mencionados en las entrevistas que permite concluir que para ser parte de un ambiente de trabajo como el de Alkymia Network, hay que comulgar con estos preceptos y llevarlos a cabo en todos los proyectos.

Es positivo observar que los servicios y desempeño de la empresa sobrepasan las expectativas de los directores de cuentas, empleados, directores creativos y clientes, tanto así que sólo existen buenas referencias de la productora, desde el servicio de catering (comida) en las reuniones, hasta el desarrollo del proyecto y entrega del mismo. La forma como se enaltece el trabajo de la productora por encima de otras empresas del mismo campo, refuerza la imagen que ha logrado formar Alkymia en la mente de los que conocen su trabajo. Tener un trato amable y ser responsables con su trabajo apegándose más a sus clientes, es lo que caracteriza a la empresa como una de las mejores, saltando por encima de sus competidores.

Finalizando, se puede decir que Alkymia Network Producciones ha logrado posicionarse como una empresa dedicada a cumplir y satisfacer las demandas de sus clientes. Gracias a su dedicación, han sido recomendados por los entrevistados y es importante recalcar que no todas las productoras audiovisuales logran marcar una huella con su labor. Es hoy y será siempre una meta para Alkymia Network estar en la punta de la gama de opciones para todos los clientes.

## CAPITULO V.

### ANEXOS.

#### 5.- Entrevistas.

#### UNIVERSIDAD MONTEÁVILA

#### POST GRADO

#### TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

El siguiente instrumento tiene por finalidad recabar resultados sobre el trabajo especial de grado titulado: **“Evaluar la reputación de Alkymia Network Producciones entre varios de sus públicos externos.”** Trabajo que se lleva a cabo para optar por el título de: Especialista en Comunicación Organizacional.

Los datos suministrados serán utilizados con fines investigativos por lo que se agradece su objetividad y colaboración.

El tipo de entrevista a presentar es sobre hechos ya acontecidos, y en base a ésta se buscarán las opiniones, bien sean positivas o negativas, sobre el trabajo de la empresa.

## Entrevista Evelyn

1- ¿Cuántos proyectos ha realizado con la productora Alkymia Network Producciones?

**Los conozco desde hace 10 años y he trabajado con ellos más de 46 veces.**

2- ¿Cómo considera Ud. el desempeño de dicha productora?

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
x				

3- De considerar cambiar o modificar algún paso que esta empresa lleva a cabo para el desarrollo de un proyecto ¿Cuál sería? ¿Por qué?

**Nada, en todo este tiempo la empresa ha ido evolucionando a medida que crecen las exigencias de los clientes y de las agencias como tal pero han dado la talla y no se han quedado estancados con los avances tecnológicos y creativos.**

4- ¿Se siente a gusto trabajando con Alkymia Network Producciones? ¿Por qué?

**Por supuesto, de no ser así no tendríamos tanto tiempo conociéndonos y trabajando.**

5- ¿Cuáles considera Ud. que son los valores de la empresa? Mencionar por lo menos 3.

**Para mí los primordiales serían compromiso con el cliente, creatividad para los proyectos y respeto entre el equipo de trabajo.**

6- ¿Qué diferencia tiene Alkymia Network de las otras productoras audiovisuales? ¿Por qué?

**La capacidad de mantener a sus clientes satisfechos por largos períodos de tiempo, con el ojo crítico para saber cumplir sus demandas y al mismo tiempo, no ofrecer siempre lo mismo sino variar la fórmula.**

7- ¿Se siente satisfecho con los servicios que la productora presenta? Especifique.

**Siempre, Audomenia es una persona muy servicial que se preocupa por cómo uno esta cuando hay reuniones y en las producciones. Siempre tienen una solución a un problema y nunca dan un “no” como respuesta.**

8- ¿Recomendaría a Alkymia Network Producciones?

**Si.**

## **Entrevista Laura**

1.-¿Cuántos proyectos ha realizado con la productora Alkymia Network Producciones?

**Por lo menos unos 61.**

2.-¿Cómo considera Ud. el desempeño de dicha productora?

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
x				

3.- De considerar cambiar o modificar algún paso que esta empresa lleva a cabo para el desarrollo de un proyecto ¿Cuál sería? ¿por qué?

**Alkymia no varía con su personal de trabajo porque se crea una alianza, normalmente somos el mismo equipo de trabajo y para ser la mayoría trabajadores “free lance” siempre nos conseguimos cuando trabajamos con Alkymia, esto es lo que yo modificaría y no es algo tan grave porque ya existe esa confianza pero si es algo que tomaría en cuenta para darle la oportunidad a otros trabajadores que quieren demostrar su talento.**

4.-¿Se siente a gusto trabajando con Alkymia Network Producciones? ¿Por qué?

**Sí, no me he sentido tan a gusto en otro sitio como en Alkymia.**

5.- ¿Cuáles considera Ud. que son los valores de la empresa? Mencionar por lo menos 3.

**Me atrevo a decir que los tres valores más importantes son cooperación con el equipo de trabajo, cuidado en los pequeños detalles y calidad creativa.**

6.- ¿Qué diferencia tiene Alkymia Network de las otras productoras audiovisuales? ¿Por qué?

**Hablando de mi experiencial laboral, debo admitir que las distintas productoras en Caracas se rigen bajo un esquema parecido, sin salir de su zona de comfort, mientras que Alkymia Network se arriesga a dar algo mejor y diferente en cada proyecto.**

7.- ¿Se siente satisfecho con los servicios que la productora presenta? Especifique.

**Claro, Alkymia está siempre atenta a qué falta, cómo solucionar los problemas, al aporte de ideas y al perfeccionamiento de su trabajo. De esta manera tú también te sientes comprometido con tu labor porque el que salga perfecto un trabajo también es parte de ti y en cuanto a los servicios que uno puede aportar al proyecto.**

8.- ¿Recomendaría a Alkymia Network Producciones?

**Siempre.**

## Entrevista Luis

1.- ¿Cuántos proyectos ha realizado con la productora Alkymia Network Producciones?

**Hablándote como cliente he desarrollado 2 pero hablándote como director creativo hemos hecho como 42.**

2.-¿Cómo considera Ud. el desempeño de dicha productora?

**Esta pregunta es para responderte desglosando cada atributo de la productora. Como cliente y director creativo debo decir que en general todo es excelente con Alkymia, son una gente muy chévere a quienes uno puede ir con una idea creativa bien loca y ellos están dispuestos a hacerla e incluso dar más ideas para su elaboración.**

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	--------------	-------	---------	------

3.- De considerar cambiar o modificar algún paso que esta empresa lleva a cabo para el desarrollo de un proyecto ¿Cuál sería? ¿por qué?

**Como estoy hablando por las dos caras, que es la de cliente y de director creativo, lo único que modificaría es el integrar a más directores para realizar proyectos. Aunque sabemos que es una empresa familiar y Vladimir es el**

**director, el cual hace un excelente trabajo, deberían ofrecer más variedad de directores de esta manera pueden captar más clientes de los que ya tienen.**

4. ¿Se siente a gusto trabajando con Alkymia Network Producciones? ¿Por qué?

**Totalmente, con ellos podemos hacer un “tú a tú” de ideas para los proyectos y las cosas fluyen de manera espontánea, no son las típicas productoras que reciben un brief y hacen tal cual lo que dice sino que le dan la vuelta, presentan sus idea con un adicional que no te esperas.**

5.- ¿Cuáles considera Ud. que son los valores de la empresa? Mencionar por lo menos 3.

**Definitivamente proactividad, ser claro y preciso con el cliente en todas las ideas y mantener una imagen pulcra y delicada.**

6.- ¿Qué diferencia tiene Alkymia Network de las otras productoras audiovisuales? ¿Por qué?

**Que el compromiso lo mantienen hasta el final. Hasta que el producto salga y sea aprobado por el cliente, sin descuidar ni un detalle. Desde la atención hasta la eficiencia, Alkymia es la mejor opción en Venezuela.**

7.- ¿Se siente satisfecho con los servicios que la productora presenta? Especifique.

**Te confieso que lo que más me mata de Alkymia son las comidas que dan en las reuniones porque tienen de todo y todo es importado. Son demasiado atentos y siempre en vista de que uno quede satisfecho, desde cualquier punto de vista.**

**8.- ¿Recomendaría a Alkymia Network Producciones?**

**Si, ya lo he hecho y voy a continuar haciéndolo.**

**Entrevista pichardo**

1.- ¿Cuántos proyectos ha realizado con la productora Alkymia Network Producciones?

**48.**

2.- ¿Cómo considera Ud. el desempeño de dicha productora?

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
X				

3.- De considerar cambiar o modificar algún paso que esta empresa lleva a cabo para el desarrollo de un proyecto ¿Cuál sería? ¿por qué?

**Te puedo decir que no aplicaría ningún cambio a la empresa. Ellos saben lo que hacen y lo han manejado en su trayectoria muy bien. Los clientes que llevo para trabajar con ellos quedan encantados con sus procesos y sobre todo con la entrega final por lo que considero que la labor que hacen no debe ser cambiada.**

4.- ¿Se siente a gusto trabajando con Alkymia Network Producciones? ¿Por qué?

**Si, hablo por mí y por mis clientes que me lo han comentado.**

5.- ¿Cuáles considera Ud. que son los valores de la empresa? Mencionar por lo menos 3.

**Sin lugar a dudas la paciencia es el valor inicial, siguiéndolo de cerca el compromiso con las agencias y la eficacia en los trabajos realizados.**

6.- ¿Qué diferencia tiene Alkymia Network de las otras productoras audiovisuales? ¿Por qué?

**Su rápida respuesta al mercado y a sus clientes que los posiciona como una de las empresas más eficaces del momento.**

7.- ¿Se siente satisfecho con los servicios que la productora presenta? Especifique.

**Si, son muy detallistas y eso es importante para este negocio porque así consiguen fidelidad tanto en nosotros como productores como en los clientes.**

8.- ¿Recomendaría a Alkymia Network Producciones?

**Sí.**

## Entrevista ROSY

1- ¿Cuántos proyectos ha realizado con la productora Alkymia Network Producciones?

**Alrededor de 60 en 4 años.**

2- ¿Cómo considera Ud. el desempeño de dicha productora?

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
X				

3- De considerar cambiar o modificar algún paso que esta empresa lleva a cabo para el desarrollo de un proyecto ¿Cuál sería? ¿por qué?

**Hablando de manera personal, para lo perfeccionista que soy, puedo decir que no le cambiaria absolutamente nada a Alkymia, copa todas mis expectativas y siempre tienen un “as” bajo la manga para impresionarnos. Desde su pro actividad para recomendarnos ideas de los conceptos que les presentamos hasta la atención con la que nos tratan en reuniones y en la misma producción.**

4- ¿Se siente a gusto trabajando con Alkymia Network Producciones? ¿Por qué?

**Si, me inspiran confianza y me gusta que se involucren con uno en los proyectos.**

5- ¿Cuáles considera Ud. que son los valores de la empresa? Mencionar por lo menos 3.

**El valor que va de la mano con mi trabajo es la precisión en los proyectos, la responsabilidad que se tiene desde el comienzo y el trabajo bien estructurado en equipo.**

6- ¿Qué diferencia tiene Alkymia Network de las otras productoras audiovisuales? ¿Por qué?

**Los detalles que se cuidan en cada proyecto es lo que le da la buena calidad y prestigio a la productora. Su interés por mantener un nivel alto dentro de la competencia los hace más atractivos hoy en día.**

7- ¿Se siente satisfecho con los servicios que la productora presenta? Especifique.

**Absolutamente, es como te venía diciendo su atención es su tarjeta de presentación, claro está sin olvidar la creatividad de Vladimir que es un agregado a todos los proyectos que hemos trabajado. Todo sin quitarle nada me mantiene completamente satisfecha al trabajar con Alkymia Network.**

8- ¿Recomendaría a Alkymia Network Producciones?

**Lo he hecho en varias oportunidades y no me han quedado mal y lo seguiré haciendo.**

## Entrevista IBELISE

1- ¿Cuántos proyectos ha realizado con la productora Alkymia Network Producciones?

**He trabajado con ellos por más de 6 años.**

2- ¿Cómo considera Ud. el desempeño de dicha productora?

**Esto voy a responderlo así: Muy bueno en cuanto a su calidad de trabajo pero diría un EXCELENTE por sus servicios.**

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-----------	-------	---------	------

3- De considerar cambiar o modificar algún paso que esta empresa lleva a cabo para el desarrollo de un proyecto ¿Cuál sería? ¿por qué?

**No tengo nada que cambiarle, como empresa que son se formaron con unos valores que hay que respetar y dentro de ellos esta su manera de trabajar y en mi opinión puedo decirte que es muy buena.**

4- ¿Se siente a gusto trabajando con Alkymia Network Producciones? ¿Por qué?

**Sí, me siento muy a gusto por su profesionalismo y disciplina a ayudar a solucionar desde un problema de producción hasta ajustar un presupuesto. Siempre tienen un si por respuesta y por eso logran enganchar con el cliente.**

5- ¿Cuáles considera Ud. que son los valores de la empresa? Mencionar por lo menos 3.

**Su paciencia y el tiempo que le dedican a sus clientes es fundamental, así como también su nivel de dedicación con cada proyecto y la creatividad que exponen en cada uno.**

6- ¿Qué diferencia tiene Alkymia Network de las otras productoras audiovisuales? ¿Por qué?

**Basar su trabajo en la amabilidad y la atención al cliente. Son increíbles y atentos y demuestran gran sensibilidad con cada proyecto.**

7- ¿Se siente satisfecho con los servicios que la productora presenta? Especifique.

**Me parecen excelentes los servicios, su cordialidad y ganas de querer sacar un trabajo a la perfección son importantísimo para mí. Están abiertos a los cambios inesperados y son muy pacientes con las exigencias del cliente e inclusive de la misma agencia pero lo que más resalta es la amabilidad y atención que tienen con uno.**

8- ¿Recomendaría a Alkymia Network Producciones?

**100% recomendado.**

## Entrevista Ivo

1- ¿Cuántos proyectos ha realizado con la productora Alkymia Network Producciones?

**He trabajado con Alkymia desde hace unos 7 años.**

2- ¿Cómo considera Ud. el desempeño de dicha productora?

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
	X			

3- De considerar cambiar o modificar algún paso que esta empresa lleva a cabo para el desarrollo de un proyecto ¿Cuál sería? ¿por qué?

**Hoy en día es bueno tener un staff de Directores nuevos, locales o regionales. Con esto no quiero cuestionar al director Vladimir pero sí estamos en una época donde hay que darles oportunidades a los nuevos talentos y es por ello que Alkymia debería considerar darle las oportunidades de liderar producciones a ellos.**

4- ¿Se siente a gusto trabajando con Alkymia Network Producciones? ¿Por qué?

**Totalmente. Tanto Vladimir como su esposa estan involucrados en cada proyecto y comprometidos con los trabajos. Me dan confianza y me puedo ir tranquilo a casa cuando terminamos una producción porque sé que darán el 100% para entregarme un material hermoso.**

5- ¿Cuáles considera Ud. que son los valores de la empresa? Mencionar por lo menos 3.

**Su trabajo se basa en superarse cada vez que comenzamos un proyecto, y eso tiene que ver con su responsabilidad y con transparencia.**

6- ¿Qué diferencia tiene Alkymia Network de las otras productoras audiovisuales? ¿Por qué?

**Es una empresa familiar que unida vence muchos obstáculos. Creo que esa es la clave para estar por encima de otras productoras y la comunicación entre el equipo de trabajo da un punto extra en el campo laboral.**

7- ¿Se siente satisfecho con los servicios que la productora presenta? Especifique.

**Sí, desde la atención con uno hasta con su personal de trabajo, Alkymia es una empresa que se preocupa por su reputación y procura mantener satisfechos a cada uno de los involucrados en cada proyecto a presentar.**

8- ¿Recomendaría a Alkymia Network Producciones?

**Sin lugar a duda.**

## Entrevista juan carlos

1- ¿Cuántos proyectos ha realizado con la productora Alkymia Network Producciones?

**No sé con exactitud pero posiblemente más de 50 comerciales.**

2- ¿Cómo considera Ud. el desempeño de dicha productora?

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
X				

3- De considerar cambiar o modificar algún paso que esta empresa lleva a cabo para el desarrollo de un proyecto ¿Cuál sería? ¿por qué?

**No cambio, ni modifico nada, cada empresa es como es y por ello se caracterizan. Alkymia sabe manejar los procesos y como llevar a cabo un proyecto a la perfección.**

**Las empresa son como las personas, cada una tiene su manera de trabajo, unas me pueden gustar o no; pero pensar que deseo modificar algo, francamente no me pasa por la cabeza. Por lo tanto cuando trabajo en una compañía como free-lance no me establezco esas premisas.**

4- ¿Se siente a gusto trabajando con Alkymia Network Producciones? ¿Por qué?

**Sí, y con mucho gusto seguiría trabajando con ellos siempre y cuando me brinden la oportunidad. El grupo de trabajo se convierte en tus amigos y tienes las posibilidades de crecer con ellos profesionalmente.**

5- ¿Cuáles considera Ud. que son los valores de la empresa? Mencionar por lo menos 3.

**La excelencia, el compromiso y la creatividad son los tres valores que creo que nos representan a la perfección.**

6- ¿Qué diferencia tiene Alkymia Network de las otras productoras audiovisuales? ¿Por qué?

**La empresa permite un ambiente agradable y amigable que nos motiva a ser mejores a nivel creativo y nos inculca a ser excelentes con nuestro trabajo. Es un recordatorio diario que nos hace destacarnos entre muchos otros de la competencia.**

7- ¿Se siente satisfecho con los servicios que la productora presenta? Especifique.

**Sí, no tengo nada que cuestionar sobre los servicios de la empresa más bien felicitarlos por una buena labor.**

8- ¿Recomendaría a Alkymia Network Producciones?

**Sí, con los ojos cerrados.**

## Entrevista Sofía

1- ¿Cuántos proyectos ha realizado con la productora Alkymia Network Producciones?

**45 por lo menos.**

2- ¿Cómo considera Ud. el desempeño de dicha productora?

**Excelente**

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
x				

3- De considerar cambiar o modificar algún paso que esta empresa lleva a cabo para el desarrollo de un proyecto ¿Cuál sería? ¿por qué?

**Ninguno, solo mejoraría el mercado que ha venido en decadencia en los últimos años.**

4- ¿Se siente a gusto trabajando con Alkymia Network Producciones? ¿Por qué?

**Totalmente, el ser una empresa familiar hace que uno se sienta como tal por lo cual hace el trabajo ameno y divertido a la vez.**

5- ¿Cuáles considera Ud. que son los valores de la empresa? Mencionar por lo menos 3.

**Para que un proyecto salga perfecto se deben tener tres valores: trabajo en equipo y comunicación, responsabilidad con el cliente y pulcritud en el trabajo final.**

6- ¿Qué diferencia tiene Alkymia Network de las otras productoras audiovisuales? ¿Por qué?

**Que cada proyecto tiene la personalidad del cliente expuesta y se trabaja al pie de la letra con las exigencias del cliente, sin comprometer las opiniones del equipo de trabajo.**

7- ¿Se siente satisfecho con los servicios que la productora presenta? Especifique.

**Sí, desde el pre meeting hasta la producción (que es hasta donde llega mi labor) los servicios de la productora son número 1.**

8- ¿Recomendaría a Alkymia Network Producciones?

**Absolutamente sí, de hecho ya lo he hecho y no he recibido queja alguna de las personas a las cuales he recomendado.**

## **Recomendaciones.**

Para que Alkymia Network Producciones pueda mantener o perfeccionar con el paso de los años la percepción de sus públicos, se detalla un listado de recomendaciones basados en los resultados encontrados durante la investigación.

-Realizar un documento formal donde se detallen claramente la visión y misión de la empresa, de esta manera se fortalecen sus bases y pueden captar la atención de más clientes.

-Dar la oportunidad a nuevos talentos, tanto directivos como dentro del equipo de trabajo, para conocer sus habilidades e incrementar su lista de trabajadores.

-Estudiar la posibilidad de expandirse internacionalmente, para lograr oportunidades laborales fuera del país y de esta manera conseguir críticas constructivas a nivel internacional.

-Gracias a los valores de la empresa, los clientes y demás personas de su público externo, se sienten satisfechos con su labor por ende es recomendable que los sigan manteniendo y los fortalezcan cada vez más.

-Estar atentos de los nuevos equipos tecnológicos y las novedades de cada marca para no quedar atrás de la vanguardia televisiva.

## **Conclusión.**

Una vez presentado el trabajo especial de grado se puede concluir que, Alkymia Network Producciones es una empresa bien posicionada y con una reputación estable a la vista de algunos de sus públicos externos. Esta investigación da pie a motivar futuros estudios relacionados ante distintas empresas audiovisuales para así conocer con fundamentos su reputación, como lo es en el caso de Alkymia Network.

Se pudo descubrir puntos dentro de la empresa que deben ser trabajados para obtener un incremento en su posicionamiento, como lo son la formación de su visión y misión y un organigrama empresarial; de esta manera se consolidan sus bases y pueden captar la atención de nuevos clientes.

Alkymia Network Producciones es una empresa bien consolidada, ha logrado mantenerse en el mercado y consigo a sus clientes más leales. Esperando continuar por un largo periodo junto a ellos y siempre en búsqueda de nuevos clientes para ampliar su portafolio, para así encontrar personas que estén dispuestas a colaborar, como lo hicieron las entrevistadas en este trabajo especial de grado, en próximas investigaciones.

## Bibliografía.

-Aaker, David (2000): **Construir marcas poderosas.** Barcelona-España, Ediciones Gestión 2000, S.A.

-Aaker, David (1996): **El éxito de tu producto está en la marca.** México, Prentice Hall Hispanoamérica, S.A

-Albrecht, K. Y Bradford. (1992). **La excelencia en el servicio.** (3ª. ed.). Bogotá: Fondo Editorial Leguis.

-Alloza, Angel EX - Director de Estrategia y Evaluación del área global de Comunicación y Marca del Grupo BBVA, con responsabilidad sobre la estrategia del área, la marca, la reputación y métricas.(2002) **“Foro de reputación corporativa”.** España

-Arens, William F.(2000): **Publicidad.** México, Mc Graww Hill, 7ma. Edición.

-Dowling, Grahame, (1994), **Corporate Reputations: strategies for developing the corporate brand.** London, Kogan Page.

-Kerlinger, F. (2002). **Investigación del comportamiento.** (4a. ed.). México DF:

McGraw Hill.

-Hurtado de Barrera, J. (2.000) **Metodología de la Investigación Holística**, tercera edición. Sypal. IUTC, Caracas.

-Juran, J. (1990). Juran y **La planificación para la calidad**. Madrid: Ediciones.Díaz de Santo, S.A.

-Kotler, Philip, (2000), **Dirección de marketing**. España, Prentice Hall.

-Mintzberg, H. y Quinn, James, (1993). **El Proceso Estratégico**, México. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana S.A.

-MOLINER TENA, Miguel Ángel (1998): **Marketing Social, la Gestión de las Causas Sociales**. Madrid, Editorial ESIC.

-Molina, J. y Morán, A. (2007). **Cómo hacer publicidad eficaz y eficiente para la gestión de marca: viva la publicidad viva 3**. (3a. ed.). Bogotá: Politécnico Grancolombiano editorial.

-Pizzolante, Italo, (2001), **Responsabilidad social, origen y destino de la Reputación Corporativa**. Caracas-PDVSA-CIED.

-Robbins, S y Coulter, M. (1996) **Administración**. México, Prentice-Hall. Hispanoamericana S.A.

-Treviño, R. (2005). **Publicidad comunicación integral en marketing**. (2a. ed.). México DF: McGraw Hill.

-Sabino C. (1992). **El Proceso de Investigación**, primera Edición. Venezuela, editorial PANAPO.

-Sabino C. (1992). **¿Cómo hacer una Tesis y elaborar todo tipo de escritos?** tercera Edición. Venezuela, editorial PANAPO.

-Stanton, William; Etzel, Michael y Walker, Bruce, (1999), **Fundamentos de Marketing**. México, Mc Graw-Hill.

-Tamayo y Tamayo (2.001). **El proceso de Investigación Científica**, cuarta edición. México, editorial Limusa

-**Biblioteca virtual de Derecho, Economía y ciencias Sociales**, Fecha de consulta: 5 de mayo 2011. Link: <http://www.eumed.net/libros/2009b/533>

(Carta de aprobación del tutor)

Caracas, 09 de 01 de 2012

**Comité Académico de la Coordinación de Estudios de Postgrado**

**Especialización en** Comunicación Organizacional

**Coordinación  
Presente**

Por este medio le comunico que he revisado el Trabajo especial de Grado titulado "Evaluar la reputación de Alkyria Network producciones entre varios de sus públicos Externos"

que está presentando el alumno(a) Andrea Moreno, C.I. 18.369.299

el cual avalo y considero reúne los requisitos para su evaluación y aceptación por parte del Jurado examinador.

Se suscribe atentamente,

Daisy Yanez / 

(Nombre y Firma del Tutor del Trabajo Especial de Grado)

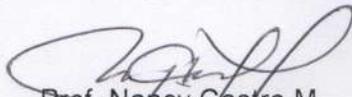
C.I. 16.233.825

**Coordinación de Estudios de Postgrado****Especialización en Comunicación Organizacional.**

Quienes suscriben, profesores evaluadores nombrados por la Coordinación de la Especialización en Comunicacional Organizacional de la Universidad Monteávila, para evaluar el Trabajo Especial de Grado titulado: **"Evaluar la reputación de Alkymia Network Producciones entre varios de sus públicos externos"** presentado por la ciudadana: **Andrea Valeska Moreno**, cédula de identidad N° 18.369.299, para optar al título de Especialista en Comunicación Organizacional, dejan constancia de lo siguiente:

1. Leído como fue el Trabajo Especial de Grado por todos los miembros evaluadores, su presentación se realizó, previa convocatoria, en los lapsos establecidos por el Comité de Estudios de Postgrado, el día 6 de febrero de 2012, en el Aula 8, en la sede de la Universidad.
2. La presentación consistió en un resumen oral del Trabajo Especial de Grado por parte de su autor(a), en los lapsos señalados al efecto por el Comité de Estudios de Postgrado; seguido de una discusión de su contenido, a partir de las preguntas y observaciones formuladas por los profesores evaluadores, una vez finalizada la exposición.
3. Concluida la presentación del citado trabajo los profesores decidieron otorgarle la calificación de Aprobado "A" por considerar que reúne todos los requisitos formales y de fondo exigidos para un Trabajo Especial de Grado, sin que ello signifique solidaridad con las ideas y conclusiones expuestas.

En Caracas, a los 6 días del mes de febrero de 2012.



Prof. Nancy Castro M.  
C.I.3.667.954



Prof. Marianne R. de Salas  
C.I. 9.062.319