

# **INVESTIGACIÓN DE TENDENCIAS DIGITALES**

**ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI**

**LIVE STREAMING**

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGÍAS  
DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**

**SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN DIGITAL**

**CALI - 29 de noviembre de 2018**



[www.cali.gov.co](http://www.cali.gov.co)



# CONTENIDO

**1. Análisis de Antecedentes**

**2. Descripción de la tendencia TIC**

**3. Organizaciones y personas que utilizan la tendencia**

**4. Beneficios (valor público) y amenazas para el usuario**

**5. Causantes del cambio**

**6. Retos**

**7. Insights y/o Necesidades Básicas**

**8. Aplicaciones en la Alcaldía**

## Introducción

El presente estudio de la tendencia digital Live Streaming, se genera en cumplimiento al Decreto Extraordinario 0516 de 2016, específicamente en la segunda función de la Subdirección de Innovación Digital que reza “Realizar investigación para identificar y proponer soluciones tecnológicas orientadas a mejorar la calidad de vida de las personas.”

En el estudio se analiza y se descomprime la tendencia en análisis de antecedentes, TIC o modelo de negocios que preceden, descripción de la tendencia, porque la tendencia es un punto de inflexión, aplicaciones, organizaciones y personas que utilizan la tendencia, beneficios (valor público) y amenazas para el usuario, causantes del cambio, retos, insights y/o necesidades básicas, aplicaciones en la Alcaldía y conclusiones. Todos estos factores clave para comprenderla mejor y así generar soluciones innovadoras.

Esta investigación es fruto del procedimiento de Inteligencia y Análisis de las Tendencias TIC cuyo propósito es proveer información válida y relevante sobre tendencias e innovaciones que puedan tener un impacto positivo (oportunidades) o negativo (amenazas) sobre la Alcaldía o sus organismos.

## Objetivo

Este estudio tiene como objetivo informar a la ciudadanía y organismos de la Alcaldía de Santiago de Cali de las tendencias digitales que puedan servir de insumo para la innovación digital de los procesos, productos o servicios que la Entidad presta la a sus ciudadanos, facilitando su análisis y por consiguiente, su aplicación en los ejercicios de ideación de soluciones innovadoras basadas en nuevas tecnologías.

## Conceptos, siglas y abreviaturas

**Live Streaming:** es la transmisión digital en vivo de contenido multimedia a través de la internet.

**Call to action:** Llamado a la acción es un término de marketing utilizado ampliamente en publicidad y venta.

**Leads:** es el término inglés que se utiliza para la generación de oportunidades de venta de servicio y productos a través de diferentes técnicas.

**Engagement:** es un anglicismo que puede asimilarse a compromiso o implicación utilizado en el ámbito de la mercadotecnia, las relaciones laborales y la cultura organizacional que se identifica con el esfuerzo voluntario por parte de los trabajadores de una empresa o miembros de una organización.

## 1. Análisis de Antecedentes

Live Streaming (en inglés) o, en español, transmisión en vivo, es un fenómeno relativamente nuevo que fue, al principio, simplemente una curiosidad. Hoy, la transmisión en vivo se ha convertido en una forma muy real y viable para que los gobiernos se comuniquen con sus ciudadanos y generen una conexión adicional.

De esta forma, la transmisión en vivo es un servicio TIC que los gobiernos no deben ignorar, y que resulta imperioso estudiar nuevas formas de utilizar esta tendencia.

Modelo de negocios que preceden:

Transmisiones grabadas por canales análogos.

Transmisiones en vivo y en directo.

### Línea de tiempo <sup>1</sup>

Fecha	Características
1920	Patente original de la TV
1990s	Protocolos de transmisión de video por red
1993	Severe Tire Damage fue la primera banda en tocar en vivo en Internet
2000s	Auge del Internet
2000s	Aumento del ancho de banda
2005	Transmisión por demanda. Youtube
2009	Aparición de las primeras figuras de YouTubers en el mundo

Palabras clave: Streaming. Facebook Live. Engagement

<sup>1</sup> <https://www.dacast.com/blog/the-history-of-live-streaming/>

# LIVE STREAMING

## 2. Descripción de la tendencia

Live Streaming, La transmisión en vivo, se refiere a la transmisión en tiempo real para el espectador a través de Internet.

### Porque la gente gusta de las transmisiones en vivo

1	Urgencia y suspenso	La sensación de que “no puedo perdermelo” y la de “cualquier cosa puede pasar en vivo”
2	Fascinación	Interés en los momentos íntimos y reales (sin un guión) de personas reales.
3	Miedo a perderse	No quieren correr el riesgo de quedar desactualizados.
4	Conexión	Conexión, retroalimentación y gratificación instantáneas.

### Preferencias y comportamientos de los televidentes <sup>2</sup>

- 64%** ha visto una transmisión en vivo el año pasado.
- 82%** prefieren un video en vivo de una marca que sus publicaciones en redes sociales.
- 78%** Están viendo videos en vivo en Facebook Live.
- 67%** opina que la calidad es importante en una transmisión en vivo.
- 80%** prefieren ver un video en vivo que leer un blog.
- 29%** ven eventos deportivos.
- 30%** videos de amigos o familiares.
- 38%** conciertos y eventos musicales.
- 41%** noticias de última hora.
- 53%** videos entretenidos o chistosos.

<sup>2</sup> <https://neilpatel.com/blog/live-streaming-importance-2018/>

# LIVE STREAMING

## Que hace que una transmisión en vivo tenga éxito

1	<b>Enfoque y difusión consistentes</b>	<p>Escoja un tema específico para su transmisión para así atraer seguidores interesados.</p> <p>Transmita contenido regularmente para que los espectadores se animen a seguir cuando esté en vivo.</p>
2	<b>Interacción en tiempo real con los espectadores</b>	<p>Incluye chats en vivo y elementos interactivos durante livestreams.</p> <p>Proporciona un sentido de comunidad e interés compartido.</p>
3	<b>Buena conexión y calidad de video</b>	<p>Use una conexión fuerte y segura para evitar la degradación de la transmisión en vivo.</p> <p>Asegúrese de verificar su calidad de sonido y video antes de transmitir.</p> <p>El 62% de los consumidores tienen más probabilidades de ver una marca negativamente si publican un video de mala calidad.</p>

## Cómo algunas marcas usan el Live Streaming

1	Shopstreaming	Transmisión en vivo o grabada desde un punto de venta
2	Redes sociales	Transmitir a través de las redes sociales
3	Videojuegos	Transmisión de una sesión de juego
4	Eventos	Transmisión de promociones programadas y eventos de celebridades
5	Lifecasting o lifestreaming	Transmisión de la vida real

# LIVE STREAMING

## Situación actual y futura

En el entorno actual de Internet, la transmisión, tanto en vivo como por demanda, está en todas partes. Está pasando más allá de las operaciones comerciales como Netflix y plataformas de transmisión social como YouTube. Las personas comunes y corrientes pueden transmitir fácilmente video en vivo en su sitio web, insertando el video en la página o incrustando archivos de video grabados.

Los desarrollos futuros pueden incluir aumentar la calidad "sin interrupciones" del video integrado. Una integración fluida del contenido de video en sitios web, sin requerir que el espectador haga algo. Esto ya es posible, por supuesto, en los navegadores de escritorio con reproducción automática. Actualmente está bloqueado por la mayoría de los operadores de telefonía móvil, por cuestiones de ancho de banda. Sin embargo, es probable que se vuelva más común en el futuro a medida que aumente la capacidad de los móviles. Hablando de eso, la optimización para dispositivos móviles también está en curso. El video en las páginas web está configurado para reproducir bien en las pantallas más pequeñas de tabletas y teléfonos inteligentes. El video ya no requiere una computadora de escritorio o portátil para reproducir correctamente.

## ¿Por qué esta tendencia es un punto de inflexión?

Las encuestas muestran que el 87 por ciento de los usuarios dicen que preferirían ver en línea antes que en la TV tradicional para conocer lo que ocurre detrás de escenas. El 82 por ciento de la población preferiría ver videos en vivo en lugar de participar en publicaciones sociales<sup>3</sup>.

## Aplicaciones

1	Ir detrás de la escena	Ofrezca a los espectadores una mirada exclusiva a su empresa, empleados y productos y servicios.
2	Organizar entrevistas en vivo y sesiones de preguntas y respuestas	Permita que los espectadores le pregunten sobre su producto / servicio, compañía u otras áreas de experiencia.
3	Mostrar cómo se hace su producto	Muestre el tiempo, la energía y el cuidado que tienen sus productos; incluir demos.
4	Lanzamiento de productos	Desarrolle conciencia y emoción por los nuevos productos o servicios que ha desarrollado.
5	Video explicativo o tutoriales	Video corto y contundente que muestra cómo hacer algo, o da un resumen rápido y fácil de entender de un problema que está influyendo en el mundo.

<sup>3</sup> <https://www.koepeldirect.com/drtvblog/rise-of-livestreaming-marketing-trends-tips/>



Hacer concursos específicos para redirigir a los usuarios a la página web y provocar un call to action para generar nuevos leads.

Es una oportunidad para compartir el día a día en la oficina o un evento que organizado por la Entidad.

Invitar personajes, expertos u organizar una entrevista al secretario o director de un organismo para crear engagement.

Hacer vídeo-llamadas con un ciudadanos/clientes para resolver cualquier duda.

### 3. Organizaciones y personas que utilizan la tendencia

- Redes sociales como Facebook<sup>4</sup>, Instagram, Youtube, Twitch.tv, live.ly, lo usan como una forma divertida y poderosa de conectar con sus seguidores y crear nuevos seguidores a lo largo del camino.
- Ministerio de las TIC (MinTIC) de Colombia<sup>5</sup> lo usa para atender preguntas de los ciudadanos<sup>6</sup>.
- El equipo de Tendencias Digitales del Departamento Administrativo de las TIC, a partir del 1 de Febrero de 2018.
- Dacast<sup>7</sup> ofrece un servicio simple pero flexible sobre cómo transmitir video en vivo en un sitio web.

### 4. Beneficios (valor público)

- Establece un nivel personal de interacción, que puede lograrse yendo tras bastidores, entrevistando a las personas de su organismo, permitiendo sesiones de preguntas y respuestas con responsables de procesos, funciones o proyectos.
- Reconoce los comentarios del espectador a medida que ocurren.
- Enfoca la transmisión en un tema puntual.
- Además de los beneficios inmediatos de permitirle llegar a clientes potenciales en tiempo real, la transmisión en vivo puede ayudar con su estrategia general de marketing a largo plazo y su visibilidad de marca, es decir, SEO.

### Amenazas para el usuario - Contraste

- Muchos casos de delitos como violación y agresión, junto con suicidios, se transmitieron en vivo, dejando poco tiempo para que los administradores eliminen el contenido ofensivo.
- La difusión de falsas alarmas.

4 <https://live.fb.com/>

5 <https://www.youtube.com/user/minticolombia>

6 <https://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-51260.html>

7 <https://www.dacast.com/>

## 5. Causantes del cambio

- Digitalización de los medios de comunicación.
- El gusto de los millennials y centennials por lo digital.
- Difusión de celulares y tabletas.
- Evolución del Internet.
- Tendencia de micromomentos.

## 6. Retos

La consistencia es clave. Mantener los temas consistentes con lo que se quiere proyectar. Que los usuarios sepan cuándo esperar y elegir una conexión sólida para la mejor calidad de video.

Limitar el enfoque de la transmisión. Que el presentador no se desvíe demasiado del tema, haciendo que la transmisión no interese a su público objetivo.

Interactuar con los espectadores. La clave de la transmisión en vivo es brindar un nivel personal de interacción.

## Expectativas de cambio emergentes

Las expectativas de los usuarios son:

Contenidos de valor y que sean personalizados.

## 7. Insights y/o Necesidades Básicas

Claridad y precisión en la comunicación.

Ir detrás de la escena.

Mantenerse actualizado en tiempo real

Colaboración.

Interacción personal.

Tiempo real.

Buena reputación: cómo nos ven los otros.

## 8. Aplicaciones en la Alcaldía

Los organismos de la Alcaldía pueden usar el live streaming para Informar a la ciudadanía sobre planes, proyectos, resultados, avances, planeación estratégica, prevención y manejo de crisis, responsabilidad social, reparación de vías, iluminación de parques, reputación entre otros temas.

## LIVE STREAMING

Se pueden transmitir las rendiciones de cuentas y dejarlas grabadas para que el ciudadano que la quiera escuchar lo haga en otro momento.

Motivar la participación ciudadana para que aporten a la transformación digital de su entorno, obteniendo y utilizando de ellos ideas creativas que mejoren su calidad de vida o resuelvan problemas.

### Conclusiones

El Live Streaming es capaz de crear relaciones con los ciudadanos, estén donde estén, en el momento adecuado.

Las transmisiones en vivo son una herramienta útil para conectar con gran cantidad de personas con poca inversión y permite interactuar mejor con el ciudadano y recoger mejor sus opiniones.

La calidad es un factor importante para la transmisión en vivo, según el 67 por ciento de los espectadores<sup>8</sup>.

Una cosa es cierta: la transmisión de video no va a desaparecer. Ya ha transformado la manera en que pensamos en el contenido de televisión y video.

### Listado de abreviaturas y siglas

SEO: El posicionamiento en buscadores, optimización en motores de búsqueda o SEO (del inglés, Search Engine Optimization), es un conjunto de acciones orientadas a mejorar el posicionamiento de un sitio web en la lista de resultados de los buscadores de internet.

<sup>8</sup> <https://www.koeppeldirect.com/drtvblog/rise-of-livestreaming-marketing-trends-tips/>

## Bibliografía

5 Asian Trends for 2018. (s. f.). Recuperado 10 de septiembre de 2018, de

<https://trendwatching.com/quarterly/2017-11/5-asian-trends-2018/>

5 Ways Live Streaming Will Help Your Digital Marketing Efforts In 2018. (s. f.). Recuperado 10 de septiembre de

2018, de <https://www.digitaldoughnut.com/articles/2018/january/ways-live-streaming-will-help-your-marketing>

Eriksen, A. (2017, diciembre 28). Three Video Marketing Trends That Will Take Off in 2018. Recuperado 10 de septiembre de 2018, de

[https://www.huffingtonpost.com/entry/three-video-marketing-trends-that-will-take-off-in\\_us\\_5a44d589e4b0df0de8b068a8](https://www.huffingtonpost.com/entry/three-video-marketing-trends-that-will-take-off-in_us_5a44d589e4b0df0de8b068a8)

How the Rise of Live Streaming Impacts Digital Marketing. (s. f.). Recuperado 10 de septiembre de 2018, de

<https://tech.co/rise-live-streaming-impacts-digital-marketing-2017-10>

India, C., & Cyberclick. (s. f.). Top 10 video marketing trends for 2018. Recuperado 10 de septiembre de 2018, de

<https://www.cyberclick.es/numericalblogen/top-10-video-marketing-trends-for-2018>

Live streaming. (2018). En Wikipedia. Recuperado de

[https://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Live\\_streaming&oldid=858582571](https://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Live_streaming&oldid=858582571)

Live Streaming Solutions and Video Hosting Platform. (s. f.). Recuperado 10 de septiembre de 2018, de

<https://www.dacast.com/>

Live Video Streaming Trends & Tips. (s. f.). Recuperado 10 de septiembre de 2018, de

<http://tubularinsights.com/video/live-streaming/>

Rise of Live Streaming: Trends & Marketing Tips [Infographic] – Koeppel Direct. (s. f.). Recuperado 10 de

septiembre de 2018, de <https://www.koeppeldirect.com/drtvblog/rise-of-livestreaming-marketing-trends-tips/>

The History of Live Streaming. (2015, abril 14). Recuperado 10 de septiembre de 2018, de

<https://www.dacast.com/blog/the-history-of-live-streaming/>

The Impact Of Live Streaming On Influencer Marketing. (s. f.). Recuperado 10 de septiembre de 2018, de

<https://www.forbes.com/sites/steveolenski/2017/09/25/the-impact-of-live-streaming-on-influencer-marketing/#34a838b5e607>

Why You Should Care About Live Streaming in 2018. (2017, septiembre 20). Recuperado 10 de septiembre de

2018, de <https://neilpatel.com/blog/live-streaming-importance-2018/>

## CRÉDITOS

Aprobado por  
Esteban Oliveros Montoya  
Subdirector de Innovación Digital  
Departamento Administrativo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones  
Alcaldía de Santiago de Cali - Colombia  
Noviembre de 2018

Revisado por  
Tulio Enrique Tafur  
Contratista  
Departamento Administrativo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Elaborado por  
Carlos Eduardo Jiménez Bacca  
Contratista  
Departamento Administrativo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Jimmy Fernando Montaña Hernández  
Contratista  
Departamento Administrativo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones