

Beneficios de Utilizar Redes Sociales en la Organización

El uso de perfiles o cuentas de redes sociales gestionadas con responsabilidad, puede traer beneficios importantes a la organización que desee incursionar en estos medios.



Comunicación directa con el usuario.

Las redes sociales digitales, además de ser un canal de difusión, tienen la bondad de ser un canal de retroalimentación: se puede mantener un contacto directo con los usuarios, analizar sus gustos y preferencias, con la finalidad de ofrecerles mejores productos o servicios.



Segmentación de público.

Debido a la naturaleza de la estructura de las redes sociales digitales y la constante evolución de las herramientas que apoyan a su gestión, es posible acercarse al público objetivo con mayor facilidad. Es mucho más probable hacerles llegar los mensajes precisos a las personas adecuadas por estos medios que por las vías tradicionales, como la televisión, la radio o la prensa escrita.



Presencia digital de la organización.

El uso de redes sociales bien gestionadas apoya en el posicionamiento de los sitios web corporativos o institucionales. Es decir, el crear contenidos, publicarlos y que estos sean compartidos por los usuarios de las redes sociales, generará una difusión a mayor escala, dando como resultado que la marca sea mejor posicionada en los buscadores.

Retroalimentación para la mejora continua.

Una característica importante de las redes sociales es que son bidireccionales, y eso permite generar un canal potencial de retroalimentación a través del análisis de comentarios hechos por los usuarios, apoyando así a la mejora continua de los servicios que ofrece la organización.



Beneficios de Utilizar Redes Sociales en la Organización



Entrega de valor al usuario a través de los productos o servicios.

Los perfiles de redes sociales pueden ser grandes aliados para entregar valor al cliente o usuario. A partir del análisis constante de la comunidad digital generada, se pueden construir estrategias orientadas a la difusión de promociones especiales y ejecución de técnicas para generar fidelidad a la marca.



Mercadotecnia a bajos costos.

Considerando los costos de publicidad en medios de comunicación tradicional, la inversión de publicidad en redes sociales digitales es menor. Podría considerarse que la inversión más fuerte es en creatividad y tiempo.

Planear antes de actuar

“La gestión de las redes sociales digitales implica una gran creatividad orientada a la mercadotecnia, no solo para la venta de productos y servicios, sino para la difusión de contenidos.”

Es posible obtener importantes beneficios con una gestión adecuada de redes sociales, sin embargo, para llevarla a cabo, la planeación es un factor vital. Considerando que se desea contar con un perfil corporativo de redes sociales que refleje la imagen de la organización a la que se hace referencia, es importante considerar a la gestión como un proyecto que requiere de análisis, estrategia de comunicación, asignación de tiempos, recursos humanos y financieros. Se debe reflexionar que, como todo proyecto, implica riesgos pero también beneficios.

Beneficios de Utilizar Redes Sociales en la Organización

Elementos a tomar en cuenta

Plantear Objetivos

Debe tener clara la razón por la que se requiere estar presente en redes sociales. Los objetivos deben ser:

Específicos (Specific)

Medibles (Measurable)

Realizables (Achievable)

Realistas (Realistic)

Limitados en el Tiempo (Time-Bound).

Calendarizar

Toda planeación requiere de una asignación de tiempo para cumplir los objetivos y así tener el control y evaluación del proyecto, y se podrán identificar posibles imprevistos que pudieran interferir con la continuidad y la obtención de resultados.

-Elaborar un calendario donde se contemplen las actividades a realizar, así como el tiempo y los recursos asignados.

Destinar los Recursos Adecuados

Algunas organizaciones no contemplan al personal adecuado para gestionar sus perfiles corporativos.

Es un error creer que cualquier persona que posea un perfil, sabe de gestión de redes sociales.

Beneficios de Utilizar Redes Sociales en la Organización

Características recomendables del personal de gestión de redes sociales



Saber escuchar.

Es importante que sea capaz de entender el lenguaje del entorno y se adapte a las conversaciones sin perder la imagen de la organización. Es fundamental que siempre sea capaz de responder en tono amable.

Experto conocedor de la empresa.

Es importante capacitarlo en las actividades de la organización, así como entregarle el documento de lineamientos que deberá tener siempre a la mano y el cual debe definirse previamente por los altos mandos de la organización.

Buena ortografía.

Junto con la buena redacción, son elementos imprescindibles, ya que integran parte fundamental de la materia prima de los contenidos que se publiquen.

Buen comunicador.

Debe ser capaz de construir frases y expresiones que no den pie a la discriminación y que permitan la generación de comunidades, mostrando siempre respeto y sinceridad para con todos los miembros.

Saber analizar.

Debe poseer visión para generar y ajustar estrategias, así como la capacidad de analizar y monitorear constantemente la reputación digital de la organización.

Beneficios de Utilizar Redes Sociales en la Organización

Tener entusiasmo por el aprendizaje.

Las redes sociales digitales se encuentran en constante actualización y movimiento, por lo que diariamente surgen nuevos materiales. De tal modo que el gusto por la formación continua es un factor de apoyo.

Gusto por la mercadotecnia y la comunicación.

La gestión de las redes sociales digitales implica un alto nivel de creatividad orientada a la mercadotecnia, no solo para la venta de productos o servicios, sino para la difusión de contenidos. Experiencia o conocimientos básicos en diseño gráfico y web, pueden ser de gran apoyo para la generación de contenidos y para la instalación de aplicaciones que apoyen a la difusión en estos canales.

Evaluar y dar Seguimiento

La mayoría de los perfiles de sitios de redes sociales pueden medirse para llevar un control y seguimiento, con indicadores que pueden ser analizados mediante una inmensa gama de herramientas dedicadas a lo que se conoce como “analítica web” y, más específicamente, “analítica de los medios sociales”. Disciplinas del mundo digital que se encargan de medir el comportamiento de los usuarios en la web y traduce los resultados en estadísticas como:

- Cantidad de clics.
- Número de comentarios.
- Número de seguidores.
- Alcance social.
- Entre otros indicadores.

Se recomienda analizar las métricas y definir las que sean más útiles para la organización, con la finalidad de elaborar reportes periódicos. De esta forma se podrá respaldar con cifras el progreso del proyecto.

Beneficios de Utilizar Redes Sociales en la Organización

Herramientas de utilidad para la medición



Es una herramienta para medir influencia social de los perfiles de redes sociales. Asigna un puntaje entre 0 y 100, donde 100 representa el nivel más alto de influencia. Klout mide más de 400 señales o factores, los que son obtenidos de las redes sociales que un usuario haya integrado en su perfil. Es un aliado cuando se monitorean cuentas de redes sociales.



WildFire: es una herramienta que sirve para monitorear la audiencia social. Permite:

- Medir el rendimiento
- Dar seguimiento a los competidores
- Recibir alertas sobre la presencia digital de la marca
- Analizar indicadores de SRS como: Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube, Google+ y Printnerest



Google Analytics: es una herramienta analítica web que permite llevar un completo seguimiento de los sitios web en integración con las redes sociales. Permite analizar una gama importante de indicadores, entre ellos:

- Visitantes al sitio web
- Tráfico mediante redes sociales
- Países visitantes
- Dispositivos móviles utilizados
- Entre otros.

Beneficios de Utilizar Redes Sociales en la Organización

IMPORTANTE

Las organizaciones deben tener definidas sus políticas de publicación en redes sociales digitales. Es importante, tener claro lo que se puede o no se puede publicar, con la finalidad de que en ningún momento se vea comprometida información confidencial de la organización.

El crear un documento de políticas permitirá evitar o prevenir posibles malentendidos o accidentes.

Un pequeño error puede llevar a una organización a la quiebra ante una exposición inadecuada por no tener una buena gestión de las redes sociales. Es por ello que una buena gestión siempre es un punto que puede hacer la diferencia.

Es importante siempre estar conscientes que el perfil de redes sociales será la voz de la organización y el rostro ante los clientes o usuarios en el mundo digital.

El uso de las redes sociales tiene grandes bondades en el mundo de la difusión y la mercadotecnia, siempre y cuando sean gestionados con responsabilidad y objetivos claros. Impulsar la gestión con responsabilidad es para evitar abandonar perfiles corporativos sin objetivos claros o poner en riesgo la reputación digital. Estas redes tienen un gran poder y deben ser aprovechadas en beneficio de las organizaciones y no en su perjuicio.

Beneficios de Utilizar Redes Sociales en la Organización

Referencias:

- Abad, A. (2013). *Seguridad y Alta Disponibilidad*. (1º Edición) España. Ibergarceta Publicaciones.
- Brookshear, J. (1995). *Introducción a las ciencias de la computación*. Editorial Addison Wesley.
- Gralla, P. (2008). *Cómo Funciona Internet*. Editorial Anaya Multimedia.
- Negroponte, N. (1996). *Ser digital*. Editorial Océano
- Vasconcelos, J. (2011). *Introducción a la Computación*. (3º Edición). México. Grupo Editorial Patria.
- Vasconcelos, J. (2015). *Tecnologías de la Información*. (Segunda Edición). México, Grupo Editorial Patria