



Nuevos canales de conversación
REPUTACIÓN Y MEDICIÓN

1. La identidad digital

Nuestro yo on-line

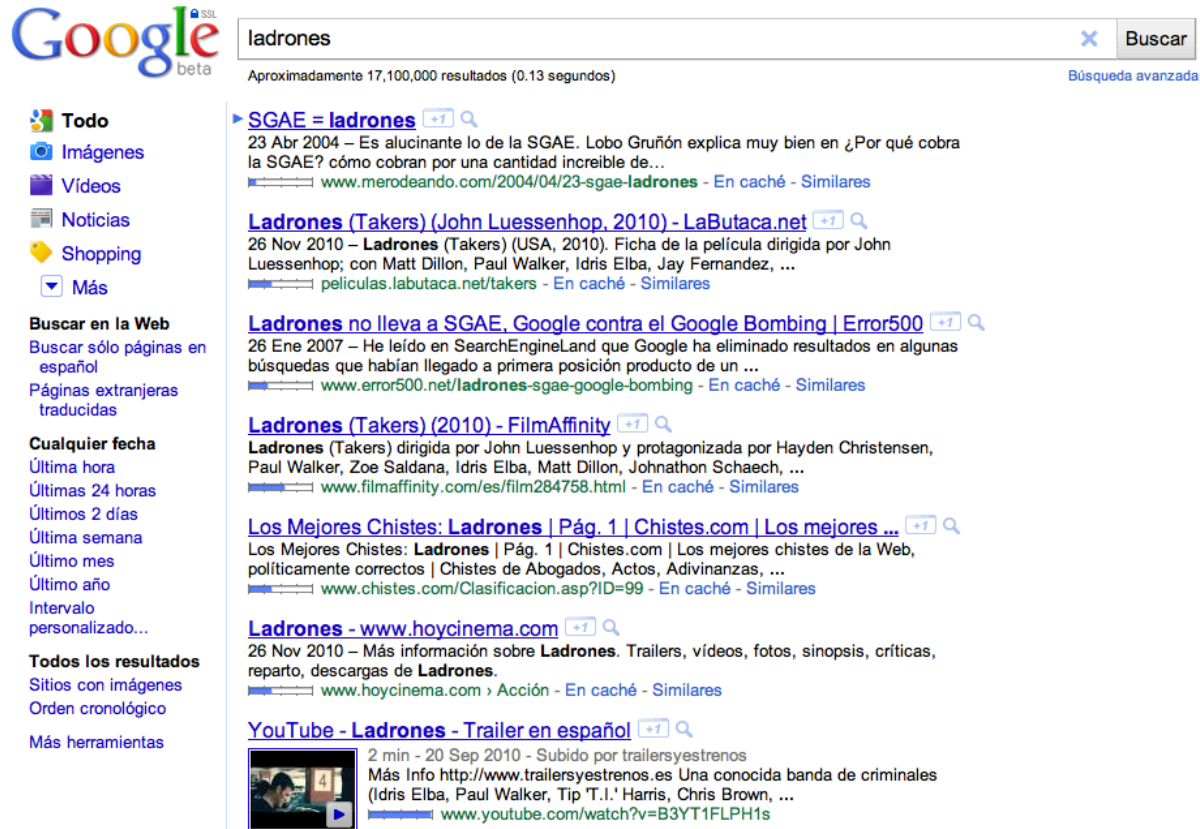
Identidad 2.0: lo que dice de nosotros la red

No confundir con identidad electrónica

Tarea complicada de gestionar

Tomar conciencia de lo que compartimos en la red

1. La identidad digital



Google ^{SSL} beta

ladrones Buscar

Aproximadamente 17,100,000 resultados (0.13 segundos) [Búsqueda avanzada](#)

Todo

- Imágenes
- Videos
- Noticias
- Shopping
- Más

Buscar en la Web

Buscar sólo páginas en español

Páginas extranjeras traducidas

Cualquier fecha

- Última hora
- Últimas 24 horas
- Últimos 2 días
- Última semana
- Último mes
- Último año
- Intervalo personalizado...

Todos los resultados

- Sitios con imágenes
- Orden cronológico
- Más herramientas

► **SGAE = ladrones**  

23 Abr 2004 – Es alucinante lo de la SGAE. Lobo Gruñón explica muy bien en ¿Por qué cobra la SGAE? cómo cobran por una cantidad increíble de...
www.merodeando.com/2004/04/23-sgae-ladrones - En caché - Similares

Ladrones (Takers) (John Luessenhop, 2010) - LaButaca.net  

26 Nov 2010 – **Ladrones** (Takers) (USA, 2010). Ficha de la película dirigida por John Luessenhop; con Matt Dillon, Paul Walker, Idris Elba, Jay Fernandez, ...
peliculas.labutaca.net/takers - En caché - Similares

Ladrones no lleva a SGAE, Google contra el Google Bombing | Error500  

26 Ene 2007 – He leído en SearchEngineLand que Google ha eliminado resultados en algunas búsquedas que habían llegado a primera posición producto de un ...
www.error500.net/ladrones-sgae-google-bombing - En caché - Similares

Ladrones (Takers) (2010) - FilmAffinity  

Ladrones (Takers) dirigida por John Luessenhop y protagonizada por Hayden Christensen, Paul Walker, Zoe Saldana, Idris Elba, Matt Dillon, Johnathon Schaech, ...
www.filmaffinity.com/es/film284758.html - En caché - Similares

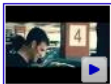
Los Mejores Chistes: Ladrones | Pág. 1 | Chistes.com | Los mejores ...  

Los Mejores Chistes: **Ladrones** | Pág. 1 | Chistes.com | Los mejores chistes de la Web, políticamente correctos | Chistes de Abogados, Actos, Adivinanzas, ...
www.chistes.com/Clasificacion.asp?ID=99 - En caché - Similares

Ladrones - www.hoycinema.com  

26 Nov 2010 – Más información sobre **Ladrones**. Trailers, videos, fotos, sinopsis, críticas, reparto, descargas de **Ladrones**.
www.hoycinema.com > Acción - En caché - Similares

YouTube - Ladrones - Trailer en español  

 2 min - 20 Sep 2010 - Subido por trailersyestrenos
Más Info <http://www.trailersyestrenos.es> Una conocida banda de criminales (Idris Elba, Paul Walker, Tip 'T.I.' Harris, Chris Brown, ...
www.youtube.com/watch?v=B3YT1FLPH1s

2. La reputación online

“Opinión o consideración en que se tiene a alguien o a algo.
Prestigio o estima que se tiene de alguien o algo” RAE

Reputación 1.0 = Monólogo

Reputación distribuida

“La reputación online de una empresa no se encuentra en su web, está difundida por la web social”.

Clima de opinión

Diagnóstico: ¿Qué no dice la red que debería? ¿qué dice la red que no debería? ¿Qué piensan nuestros usuarios? ¿qué necesitan?

2. La reputación online

¿Qué hacer para gestionar la reputación?

Generar contenido “apto para buscadores”

Participar en la conversación 2.0

Identificar influenciadores

ESCUCHAR, COMPRENDER, APRENDER Y REACCIONAR (si la información es falsa y si la información es cierta)

2. La reputación online

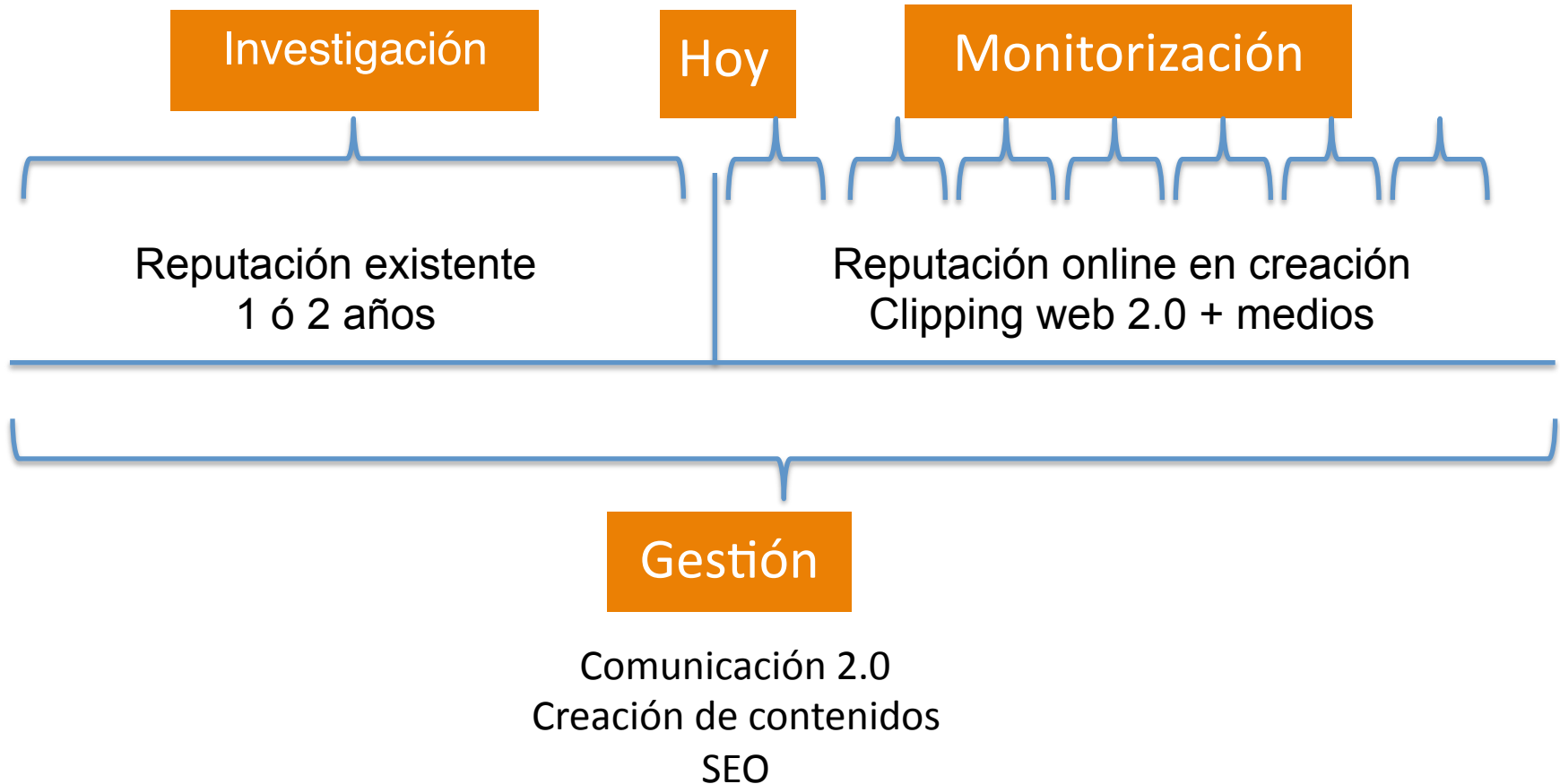
¿Cómo podemos escuchar la conversación?

Seguimiento sistemático y sostenido. Tracking

Fases: parametrización, seguimiento y diagnóstico (cuadro de seguimiento)

2. La reputación online

Mapa de gestión de la reputación online



2. La reputación online

Monitorizar



Herramientas

Estrategia de búsqueda: ¿Cómo me están buscando?

Filtrado Keywords: Reglas de inclusión y reglas de exclusión

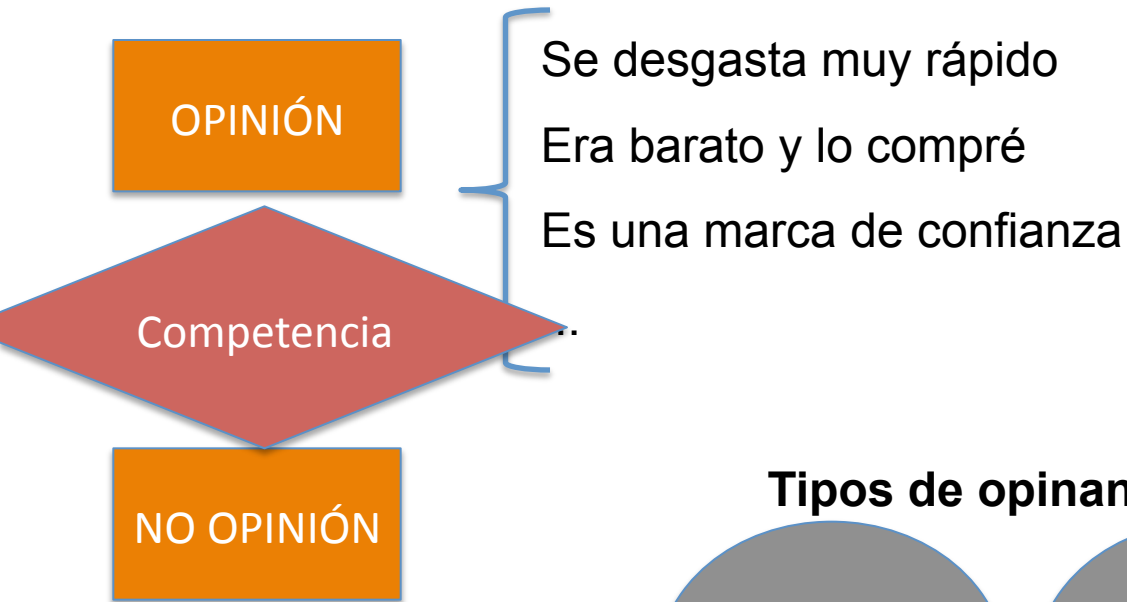
Filtrado Keyphrases

Tunning



2. La reputación online

Investigar



Tipos de opiniones

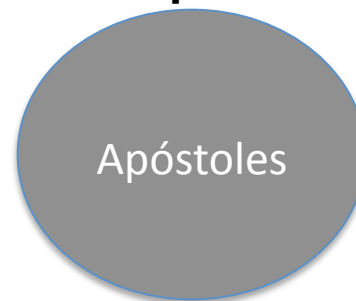
Sugerencias, preguntas, fobias, críticas, deseos...

Temas de opiniones

Precio, calidad, SAC, publicidad, promociones...

Tipos de opinantes

Crítico / Detracto / Ex cliente activo



3. Herramientas de medición de influencia



[How It Works](#)

[Login](#) ▾

What are you influential about?

Sign up today to find out.

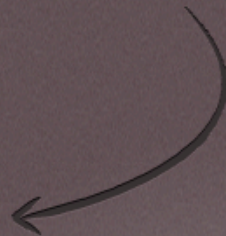


Sign in with Twitter



Connect with Facebook

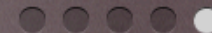
We won't ever post anything without asking you.



You



Influential about:
Connect to Discover



3. Herramientas de medición de influencia

Klout Score

Tiene en cuenta 35 variables agrupadas en 3 categorías:

- True Reach es el tamaño de la audiencia fidelizada y está basado en los followers y amigos que escuchan activamente y reaccionan a tus mensajes.
- Amplification Score: representa la posibilidad de que tus mensajes generen acciones (RT, @mensajes, likes y comentarios) y se mide en una escala del 1 al 100.
- Network score: mide tu capacidad de influir a tu audiencia fidelizada (también se mide en una escala del 1 al 100).

4. El ROI

¿Qué rentabilidad obtienen de estos entornos?



Son fuertes canales de difusión para comunicarse e interactuar con su público objetivo



Les permiten llegar a segmentos específicos de consumidores de forma sencilla



Les generan unos costes más bajos que los canales de comunicación tradicionales

4. El ROI

“Estar en las redes sociales es gratis. Cueste lo que cueste”

El retorno de la inversión (Return on investments)

$$\text{ROI} = \frac{\text{Beneficio obtenido}}{\text{Inversión}}$$

¿Cómo medirlo?

1º plantea tus objetivos

4. El ROI

Convertir objetivos cualitativos en KPI's

“Construir imagen de marca”

- Aumentar % las apariciones en prensa y blogs
- Aumentar la visibilidad de marca a través de los influencers del sector
- Atraer X visitas al blog corporativo

4. El ROI

Algunas preguntas adecuadas:

- ¿Mi landing page genera interés después del click? ¿Qué porcentaje de clicks no pasa de ahí? ¿Cuántos siguen adelante? ¿Cuántos llegan a convertir?
- ¿Cuántos usuarios distintos vienen y desde dónde?
- ¿Cuánto me cuesta cada click?
- ¿Y cada conversión?

4. El ROI

$$\text{CAF} = \frac{\text{Coste de la presencia en RRSS}}{\text{Fans nuevos}}$$

$$\text{CAC} = \frac{\text{Coste de la comunicación} + \text{Coste venta}}{\text{Clientes nuevos}}$$

4. El ROI

Métricas

- Tráfico - Cuántas visitas y visitantes hemos atraído desde canales sociales?
- Datos sobre fan/follower: nº, respuestas, menciones, RT.
- Datos sobre interacción ¿Cómo está la gente interactuando o compartiendo nuestro contenido?

Uso

Herramienta

Herramienta

Herramienta

Analítica web



Suscritos a tu feed



Acortadores de url



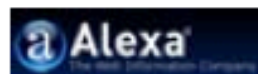
Búsqueda de url compartidas



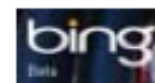
Links entrantes



Medir influencia



Buscadores



Alertas



Lectores de feeds



Uso

Herramienta

Herramienta

Herramienta

Buscadores
especializados
genéricos

socialmention*

KEOTA

ICEROCKET

Addict-o-matic™

WHOS TALKIN

Twitter

UBERVU

Buscadores
especializados blogs

BlogPulse

Google blogs

Buscadores
especializados
twitter

monitter

tweetbeep))

twitter

twazzup

twittoaster

Buscadores
especializados foros

BoardTracker

Orgili

Buscadores
especializados
opiniones

SWOTTi

Somes

Valorar influencia

aliaizo

WIKIO

bloguzz

twitaholic

5. Herramientas de medición

Alertas

ALERTAS	Google alerts: www.google.com/alerts , Notify.me (http://notify.me)
ALERTAS EN TWITTER	TweetBeep: http://tweetbeep.com TweetScan: http://tweetscan.com (buscador y alertas)
ALERTAS EN WIKIPEDIA	Wikialarm: http://wikialarm.com

Suscripción a contenidos

AGREGACIÓN DE ENTRADAS DE BLOGS	Feevy: www.feevy.com Bloglines: www.bloglines.com
LECTORES RSS	Google Reader (también permite la suscripción a contenidos de páginas que no cuentan con RSS): www.google.es/reader RSS Feeds

5. Herramientas de medición

Buscadores

DE NOTICIAS	DE DOCUMENTACIÓN ACADÉMICA Y TÉCNICA
Google news: http://news.google.es Yahoo! news: http://news.yahoo.com Abasto de noticias: www.abastodenoticias.com Wasa Live: http://es.wasalive.com Terra: http://noticias.terra.es Una fuente importante para la localización de noticias son las hemerotecas digitales de diversos medios informativos.	Google scholar: http://scholar.google.es Microsoft Encarta: www.microsoft.com/spain/encarta Britannica: www.britannica.com Vlib: http://vlib.org Documentación científica Scirus: www.scirus.com Science research: www.scienceresearch.com Estos motores buscan en universidades, centros de investigación, gobiernos, editores de libros y revistas, colecciones de bibliotecas...

5. Herramientas de medición

Buscadores

SEMÁNTICOS O DE OPINIONES	DE FOROS
Social Mention: www.socialmention.com Swotti: http://opiniones.terra.es Somes: www.somes.es Cocomment: www.cocomment.com Lexxe: www.lexxe.com Ciao: www.ciao.es	Icerocket: www.icerocket.com Addict-o-matic: http://addictomatic.com Omgili: http://omgili.com Boardreader: http://boardreader.com Boardtracker: www.boardtracker.com
DE BLOGS	SOCIALES
Technorati: http://technorati.com Google Blog Search: http://blogsearch.google.com Blog Pulse: www.blogpulse.com Bitácoras: http://bitacoras.com/buscar	Sproose: www.sproose.com Google Social Search Whos Talkin: www.whostalkin.com
ESPECIALIZADOS Y APLICACIONES	
Website watcher: es una aplicación que compara una web entre la última visita realizada y una nueva Archive.org: www.archive.org . Es un sitio web con acceso a recursos y conocimiento. Wikinside: www.wikinside.com . Buscador de wikis. Podzynger: www.podzynger.com . Permite encontrar podcasts. FindThatFile: www.findthatfile.com . Busca archivos de audio, vídeo, documentos, en ftps, bittorrent Sproose: buscador social. Powerset: buscador de artículos de la Wikipedia. CompletePlanet: buscador en mercados exteriores.	

5. Herramientas de medición

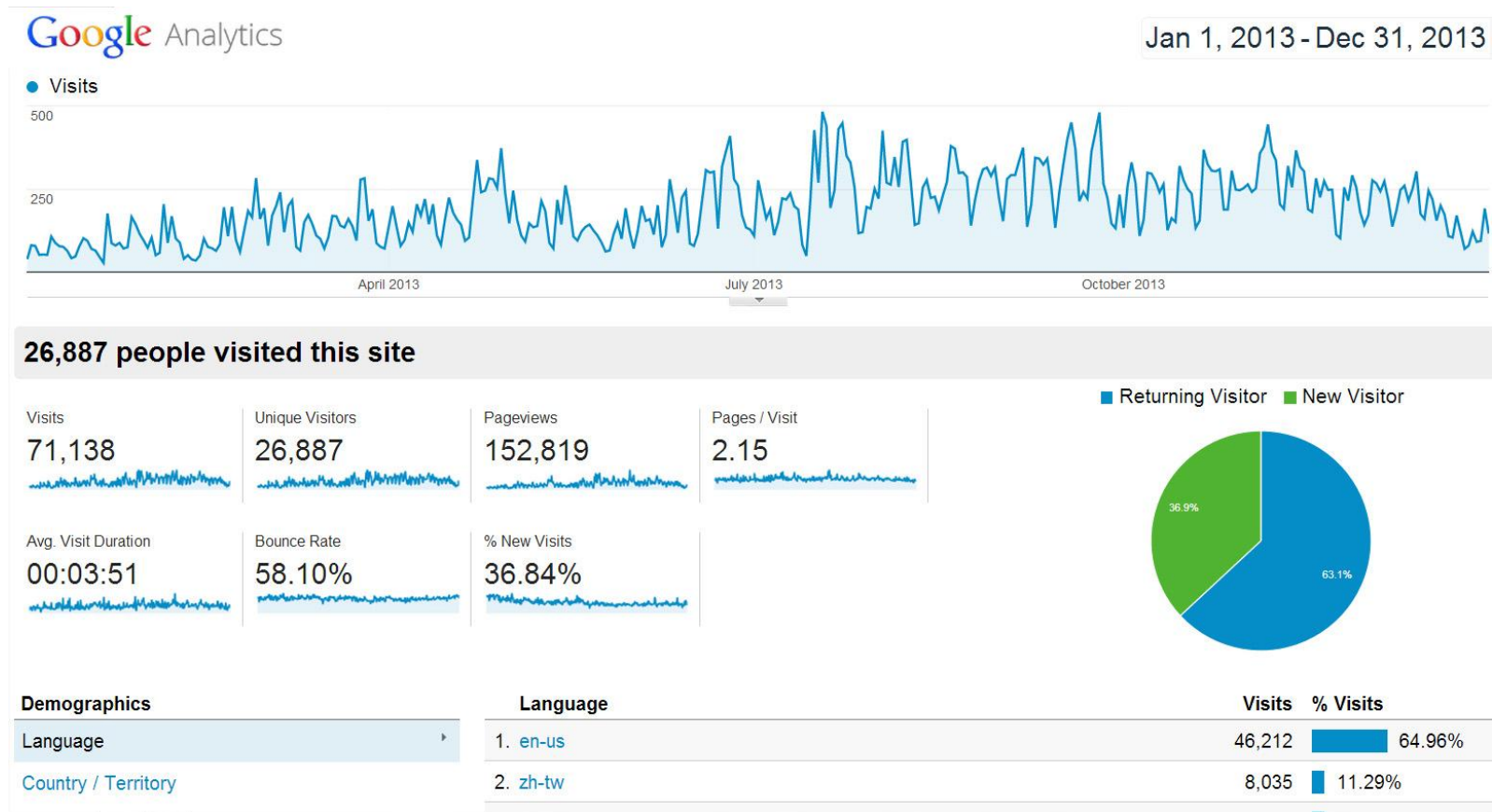
Midiendo la influencia

Klout: http://klout.com	Medidor de la influencia de usuarios en redes como Twitter, Facebook y LinkedIn
Peer Index: www.peerindex.net	Herramienta que establece el índice de capital social de los usuarios.
Alianzo: www.alianzo.com	Ranking de influencia
Bit.ly: http://bit.ly	Analizar la influencia de las url's compartidas
Backtype: www.backtype.com	Url's compartidas

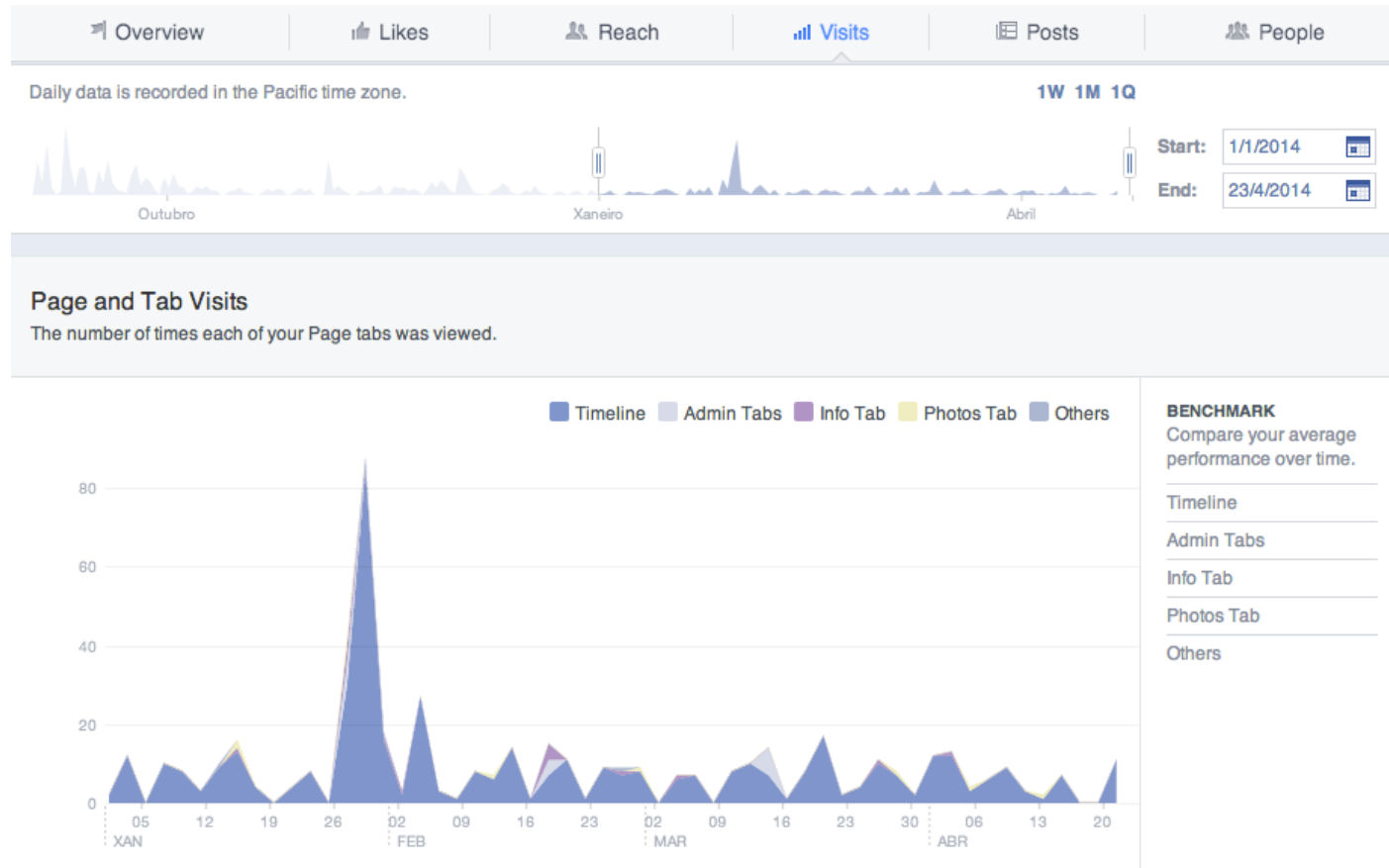
Analizando tendencias

Google Trends: www.google.es/trends
Google Insights: www.google.com/insights/search/

5. Herramientas de medición – Google Analytics



5. Herramientas de medición – Facebook Insights



5. Herramientas de medición – Hootsuite

Compose message...



 Click to select a social network

Templates

Twitter Profile Overview

Twitter Engagement - Summary

Twitter Engagement - Detailed

Twitter Aggregate

Facebook Page Overview

Facebook Insights

Facebook Aggregate

LinkedIn Page Insights

Google Analytics

Ow.ly Click Summary

URL Click Stats - Ow.ly

Reports

All Reports

Drafts

Customize

Build Custom Report

Labels

No Labels found

Twitter Profile Overview

Profile Summary



@YourUserName

Firstname Lastname

Location Info

Followers

827,679

Following

400,885

Listed

18,486

The bio information for your selected twitter profile will appear here. This is just a sample. Your actual data will be displayed once you create your report. This data is only a sample.

Follower Growth



Feb 10 Feb 19 Feb 21 Feb 22 Feb 23 Feb 24 Feb 25 Feb 26 Feb 27 Feb 28 Mar 1 Mar 2

☒ Include

POWERED BY TWITTERCOUNTS

Most Popular Links

1	ow.ly/3Mh4F google.com/search/?q=something This is the tweet message that was sent with the link. If it is too long it will be truncated.	3,445 clicks
2	ow.ly/3Mh4F google.com/search/?q=something This is the tweet message that was sent with the link. If it is too long it will be truncated.	3,445 clicks
3	ow.ly/3Mh4F google.com/search/?q=something This is the tweet message that was sent with the link. If it is too long it will be truncated.	3,445 clicks
4	ow.ly/3Mh4F google.com/search/?q=something This is the tweet message that was sent with the link. If it is too long it will be truncated.	3,445 clicks
5	ow.ly/3Mh4F google.com/search/?q=something This is the tweet message that was sent with the link. If it is too long it will be truncated.	3,445 clicks
6	ow.ly/3Mh4F google.com/search/?q=something This is the tweet message that was sent with the link. If it is too long it will be truncated.	3,445 clicks
7	ow.ly/3Mh4F google.com/search/?q=something This is the tweet message that was sent with the link. If it is too long it will be truncated.	3,445 clicks
8	ow.ly/3Mh4F google.com/search/?q=something This is the tweet message that was sent with the link. If it is too long it will be truncated.	3,445 clicks

Twitter Profile Overview

Provides an overview of your twitter account. Includes follower growth over time, keyword mentions and most popular Owly links.

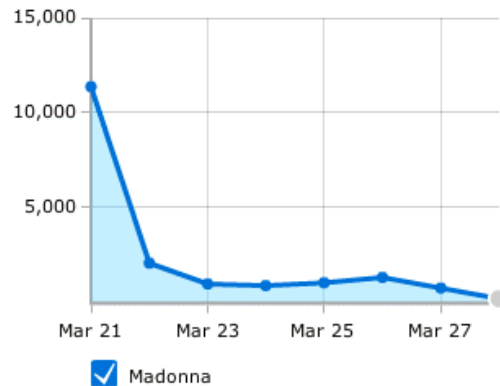
Twitter profile

 sicneuf

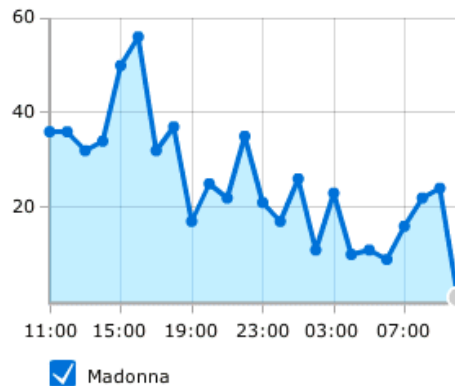
Create Report

5. Herramientas de medición – Twitter counter

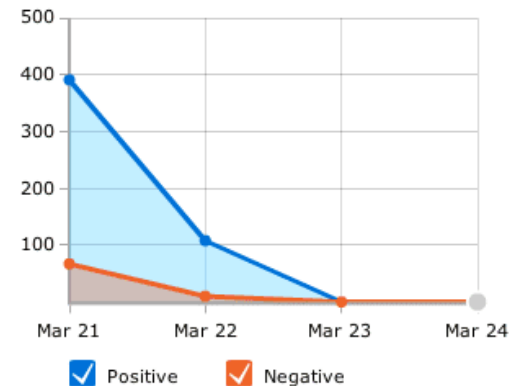
Total tweets 12,672 tweets



Hourly stats



Sentiment



5. Herramientas de medición – Hootsuite

Compose message...



Click to select a social network

Templates

Twitter Profile Overview

Twitter Engagement - Summary

Twitter Engagement - Detailed

Twitter Aggregate

Facebook Page Overview

Facebook Insights

Facebook Aggregate

LinkedIn Page Insights

Google Analytics

Ow.ly Click Summary

URL Click Stats - Ow.ly

Reports

All Reports

Drafts

Customize

Build Custom Report

Labels

No Labels found

Twitter Profile Overview



@YourUserName
Firstname Lastname
Location Info

Followers

827,679

Following

400,885

Listed

18,486

The bio information for your selected twitter profile will appear here. This is just a sample. Your actual data will be displayed once you create your report. This data is only a sample.

Follower Growth



Feb 18 Feb 19 Feb 20 Feb 21 Feb 22 Feb 23 Feb 24 Feb 25 Feb 26 Feb 27 Feb 28 Feb 29 Mar 1 Mar 2

Hashtags

POWERED BY TWITTERCOUNTER

Most Popular Links

1	ow.ly/3MhaF google.com/search?q=something	3,445 clicks
2	ow.ly/3MhaF google.com/search?q=something	3,445 clicks
3	ow.ly/3MhaF google.com/search?q=something	3,445 clicks
4	ow.ly/3MhaF google.com/search?q=something	3,445 clicks
5	ow.ly/3MhaF google.com/search?q=something	3,445 clicks
6	ow.ly/3MhaF google.com/search?q=something	3,445 clicks
7	ow.ly/3MhaF google.com/search?q=something	3,445 clicks
8	ow.ly/3MhaF google.com/search?q=something	3,445 clicks

Twitter Profile Overview

Provides an overview of your twitter account. Includes follower growth over time, keyword mentions and most popular Owly links.

Twitter profile

 sicneuf

Create Report

Facebook y Twitter

Its Trending: http://itstrending.com	Descubrir los contenidos más compartidos en Facebook
Open Facebook Search: http://openstatussearch.com	Búsquedas en la línea de entradas pública
Hyperalerts: www.facebook.com/hyperalerts	Herramienta para monitorizar las páginas que quieras en Facebook.

Twitter Search: http://search.twitter.com	Buscador oficial
Monitter: www.monitter.com	Seguimiento de hasta 3 palabras clave en tiempo real.
Twitterdoc: www.tweetdoc.org	Herramienta para sacar un informe de un hashtag.
Twitoaster: http://twitoaster.com	Monitorización de conversaciones

5. Herramientas de medición - socialmention

socialmention*

vigo

Search

[Blogs](#) [Microblogs](#) [Bookmarks](#) [Comments](#) [Events](#) [Images](#) [News](#) [Video](#) [Audio](#) [Q&A](#) [Networks](#) [All](#)

[Advanced Search](#) [Preferences](#)

27%
strength

15:1
sentiment

53%
passion

19%
reach

23 seconds avg. per mention

last mention 1 minute ago

100 unique authors

0 retweets

Sentiment

positive		74
neutral		268
negative		5

Top Keywords

vigo		589
spain		167
celta		98
madrid		97
real		82

Mentions about vigo

Sort By:

Date

 Results:

Anytime

Results 1 - 15 of 347 mentions.

[WTB Vigo SLT Carbon Black Saddle New](#)

WTB Vigo SLT Carbon Black Saddle New - WTB-Vigo-SLT-Carbon-Black-Saddle-New-03.jpgWTB Vigo SLT Carbon Black Saddle New
[s700.photobucket.com/albums/ww6/erikkellison/October 2011/?action=view&at=WTB-Vigo-SLT-Carbon-Black-Saddle-New-03.jpg](http://s700.photobucket.com/albums/ww6/erikkellison/October%202011/?action=view&at=WTB-Vigo-SLT-Carbon-Black-Saddle-New-03.jpg)
1 minute ago - by erikkellison on [photobucket](#)

[WTB Vigo SLT Carbon Black Saddle New](#)

WTB Vigo SLT Carbon Black Saddle New - WTB-Vigo-SLT-Carbon-Black-Saddle-New-04.jpgWTB Vigo SLT Carbon Black Saddle New
[s700.photobucket.com/albums/ww6/erikkellison/October 2011/?action=view&at=WTB-Vigo-SLT-Carbon-Black-Saddle-New-04.jpg](http://s700.photobucket.com/albums/ww6/erikkellison/October%202011/?action=view&at=WTB-Vigo-SLT-Carbon-Black-Saddle-New-04.jpg)
1 minute ago - by erikkellison on [photobucket](#)

[WTB Vigo Carbon White SLT Saddle](#)

WTB Vigo Carbon White SLT Saddle - WTBVigoCarbonSLTSaddle04.jpgWTB
Vigo Carbon White SLT Saddle
[s700.photobucket.com/albums/ww6/erikkellison/October 2011/?action=view&at=WTBVigoCarbonSLTSaddle04.jpg](http://s700.photobucket.com/albums/ww6/erikkellison/October%202011/?action=view&at=WTBVigoCarbonSLTSaddle04.jpg)
1 minute ago - by erikkellison on [photobucket](#)

[MTBR WTB Vigo Carbon White SLT Saddle](#)

MTBR WTB Vigo Carbon White SLT Saddle - WTB-Vigo-Carbon-White-SLT-Saddle-01.jpgMTBR WTB Vigo Carbon White SLT Saddle
[s700.photobucket.com/albums/ww6/erikkellison/October 2011/?action=view&at=WTB-Vigo-Carbon-White-SLT-Saddle-01.jpg](http://s700.photobucket.com/albums/ww6/erikkellison/October%202011/?action=view&at=WTB-Vigo-Carbon-White-SLT-Saddle-01.jpg)
4 minute ago - by erikkellison on [photobucket](#)

5. Herramientas de medición- swotti

powered by **survela** [Review your Reputation >>](#) Swotti is On-Line Reputation technology by **Survela**



SWOTTI

ING DIRECT  [People in Progress](#)

[+ info](#)



Categories > Cities > **Vigo**

Monitor your own Brand with Swotti Premium! [click here](#)  buzztrend



Vigo

Cities - Spain
997 visits

★★★★★ **Very Good**

85% favorable of
1.491 opinions rated

Vigo is the largest city in Galicia, Spain, in terms of population, located in the province of Pontevedra. Vigo also is the largest non-capital city in Spain. According to the 2007 census, the population of the city of Vigo itself was 294,772; and the population of the entire me...

[→ Wikipedia](#)

Photos  **Videos**

[Add to favorites](#)
[News Clipping](#)



Swotti Index

Ranking · Cities 270 · Spain 49

Safety	★★★★★
To Eat	★★★★★
Beach	★★★★★
To Visit	★★★★★
Infrastructures	★★★★★
Art	★★★★★
Traffic	★☆☆☆☆
Problems	★☆☆☆☆
Price	★★★☆☆
Environment	★★★☆☆

Tags cloud

Buzz Metrics

Tags Cloud

Art Beach
Environment

5. Herramientas de medición – addict-o-matic



Addict-o-matic™

Instantly create a custom page with the latest buzz on any topic

[Create](#)

Hot Topics: iPad, Bruce Springsteen, Dancing with the Stars, Modern Family, Super Tuesday, Romney

[Browse the News](#) [Available Sources](#) [Bookmark/Share](#) [Enablers](#) [About](#) [FAQ](#)

Fonts by Hoefler & Co.
High performance type
for print, web, and
mobile environments.



ADS VIA THE DECK

Topic: vigo

Welcome to the Buzz

1. Enter a topic
(now: vigo)
2. Customize
3. Bookmark
4. Rinse and Repeat



Bing News

- Celta Vigo to name Eduardo Berizzo to replace Luis Enrique
- Vigo Co. Sheriff Says: Dead Animals Found In Cages
- Celta Vigo 2-0 Real Madrid: Cristiano Ronaldo and Gareth Bale's La Liga title hopes shattered by Charles' double
- Vigo County Principal Resigns
- Celta Vigo vs. Real Madrid: La Liga Live Score, Highlights, Report

[More at Bing News »](#)

Google Blog Search

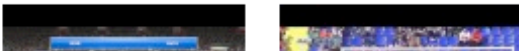
- El presidente Feijóo defiende la hospitalización en ... – **Vigo** al minuto
- DT 27486 Big Dave's Crossword Blog
- Discos, música y reflexiones: Nicolás Pastoriza – Poetas ...
- Real Madrid Vs Espanyol : Match Preview, Lineups And TV Details ...
- Iglesia Evangélica C/Colombia – **Vigo**: Daniel 7

[More at Google Blog Search »](#)

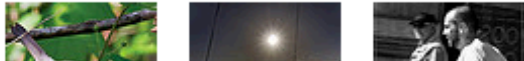
Twitter Search

No results found.

YouTube



Flickr



5. Herramientas de medición – Social Bakers

socialbakers

Our **PRO** Suite:

analytics

builder

listening

ad analytics

Like

Follow

All Social statistics

Facebook statistics

Twitter statistics

YouTube statistics

Google+ statistics

Gain valuable insight on popular brands and places.

Login with Facebook and enhance your social media performance today!

Log In

Free Statistics

All Social statistics

Facebook statistics

Spain Facebook Statistics

[Socialbakers](#) > [Facebook Stats](#) > [Spain](#)

Here you can see all Facebook Pages that we are currently monitoring in Spain. You can also find the TOP 10 Facebook Pages of specific groups like brands, celebrities, places, etc.

Make sure to check out our advanced social media measurement tool, [Analytics](#), for analysis of specific Facebook Pages, Twitter Profiles, or YouTube Channels.

TOP 10

Pages	Brands	Media	Entertainment	Sport	Celebrities	Society	Community	Place	
#	Page	Local Fans	Fans	ER	Rating				
1	Decathlon España	1 809 025	1 905 909	0.093%					

5. Herramientas de medición – Radian6

