

Herramientas para la fase de conocer tu negocio y tu entorno

OFICINA
Acelera
pyme



Índice



Introducción

¿Qué es la sociología?

La sociología es el estudio que se centra en **investigar** y **estudiar** el **comportamiento social** de los seres humanos, los diferentes grupos y organizaciones que componen la sociedad.



Introducción

Ventajas de conocer el comportamiento

- **Construir relaciones con el cliente.** Para entender en que punto se encuentra la relación con el cliente es necesario identificar que opinión tiene de tu negocio, cómo es su comportamiento.
- **Mejorar el servicio al cliente.** Un cliente satisfecho volverá y promoverá tu negocio, es importante conocer el nivel de satisfacción y conocer que grupos sociales son nuestros clientes.
- **Comprender la retroalimentación.** Recolectando información de los clientes adaptar los productos y/o servicios en función de sus necesidades, recopilar opinión de los clientes actuales y potenciales ayuda a mejorar el producto o servicio.
- **Mejorar la productividad.** Los empleados felices son más productivos, entender el nivel de satisfacción de los empleados es también una importante área de conocimiento del negocio.

Introducción

Herramientas para obtener información

ENCUESTAS PÚBLICAS



Información de todas las encuestas y estudios que se realizan. Permiten el acceso al banco de datos y la descarga de la mayor parte de los microdatos.

FORMULARIOS



Creación de encuestas personalizadas en función del objeto de estudio.
Existen diferentes aplicaciones gratuitas y de pago.

REDES SOCIALES



Incluyen desde estadísticas generales (publicaciones, seguidores...), como de actividad (interacciones, visitas...), hasta de descubrimiento (edad, sexo, horas de conexión...)

Encuestas públicas

¿Dónde tener acceso a datos y estudios realizados?

Los organismos más importantes que publican sus resultados y permiten tanto el acceso como la descarga gratuita de los mismos son:



Encuestas públicas

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

- ➔ Es un organismo autónomo encargado de la coordinación general de los servicios estadísticos de la Administración General del Estado
- ➔ Su tarea principal y de mayor tradición es la de elaborar **estadísticas públicas**, que son estudios oficiales sobre la **situación y evolución** de la población, la economía y la sociedad de España
- ➔ Pone a disposición del público de forma **gratuita** en su web los **resultados** de sus trabajos

INē
Instituto Nacional de Estadística

Encuestas públicas

INE

Instituto Nacional de Estadística

Datos por temas



Agricultura y medio
ambiente



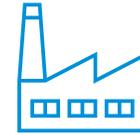
Ciencia y
tecnología



Demografía y
población



Economía



Industria, energía y
construcción



Mercado laboral



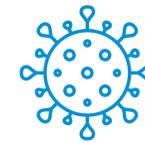
Servicios



Nivel y condiciones
de vida (IPC)



Sociedad



Covid-19

Encuestas públicas

INē

Instituto Nacional de Estadística

Visualización de resultados



Últimos datos



Resultados



Metodología



Publicaciones



Enlaces relacionados

Acceso a la última nota de prensa y visualización resumida de los resultados.

Encuestas públicas

INē

Instituto Nacional de Estadística

EJEMPLO: Uso de TIC y comercio electrónico en las empresas

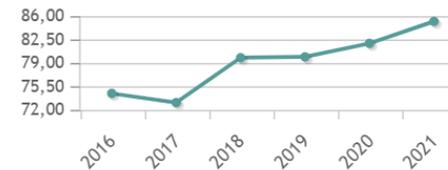
Indicadores sobre uso TIC en las empresas - Años 2020-2021

		Empresas con menos de 10 empleados	Empresas con más de 10 empleados
Disponen de ordenadores	1	85,20	99,26
Tiene conexión a internet	1	82,69	99,01
Tiene conexión a internet y página web	2	27,99	78,32
Utilizan medios sociales	2	35,29	66,57
Realizan ventas por comercio electrónico	1	9,55	26,86
Realizan compras por comercio electrónico	1	17,62	32,27

1. Datos medidos en porcentaje sobre el total de empresas de cada tipo

2. Datos medidos en porcentaje sobre el total de empresas con conexión a internet de cada tipo

Disponen de ordenadores. Empresas con menos de 10 empleados



Encuestas públicas

INē

Instituto Nacional de Estadística

Visualización de resultados



Últimos datos



Resultados



Metodología



Publicaciones



Enlaces relacionados

Acceso a todos los datos de esa encuesta, opción de visualización del resultado nacional o por comunidades autónomas por período (años)

Encuestas públicas

INE

Instituto Nacional de Estadística

EJEMPLO: Uso de TIC y comercio electrónico en las empresas

Resultados nacionales

Empresas con 10 o más empleados: Comercio Electrónico en 2020 por agrupación de actividad económica (excepto CNAE 56, 64-66 y 95.1) y tamaño de la empresa

Ventas por comercio electrónico

Unidades: porcentajes de empresas, ventas en miles de euros



Tabla **Gráfico**

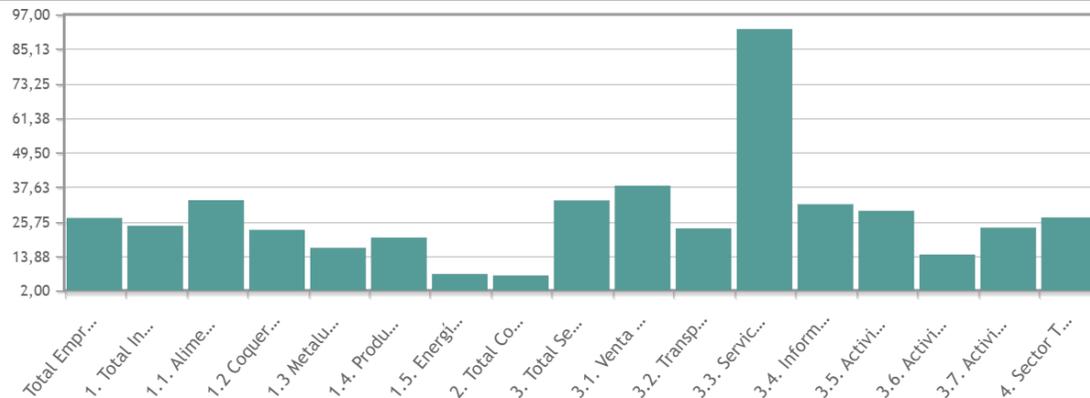
Seleccionar valores...

▼ **Agrupación de actividad (excepto CNAE 56, 64-66 y 95.1)**

- Total Empresas
- 1. Total Industria (CNAE 10-39)
 - 1.1. Alimentación bebidas tabaco textil prendas vestir cuero y calzado madera y corcho papel artes gráficas y reproducción de soportes grabados (CNAE 10-18)
 - 1.2. Coquerías y refino de petróleo produc. farmacéuticos caucho y plásticos Productos minerales no metálicos (CNAE 19-23)
 - 1.3. Metalurgia fabricación de productos metálicos (CNAE 24-25)
 - 1.4. Productos informáticos, electrónico y ópticos material y equipo eléctrico maquinaria y equipo mecánico vehículos a motor material de transporte

► Formato del gráfico

Encuesta sobre el Uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y del Comercio Electrónico en las Empresas, Agrupación de actividad (excepto CNAE 56, 64-66 y 95.1), K.1 % de empresas que han realizado ventas por comercio electrónico, Total



Encuestas públicas

INē

Instituto Nacional de Estadística

Visualización de resultados



Últimos datos



Resultados



Metodología



Publicaciones



Enlaces relacionados

Explicación de la metodología empleada para la realización de la estadística (tipo de encuesta, ámbito poblacional, ámbito geográfico, tamaño muestral, tipo de muestreo...)

Encuestas públicas

INE

Instituto Nacional de Estadística

EJEMPLO: Uso de TIC y comercio electrónico en las empresas

Encuesta sobre el uso de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones y del Comercio Electrónico en las Empresas

Informe metodológico

Índice

1. Introducción	3
2. Antecedentes	3
3. Desarrollo de la ETICCE en el INE	8
4. Legislación Europea	9
5. Metodología específica	10
5.1 Objetivos	10
5.2 Ámbito de la encuesta	10
Ámbito poblacional	10
Ámbito temporal	10
Ámbito geográfico	10
Tabla 1. Ámbito poblacional de la encuesta según CNAE 2009	11
5.3 Unidad estadística	12
5.4 Variables y su definición	12
5.5 Marco de la encuesta y diseño muestral	19
Marco	20
Tamaño muestral	20
Tabla 2. Distribución de la muestra según CNAE 2009 y tamaño de empresa	21
Tabla 3. Distribución de la muestra según la Comunidad Autónoma y tamaño de empresa	22
Estimadores	23
Variables utilizadas	23
5.6 Recogida de la información	23
5.7 Tratamiento de resultados	24
5.8 Tabulación y difusión de resultados	24
5.9 Estudio específico para las empresas de menos de 10 asalariados	25

INE

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

INE. Instituto Nacional de Estadística

Encuestas públicas

INē

Instituto Nacional de Estadística

Visualización de resultados



Últimos datos



Resultados



Metodología



Publicaciones



Enlaces relacionados

Acceso o descarga de publicaciones relacionadas con la estadística consultada

Encuestas públicas

INE

Instituto Nacional de Estadística

EJEMPLO: Uso de TIC y comercio electrónico en las empresas

INEbase mensual



Encuesta sobre el uso de TIC y Comercio Electrónico en las empresas			
Período	Nº INEbase	Observaciones	Descarga
2020-2021	Octubre 2021		
2019-2020	Octubre 2020		
2018-2019	Octubre 2019		
2017-2018	Septiembre 2018		
2016-2017	Septiembre 2017		
Serie 2015-2016	Junio 2016		
Serie 2014-2015	Junio 2015		
2013-2014	Septiembre 2014		
2012-2013	Junio 2013		
2011-2012	Julio 2012		
2010-2011	Junio 2011		
2009-2010	Octubre 2010		
2008-2009	Octubre 2009		
2007-2008	Noviembre 2008		
2006-2007	Octubre 2007		
2005-2006	Noviembre 2006		
2004-2005	Noviembre 2005		
2003	Noviembre 2004		
2002	Enero 2004		

Encuestas públicas

INē

Instituto Nacional de Estadística

Visualización de resultados



Últimos datos



Resultados



Metodología



Publicaciones



Enlaces relacionados

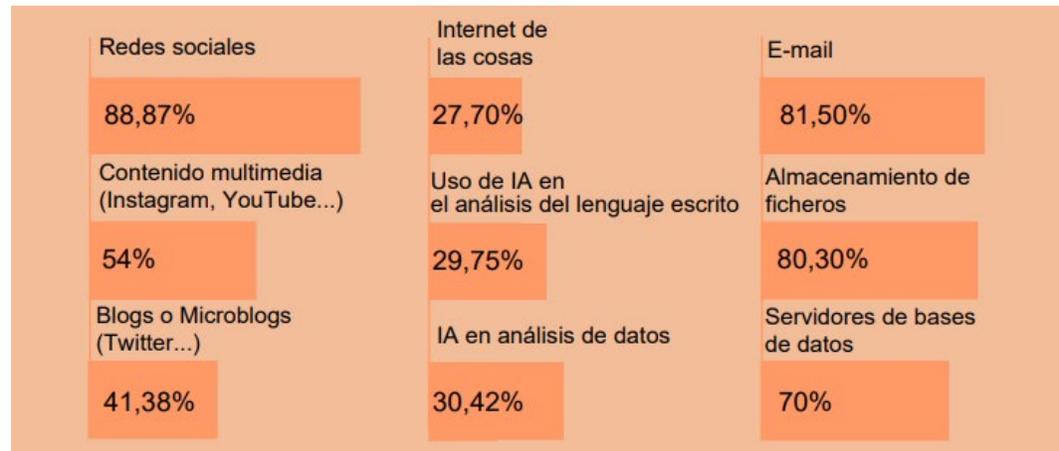
Otra información disponible relacionada con la estadística consultada (infografías, material audiovisual...)

Encuestas públicas

INē

Instituto Nacional de Estadística

EJEMPLO: Uso de TIC y comercio electrónico en las empresas



Encuestas públicas

CENTRO DE INVESTIGACIONES SOCIOLÓGICAS

- ➔ **Es un organismo autónomo adscrito al Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática**
- ➔ Su fin es el **estudio científico** de la **sociedad española**, normalmente a través de la elaboración de **encuestas periódicas**, por propia iniciativa del Centro o por petición de otros organismos
- ➔ Pone a disposición del público de forma **gratuita** en su web los **resultados** de sus trabajos

CIS | Centro de
Investigaciones
Sociológicas

Encuestas públicas



Acceso Web al Banco de Datos del CIS

El CIS tiene por finalidad el estudio científico de la sociedad española y la lleva a cabo mediante estudios, diseñados por su propio personal y en su mayoría encuestas, que tratan de captar las opiniones y actitudes de la población. Dentro de la estrategia general de transparencia y de servicio a la comunidad, académica, medios de comunicación y ciudadanos en general, y como continuación de la política de difusión emprendida años atrás, se abrió un nuevo canal de entrada a toda la colección de sus encuestas que ahora presentamos modernizado y ampliado.

El objetivo es posibilitar una vía de acceso a los datos de un modo sencillo y eficiente. Desde esta aplicación Web se puede acceder a la información completa de los estudios, de las preguntas que los componen y a las series temporales del CIS.

Estudios

La información de todos los estudios del CIS es almacenada en una base de datos, lo que facilita la consulta del contenido. La nueva aplicación Web permite, combinando diversos criterios de búsqueda, localizar los estudios y consultar toda la información asociada a ellos (características técnicas, resultados porcentuales, cruces, matrices de datos, etc.). [Acceder](#)

Preguntas

En la metodología de encuestas la pregunta es el elemento principal de recogida de información. Disponer de una base de datos con todas las preguntas realizadas por el CIS desde su creación en 1963 y tener acceso a sus resultados, proporciona un conocimiento extenso de las opiniones y actitudes de los encuestados y también facilita la toma de decisiones en la elaboración de futuros

Series

El CIS reitera en el tiempo encuestas con una temática y metodología similar lo que posibilita la elaboración de conjuntos de preguntas que forman series temporales. Este acceso web permite la consulta de aquellas series que, por su extensión o periodicidad, cuentan con un mayor grado de utilidad científica. [Acceder](#)

Acceso en línea a los diferentes estudios, preguntas y series temporales para su consulta o descarga

Formularios efectivos

Herramientas para la creación de encuestas y formularios



Typeform

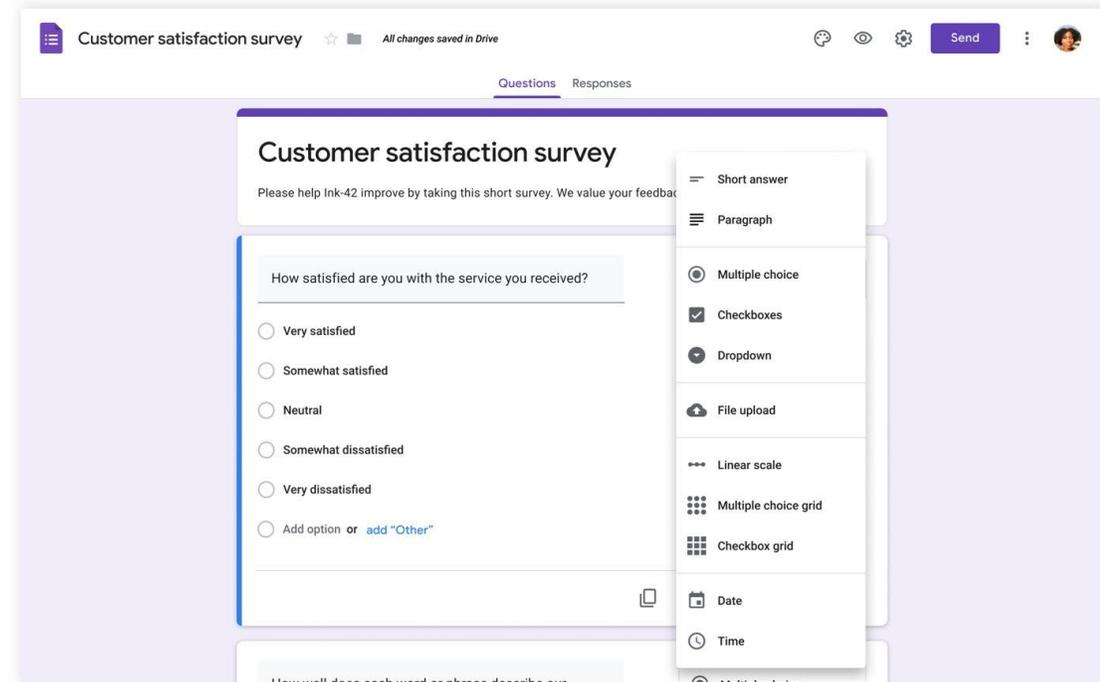


Formularios efectivos



Google Forms

- ✓ Multitud de plantillas
- ✓ Personalización de colores, imágenes, fuentes...
- ✓ Gráficos en tiempo real con las respuestas obtenidas
- ✓ Posibilidad de acceder y responder al formulario desde cualquier dispositivo
- ✓ Recopilación de correos electrónicos de los encuestados



The screenshot shows a Google Form titled "Customer satisfaction survey" with the text "Please help Ink-42 improve by taking this short survey. We value your feedback." The question is "How satisfied are you with the service you received?". The response options are: Very satisfied, Somewhat satisfied, Neutral, Somewhat dissatisfied, Very dissatisfied, and "Add option or add 'Other'". A dropdown menu is open on the right, showing options: Short answer, Paragraph, Multiple choice (selected), Checkboxes, Dropdown, File upload, Linear scale, Multiple choice grid, Checkbox grid, Date, and Time.

Business Standard

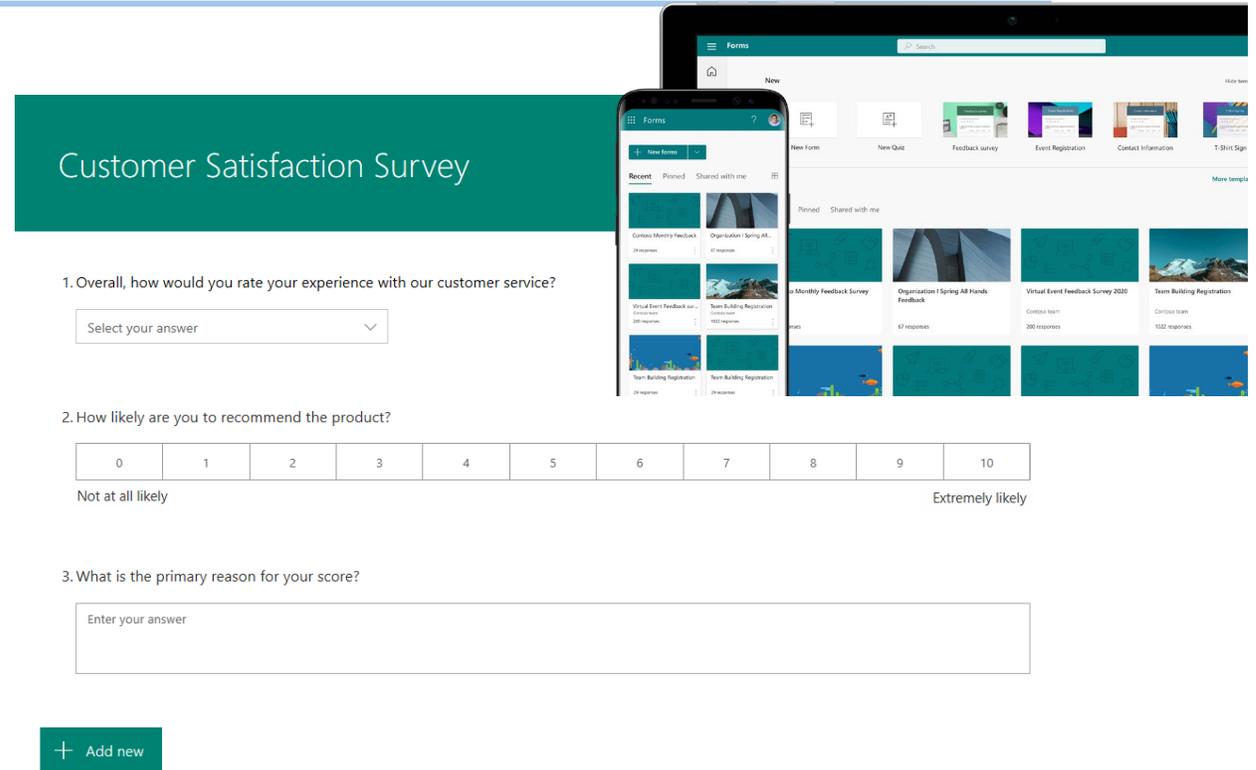
9,36€ por usuario al mes

Formularios efectivos



Microsoft Forms

- ✓ Personalización del fondo con imagen, ajuste automático del color del tema
- ✓ Gráficos en tiempo real con las respuestas obtenidas, posibilidad de exportarlos a Excel
- ✓ Integración con el resto de herramientas de Microsoft (SharePoint, OneNote...)



Customer Satisfaction Survey

1. Overall, how would you rate your experience with our customer service?

Select your answer

2. How likely are you to recommend the product?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Not at all likely Extremely likely

3. What is the primary reason for your score?

Enter your answer

+ Add new

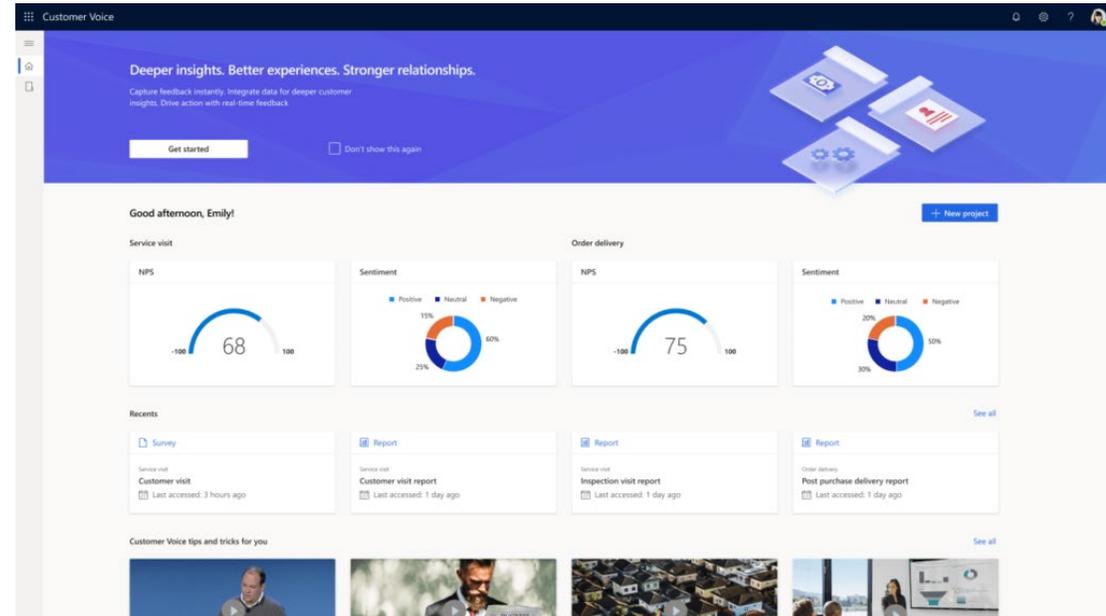
Empresa Básico	Negocios	Empresa Estándar	Empresa Premium
5,10€ por usuario al mes	8,80€ por usuario al mes	10,50€ por usuario al mes	18,60€ por usuario al mes

Formularios efectivos



Microsoft Forms

- ✓ Con la versión **Customer Voice** integración con la plataforma empresarial de Microsoft
- ✓ Encuestas automatizadas a los clientes en función de la etapa de compra en la que se encuentren
- ✓ Integración con Power BI



Respuestas a encuestas

84,30€ por paquete/mes. Se venden en paquetes de 1000 respuestas de encuestas por mes

Clientes sin aplicaciones de Dynamics 365

168,70€ 2000 respuestas de encuestas por suscriptor al mes

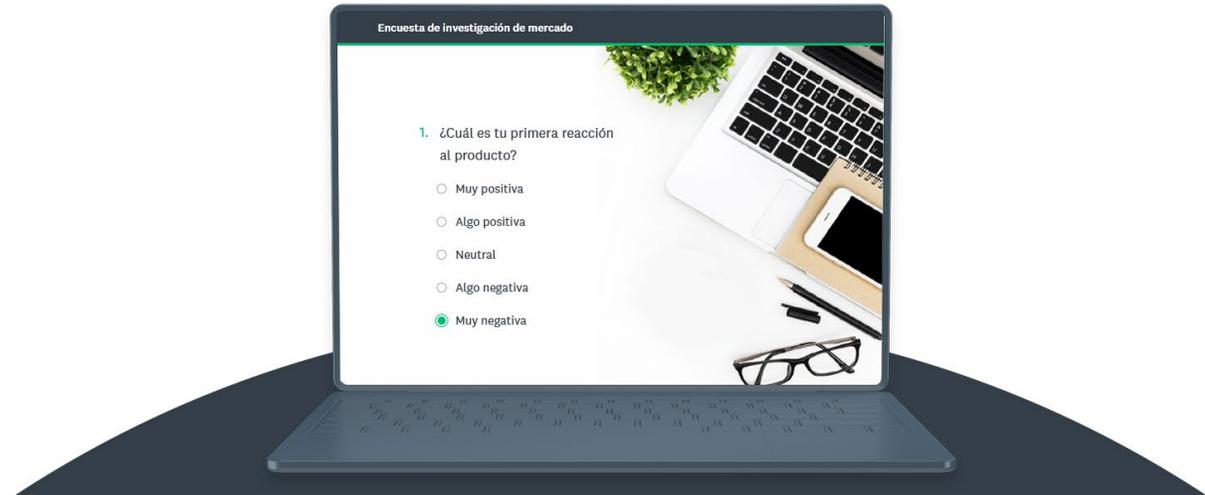
Clientes con determinadas aplicaciones de Dynamics 365

Incluido 2000 respuestas de encuestas por suscriptor al mes

Formularios efectivos



- ✓ Creación de encuestas, test, votaciones para cualquier público
- ✓ Recopilación por web, correo electrónico, chat, móvil, RRSS...
- ✓ Funciones para analizar de forma automática los resultados
- ✓ Exportación de los resultados con diferentes aplicaciones
- ✓ Calificación de las encuestas, plantillas, preguntas diseñadas por expertos



Avanzado Individual
36€ al mes

Equipo Avanzado
30€ usuario al mes

Equipo Premier
75€ usuario al mes

Formularios efectivos

Typeform

- ✓ Bibliotecas de imágenes y vídeo incorporadas, personalización a la marca, interfaz elegante
- ✓ Incrustar en página web, enviar por mail o compartir el link
- ✓ Tasas de finalización, generación de informes compartibles, envío de datos a diferentes herramientas para analizar en profundidad
- ✓ Sincronización con Google Sheets, Slack, Canva, Google Analytics...

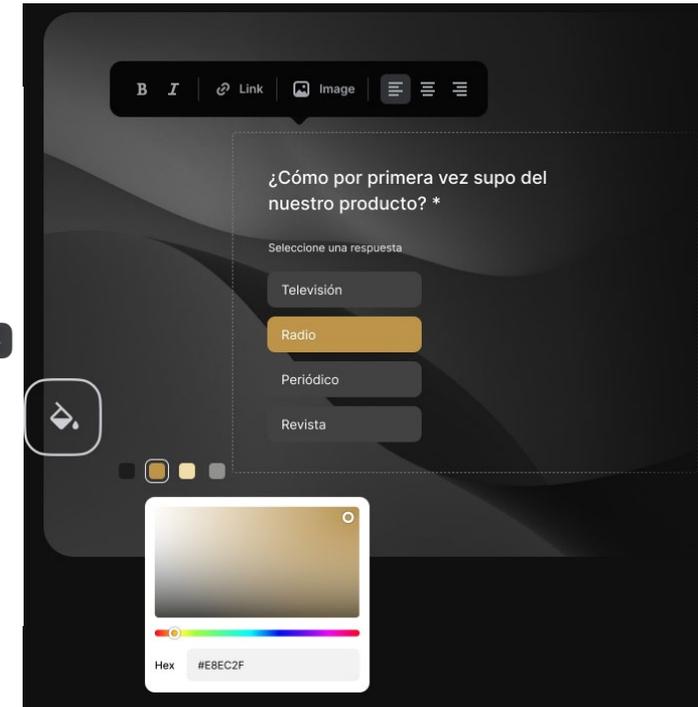
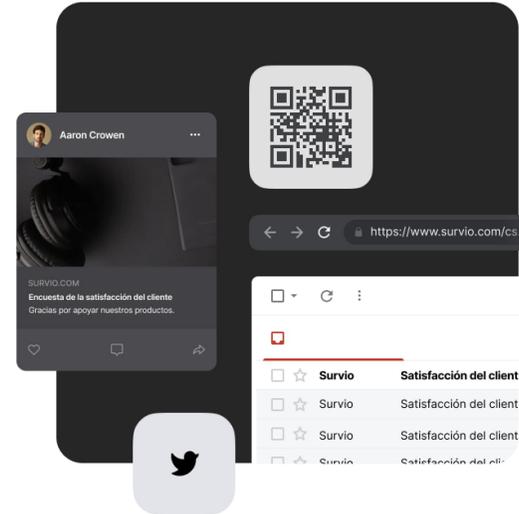


Basic	Plus	Business
21€ al mes	46€ al mes	75€ al mes

Formularios efectivos



- ✓ Plantillas hechas por profesionales para su especialidad o tema
- ✓ Diseño adaptable, selección de la estructura deseada, fondo, colores...
- ✓ Encuestas adaptadas a dispositivos móviles
- ✓ Múltiples canales de comunicación y dispositivos para compartir la encuesta (enlace, CRM, QR...)
- ✓ Análisis en tiempo real, dashboards automáticos

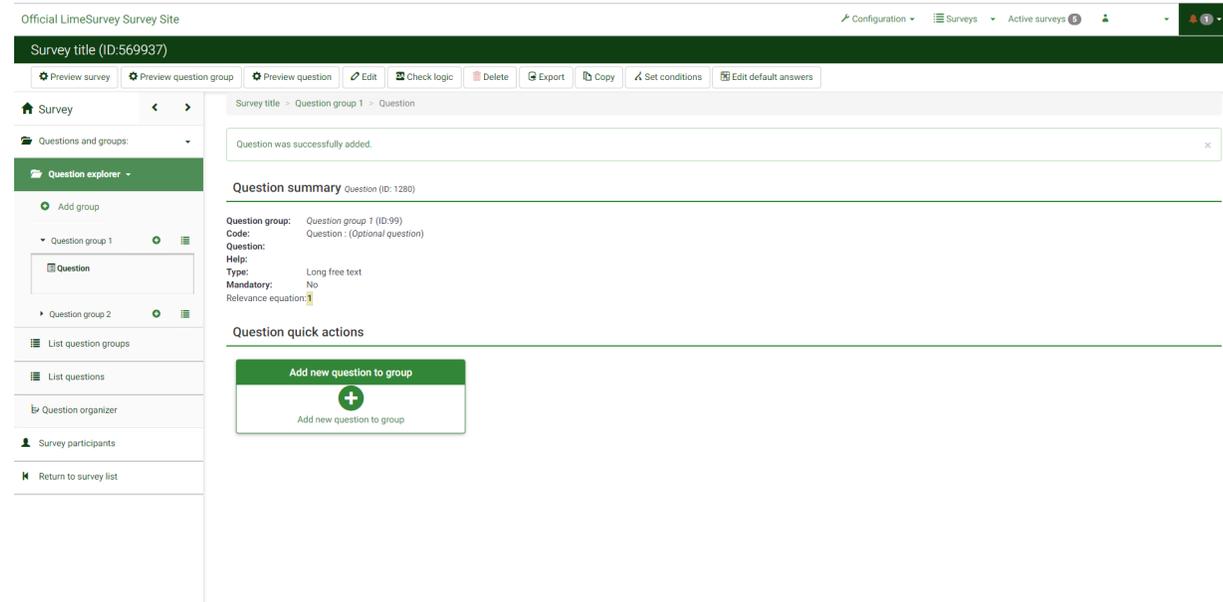


Mini	Standard	Plus
18\$/mes 1.000	37\$/mes 10.000	73\$/mes
respuestas al mes	respuestas al mes	50.000 respuestas al mes

Formularios efectivos



- ✓ Más de 80 idiomas, 28 tipos de preguntas y usuarios ilimitados
- ✓ Gestión de cuotas, integración de paneles externos, lenguaje de script para elaborar encuesta complejas, desarrollo de escenarios individuales, gestión de participantes, seguridad de datos
- ✓ Integración en sitios web propios, uso de dominios propios, diseño individual, formulario de registro, sondeos, gestión sencilla de los datos

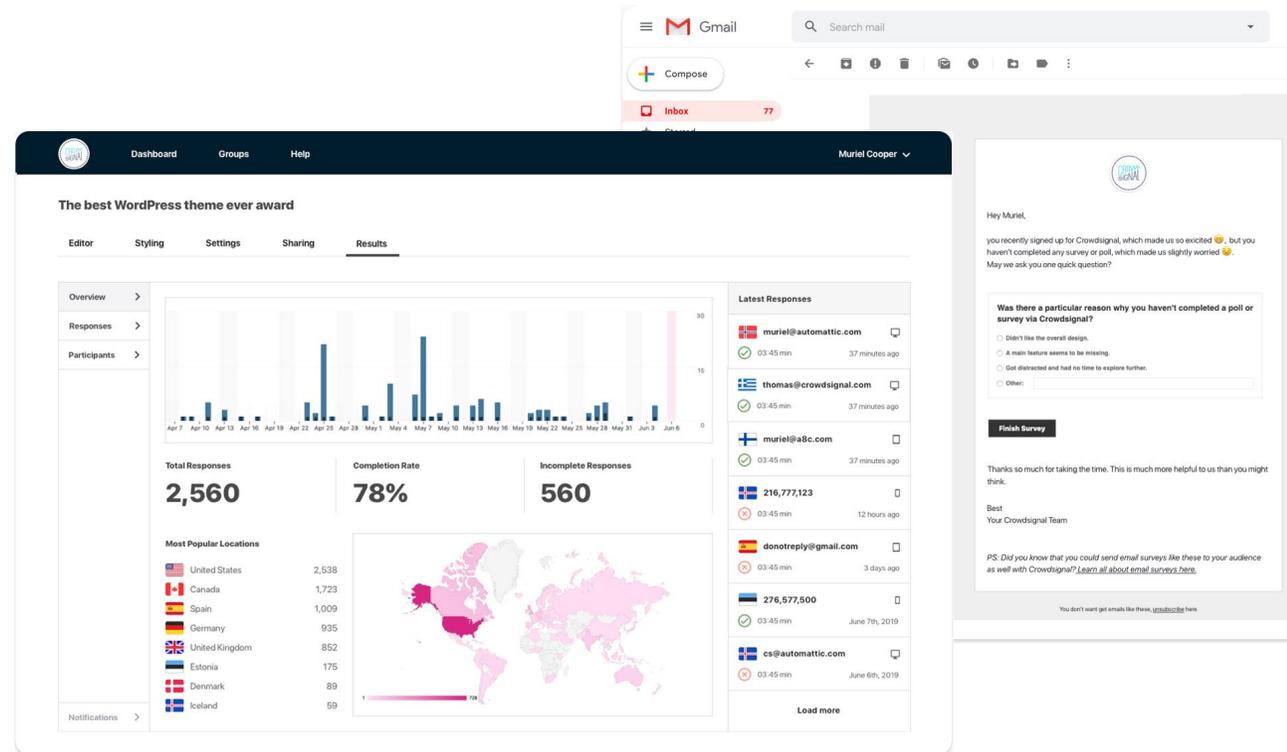


Basic	Expert	Enterprise
34€/mes	29€/mes 10.000	74€/mes
1.000 respuestas al mes	respuestas al año	100.000 respuestas al año

Formularios efectivos



- ✓ Personalización de apariencia y color
- ✓ Visualización de resultados en tiempo real, geolocalización de los votantes
- ✓ Análisis de los resultados y exportación en diferentes formatos
- ✓ Definición de fechas de cierre, respuesta simple o múltiple, mostrar los resultados o no



<p>Premium</p> <p>15\$/mes</p>	<p>Business</p> <p>45\$/mes</p>	<p>Team</p> <p>29\$/mes por usuario</p>
----------------------------------------------	-----------------------------------------------	-------------------------------------------------------

Presencia en redes

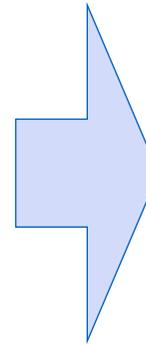
¿Por qué es importante la presencia en RRSS?

4.200 millones de usuarios en todo el mundo

79% de los españoles realiza alguna compra desde cualquier dispositivo

80% de los españoles usan redes sociales diariamente

2 horas y 25 minutos es el tiempo medio diario que los usuarios dedican a RRSS



Conocimiento

del cliente y

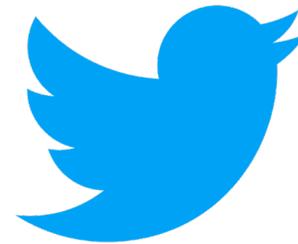
percepción

del negocio

**El conocimiento
es poder**

Presencia en redes

Redes Sociales más importantes



Presencia en redes



Redes Sociales más importantes



Facebook es la red social **más usada** en el mundo con **2910** millones de usuarios



El **65%** de los usuarios tiene **35** años o más



El **36,8%** de todos los habitantes del mundo usan Facebook



La audiencia se conforma de un **44%** de mujeres y un **56%** de hombres

Presencia en redes



Redes Sociales más importantes



Cuenta con **1480** millones de usuarios activos en el mundo



El **63%** de los usuarios tiene menos de **40** años



El **83%** de los usuarios descubre una marca o servicio en Instagram



La audiencia se conforma de un **49,3%** de mujeres y un **50,7%** de hombres

Presencia en redes



Twitter



Cuenta con **1300** millones de usuarios activos en el mundo



El **55%** de los usuarios tiene **35** años o más



El **54%** de las empresas B2B usa Twitter como herramienta



La audiencia se conforma de un **29,6%** de mujeres y un **70,4%** de hombres

Presencia en redes



Cuenta con **2560** millones de usuarios activos en el mundo



El **80%** de los usuarios tiene se encuentra entre los **18** y los **49** años



YouTube es la **segunda** página más visitada en el mundo (por detrás de Google)



La audiencia se conforma de un **38%** de mujeres y un **62%** de hombres

Presencia en redes



Cuenta con **1000** millones de usuarios activos en el mundo



El **73,2%** de los usuarios tiene se encuentra entre los **18** y los **34** años



Diseñada para **estimular** centros de placer del cerebro, para utilizarla más tiempo



La audiencia se conforma de un **57%** de mujeres y un **43%** de hombres

Presencia en redes



Twitch



Cuenta con **26** millones de usuarios activos al **día** en el mundo



El **73%** de los usuarios tiene se encuentra entre los **16** y los **34** años



El **82%** de los usuarios afirman que los patrocinios son buenos para la industria



La audiencia se conforma de un **35%** de mujeres y un **65%** de hombres

Gestión de redes sociales

Crear una página

Es necesario tener un perfil de Facebook

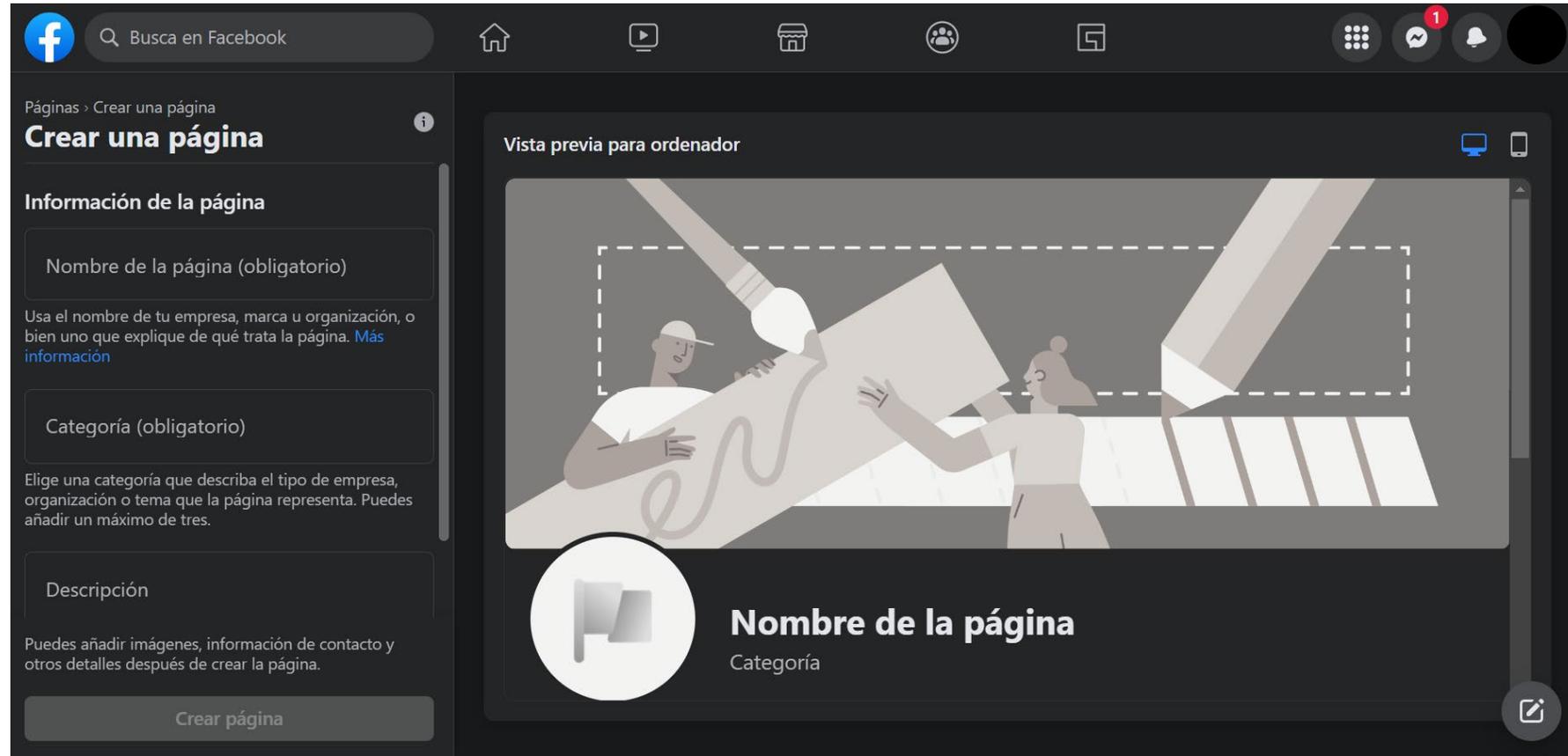


1. Abre tu perfil de Facebook.
2. En la parte superior de la página de inicio, selecciona **Crear** y elige **Página**.
3. Asigna un nombre a tu página.
4. Añade una categoría para describir la página.
5. Introduce los datos de tu empresa, como la dirección y la información de contacto.
6. Selecciona **Continuar**.
7. Tienes la opción de añadir una foto del perfil a tu página. Si añades una foto, selecciona **Siguiente**. Para completar este paso más adelante, selecciona **Omitir**.
8. Tienes la opción de añadir una foto de portada a tu página. Si añades una foto, selecciona **Siguiente**. Para completar este paso más adelante, selecciona **Omitir**.
9. Cuando hayas completado los pasos, selecciona **Siguiente** para dirigirte a tu nueva página.

Gestión de redes sociales

Crear una página

Es necesario tener un perfil de Facebook



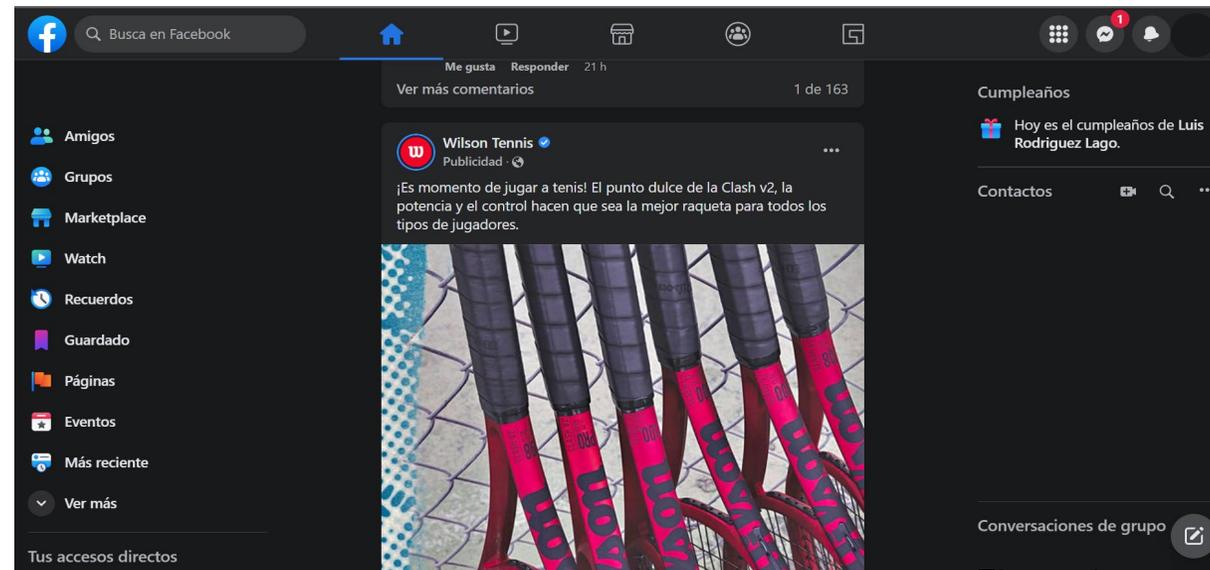
Gestión de redes sociales

Acceso a estadísticas

Es necesario tener un perfil de Facebook



1. En la sección de noticias, haz clic en  **Páginas** en el menú de la izquierda. Es posible que primero tengas que hacer clic en **Ver más**.
2. Ve a la página
3. Haz clic en **Estadísticas** en el menú de la izquierda



Gestión de redes sociales

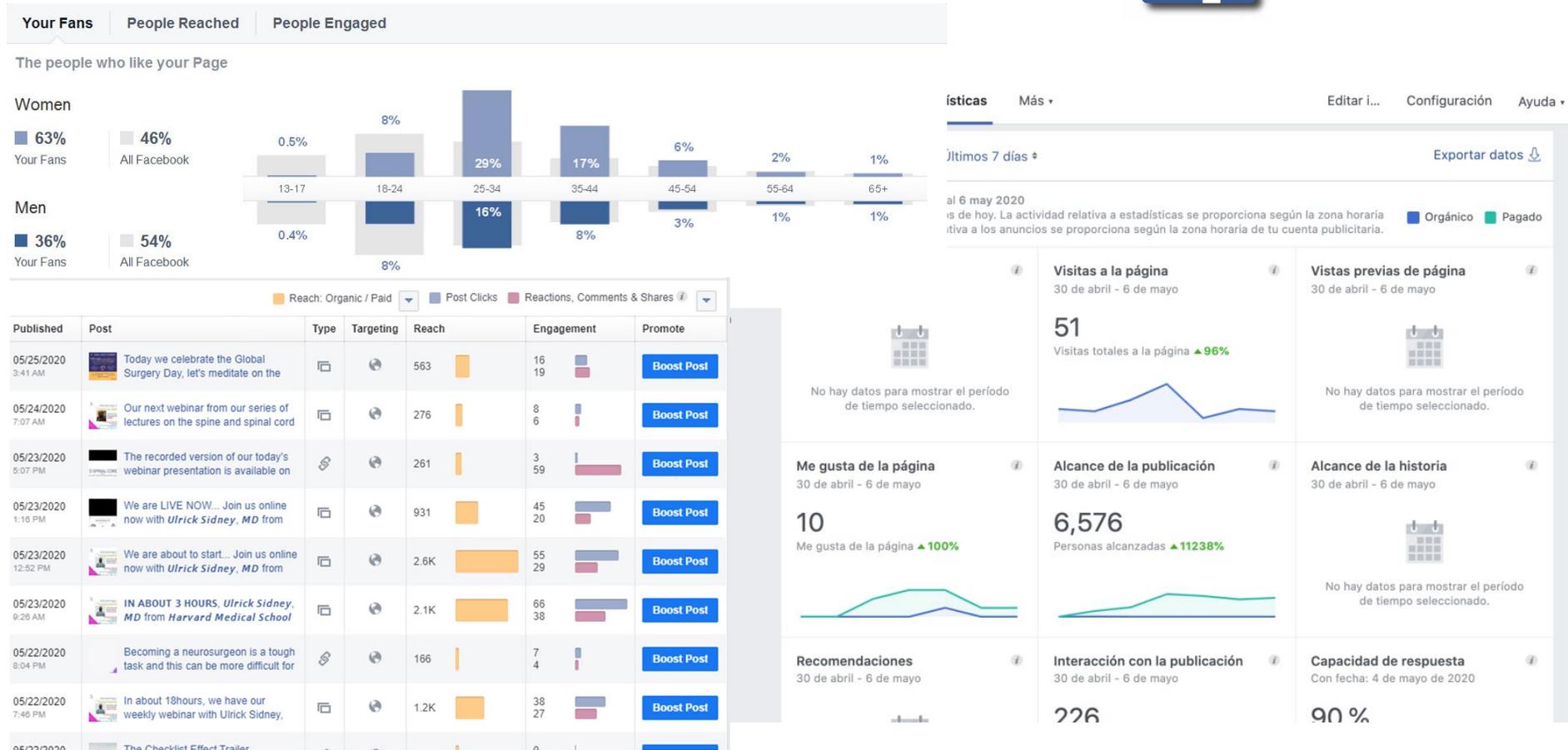
Información sobre las estadísticas



- Información acerca del rendimiento de tu página, por ejemplo:
 - ✓ datos demográficos acerca de tu público y de cómo responden las personas a tus publicaciones
 - ✓ Solo se puede acceder a datos de los últimos dos años.
- Los datos demográficos, como la edad, el sexo y la ubicación, aparecen en las estadísticas de la página una vez que hay datos sobre 100 o más personas.
- Las páginas que pertenecen a la categoría "Página comunitaria" no tienen estadísticas.

Gestión de redes sociales

Información sobre las estadísticas



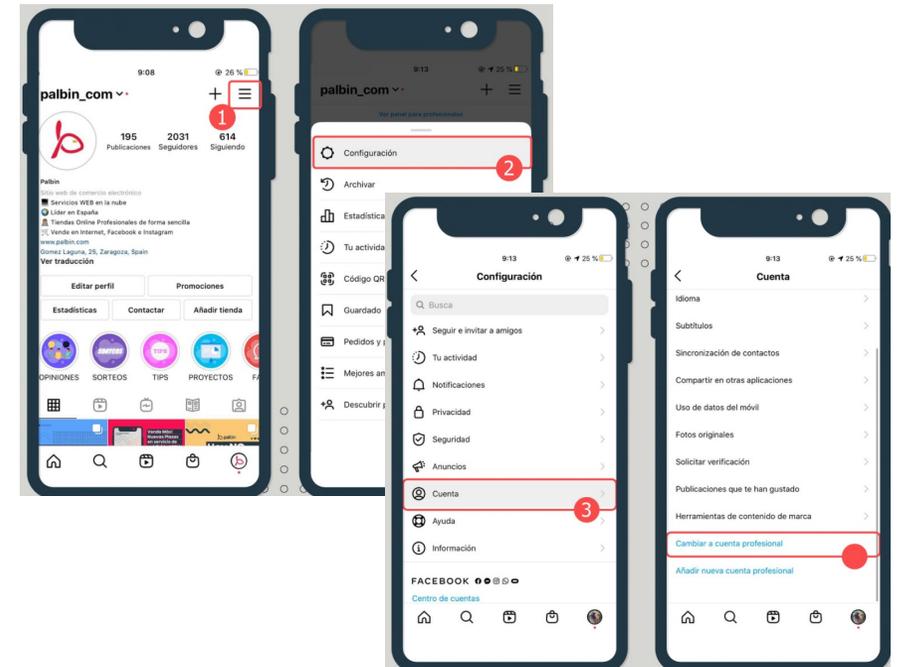
Gestión de redes sociales

Crear una cuenta empresarial

Para ver las estadísticas, es necesario una cuenta de empresa o de creador.



1. Ve a tu perfil y toca  en la esquina superior derecha.
2. Toca  **Configuración**. En algunas cuentas, la opción Cambiar a cuenta profesional aparecerá debajo de Configuración.
3. Toca **Cuenta**.
4. Toca **Cambiar a cuenta profesional**.
5. Toca **Continuar**.
6. Selecciona una categoría para tu empresa y toca **Listo**.
7. Toca **Aceptar** para confirmar la acción.
8. Toca **Empresa**.



Gestión de redes sociales

Crear una cuenta empresarial

Para ver las estadísticas, es necesario una cuenta de empresa o de creador.



9. Toca **Siguiente**.
10. Añade la información de contacto y toca **Siguiente**. O toca **No usar mi información de contacto** para omitir este paso.
11. Si quieres, puedes seguir estos pasos para conectar tu cuenta empresarial con una página de Facebook que esté asociada a tu negocio. Este paso es opcional y con él podrás usar todas las funciones disponibles para los negocios con mayor facilidad en la familia de aplicaciones de Facebook. En este momento, solo es posible conectar tu cuenta empresarial con una única página de Facebook.
12. Toca **X** en la esquina superior derecha para volver a tu perfil.

Gestión de redes sociales

Acceso a las estadísticas de Instagram

Esta función solo está disponible en la app
de Instagram para móviles



1. Ve a tu perfil.
2. Toca el botón de acción **Estadísticas**. También puedes ir a ☰ en la esquina superior derecha y tocar **Estadísticas**.
3. Toca las métricas debajo de la sección "Resumen" o contenido específico que hayas compartido para acceder a un desglose más detallado.

Ten presente que solo podrás ver las estadísticas del contenido que publicaste desde que convertiste tu cuenta en una cuenta de empresa o de creador. También puedes tocar el menú desplegable que está en la parte superior de la pantalla para elegir si quieres ver las estadísticas de tu intervalo de tiempo predefinido o personalizado dentro de los últimos 90 días.

Gestión de redes sociales

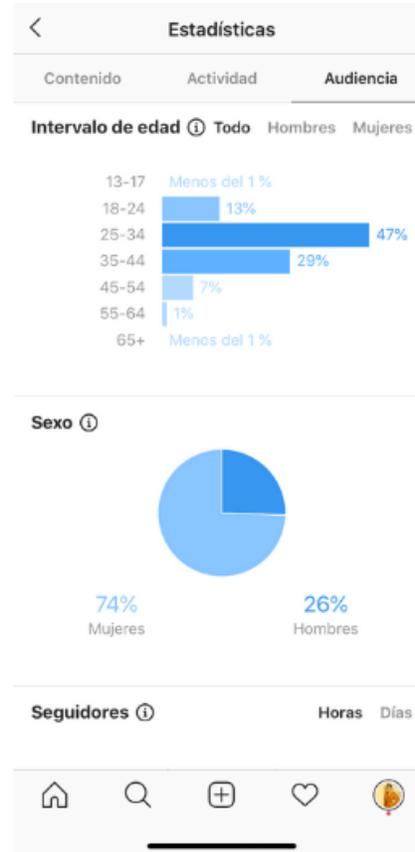
Información sobre estadísticas



- Utiliza las insights de Instagram para obtener más información sobre tendencias generales entre tus seguidores y el rendimiento de tu contenido con tu audiencia.
- También puedes consultar insights de publicaciones, historias, vídeos, reels y vídeos en directo concretos que hayas creado para comprobar su rendimiento y cómo interactúa con ellos la gente.
- Puedes ver estas insights desde tu perfil en la aplicación de Instagram:
 - ✓ Insights destacadas recientes.
 - ✓ Resumen de insights, que incluye Cuentas alcanzadas, Cuentas que interactúan y Total de seguidores.
 - ✓ Contenido que has compartido.

Gestión de redes sociales

Información sobre estadísticas



Gestión de redes sociales

Crear una cuenta empresarial

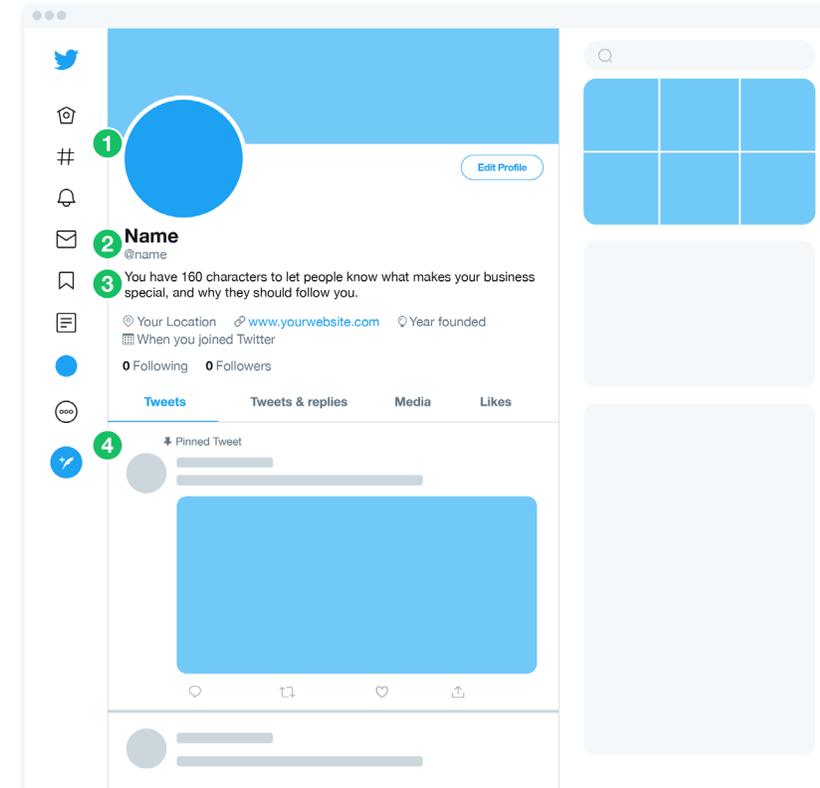


1. Entrar en la web oficial de Twitter y hacer click en “**Regístrate**” Está situado en la parte superior derecha de la pantalla.
2. Para poder crear una cuenta en Twitter necesitas contar con una dirección de **email** real y activa ya que tendrás que validar el perfil. Utiliza si es posible el email asociado a tu empresa.
3. Nombre de usuario. Antes de iniciar el proceso piensa en cuál será tu nombre de usuario. Debe ser lo más parecido al nombre de la empresa para que sea sencillo asociarlo. A este nombre de usuario se le conoce como “**handle**” y se asocia al perfil y a la cuenta. No confundir con la casilla “**Nombre completo**” donde ahí deberás incluir el nombre comercial de tu compañía.
4. Verificación de datos. Una vez registrados tus datos, Twitter te pedirá verificar tu número de móvil. Te pedirá la cuenta de email de la que hemos hablado previamente y el nombre de usuario que has elegido.

Gestión de redes sociales

Crear una cuenta empresarial

5. Debes añadir una **imagen de perfil**, suele ser el logotipo. Y otra **imagen de fondo**. Piensa que con esta cuenta de Twitter lo que quieres es vender tu negocio de modo que piensa en la calidad de las fotos; claras, nítidas, descriptivas y con buena resolución.
6. En la parte de **biografía** deberás incluir una breve descripción de tu empresa, sé creativo son solo 160 caracteres. No te olvides incluir palabras clave de tu sector para que así te localicen de forma más sencilla.
7. Añade el sitio **web oficial** de tu empresa y la localización..



Gestión de redes sociales

Acceso a las estadísticas de Twitter



1. Inicia sesión en analytics.twitter.com con tu nombre de usuario y contraseña de Twitter para activar las estadísticas de la cuenta.
 - ✓ Desde un equipo de escritorio o portátil, haz clic en **Tweets**.
 - ✓ En la aplicación de Twitter para iOS o Android, pulsa el icono de **estadísticas**, visible en tus Tweets. Asegúrate de haber instalado la última versión de Twitter para iPhone o iPad, o Twitter para Android.

Analytics

Measure and boost your impact on Twitter.

Sign in with Twitter



Tweet activity

Measure engagement and learn how to make your Tweets more successful.



Followers

Explore the interests, locations, and demographics of your followers.



Twitter Cards

Track how your Twitter Cards drive clicks, app installs, and Retweets.

Meet your dashboards

Gestión de redes sociales

Acceso a las estadísticas de Twitter



Definiciones:

- **Intentos para instalar la aplicación:** clics para instalar una aplicación a través de la card del Tweet.
- **Apertura de aplicaciones:** clics para abrir una aplicación a través de la card del Tweet.
- **Ampliación de la información:** clics en el Tweet para ver más detalles.
- **Clics en contenido multimedia insertado:** clics para ver una foto o un video en el Tweet.
- **Interacciones:** cantidad total de veces que un usuario interactuó con un Tweet. Clics en cualquier lugar del Tweet, ya sea Retweets, respuestas, seguimientos, Me gusta, enlaces, cards, hashtags, contenido multimedia insertado, nombre de usuario, foto de perfil o ampliación del Tweet.
- **Tasa de interacción:** cantidad de interacciones dividida entre la cantidad de impresiones.
- **Seguimientos:** cantidad de veces que los usuarios te siguieron directamente desde un Tweet.
- **Clics en hashtags:** clics en la(s) etiqueta(s) del Tweet.

Gestión de redes sociales

Acceso a las estadísticas de Twitter



- **Impresiones:** cantidad de veces que a un usuario se le publica un Tweet en la cronología o en los resultados de búsqueda.
- **Envíos de información de cliente potencial:** cantidad de veces que un usuario envió su información a través de la Lead Generation Card del Tweet.
- **Me gusta:** cantidad de veces que los usuarios indicaron que les gusta un Tweet.
- **Clics en vínculo:** clics en una URL o una card del Tweet.
- **Clics en enlaces permanentes:** clics en el enlace permanente del Tweet (solo en equipos de escritorio).
- **Respuestas:** cantidad de veces que un usuario respondió al Tweet.
- **Retweets:** cantidad de veces que se retwitteó un Tweet.
- **Compartido por correo electrónico:** cantidad de veces que se envió el Tweet por correo electrónico.
- **Clics en el perfil del usuario:** clics en el nombre, el @nombredeusuario o la foto de perfil del autor del Tweet.

Gestión de redes sociales

Acceso a las estadísticas de Twitter




Account home
Bernadine Lui @BernadineLui

28 day summary with change over previous period

Tweets	Tweet impressions	Profile visits	Mentions	Followers
7 ↓ 69.6%	3,564 ↓ 81.8%	997 ↑ 28.6%	10 ↓ 23.1%	248 ↑ 30

Your Tweets earned **168.8K impressions** over this 28 day period

YOUR TWEETS
During this 28 day period, you earned **5.9K impressions** per day.

Engagements
Showing 28 days with daily frequency

Engagement rate: **0.9%** (1.2% engagement rate Sep 16)

Link clicks
343 (1 link click Sep 16)

On average, you earned **12 link clicks** per tweet

Tweets	Top Tweets	Tweets and replies	Promoted	Impressions	Engagements	Engagement rate
Smart Insights @SmartInsights - 1h	Consider how you can use creative marketing strategies to capture your audiences attention! #MondayMotivation #di... if.t.t/2y/D2ut pic.twitter.com/dwuDCBNQav	762	18	2.4%		
Smart Insights @SmartInsights - 3h	#MondayMotivation Look at how you can use creative #marketing strategies to capture your audience. Start here buff.ly/2x6AWQA pic.twitter.com/gyuU2HGU	458	8	1.7%		
Smart Insights @SmartInsights - 23h	ICYMI: The only guide you will need on how to effectively use hashtags on #Twitter, #Facebook and #Instagram buff.ly/2h4e3u rin twitter.com/mMuffLYX	749	15	2.0%		

NOV 2015 SUMMARY

Tweets	Tweet impressions
6	2,578
Profile visits	Mentions
669	3
New followers	
22	

Gestión de redes sociales

Crear una cuenta empresarial

1. Ve a Youtube y haz clic en **Iniciar sesión**. Pulsar sobre **'usar otra cuenta'**. No debes introducir nada en la primera casilla: debes darle a **'Crear cuenta'** y **'Para gestionar mi empresa'**.
2. Después, introduce los datos para crear la nueva cuenta que va a estar vinculada a Youtube, pero no te preocupes en exceso por la dirección de email que vas a utilizar: esto no será lo que aparecerá en tu canal de Youtube, podrás elegir el nombre del canal en un siguiente paso.
3. A continuación, tendrás que rellenar algunos datos personales más y aceptar las condiciones de privacidad de la plataforma de vídeo.



Google

Crea una cuenta de Google

Acceder a YouTube

Nombre Apellidos

Tu dirección de correo electrónico

Deberás confirmar que esta dirección de correo electrónico es tuya.

[Crear nueva dirección de Gmail](#)

Contraseña Confirmación

Utiliza ocho caracteres como mínimo con una combinación de letras, números y símbolos

[Prefiero iniciar sesión](#)

Siguiente



Una cuenta. Todo Google a tu disposición.

Gestión de redes sociales

Crear una cuenta empresarial



4. Tras esto, se abrirá de nuevo la página principal de Youtube, con la sesión ya iniciada en la cuenta que acabas de crear. Haz clic sobre el icono de la sesión (arriba a la derecha) y ve a **'Youtube Studio'**. Se te abrirá un panel para que indiques cómo deseas usar YouTube (con qué nombre). Haz clic sobre **'Usar un nombre de empresa u otro nombre'**.
5. A continuación, Youtube de pedirá que rellenes el 'Nombre de la cuenta de marca'. Esta vez sí, lo que pongas en esta casilla será el nombre que quieres darle a tu canal de empresa.
6. Llegados a este punto, ya has logrado crear un canal de Youtube para tu empresa. Solo te queda personalizarlo con una fotografía representativa de tu negocio (normalmente, el logo) y comenzar a publicar. Recuerda que puedes dar permisos para que otras cuentas de Google gestionen el canal, sin darles acceso en ningún momento a tu cuenta de empresa.

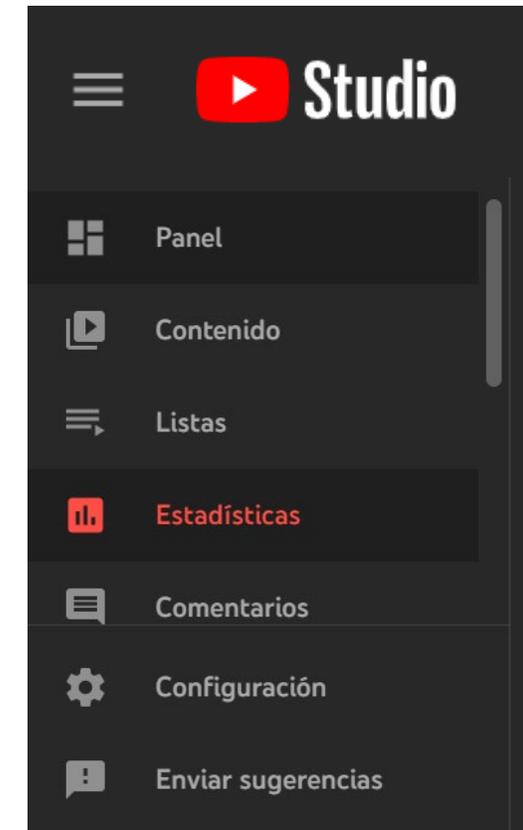
Gestión de redes sociales

Acceso a las estadísticas de YouTube

1. Inicia sesión en [YouTube Studio](#).
2. En el menú de la izquierda, selecciona **Estadísticas**.

También puedes consultar distintos informes de vídeos específicos:

1. Inicia sesión en [YouTube Studio](#).
2. En el menú de la izquierda, selecciona **Contenido**.
3. Coloca el cursor sobre el vídeo que te interese y selecciona **Estadísticas**.



Gestión de redes sociales

Acceso a las estadísticas de YouTube

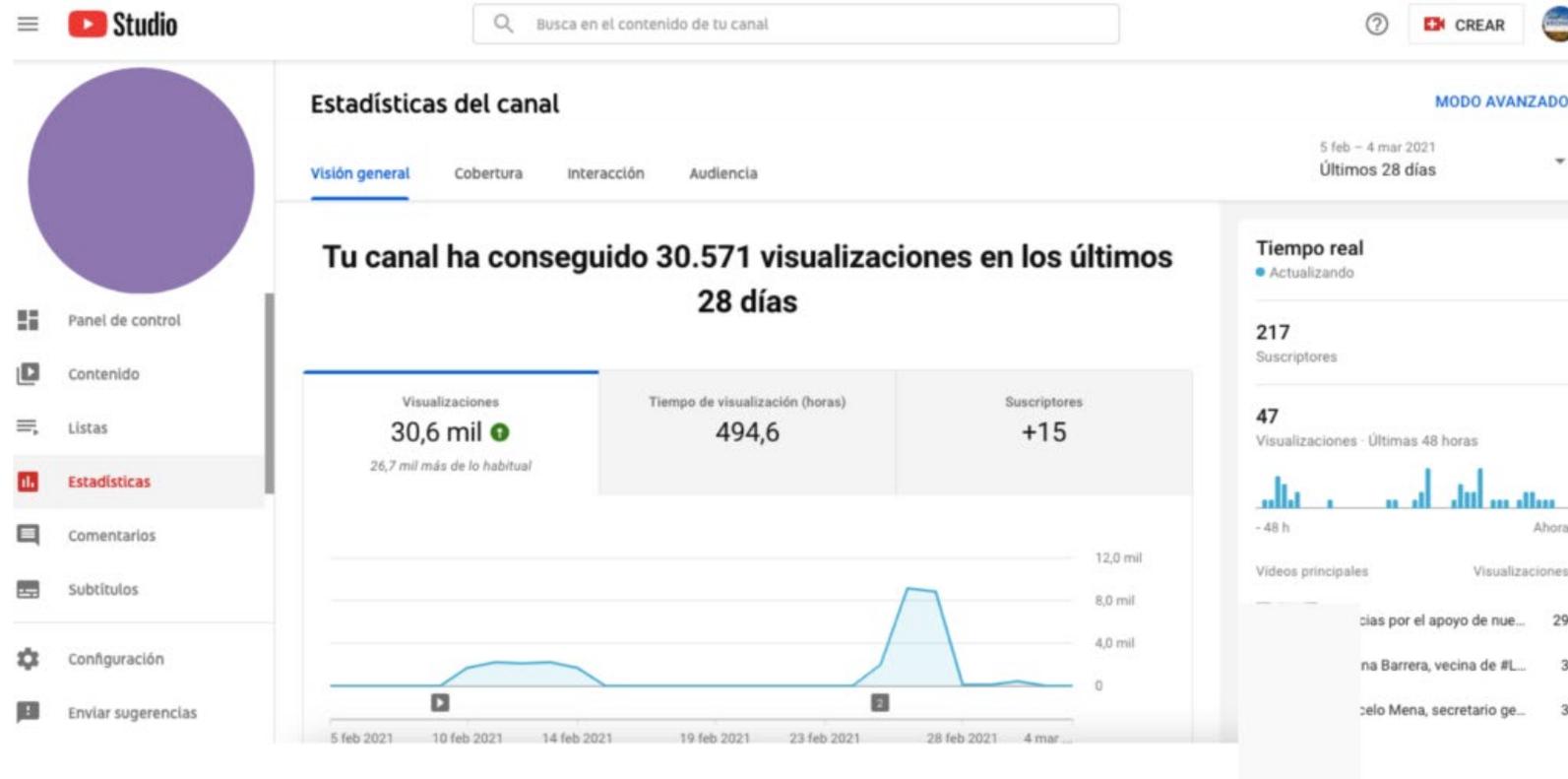


Pestañas con datos:

- **Vista General:** puedes ver un resumen del rendimiento de tu canal y tus vídeos.
- **Contenido (nivel canal):** puedes ver un resumen de cómo encuentra la audiencia tu contenido, qué tipo de vídeos ve y cómo interactúa con ellos.
- **Cobertura (nivel vídeo):** En la pestaña Cobertura puedes ver un resumen de cómo descubre la audiencia tu canal. La tarjeta de métricas clave muestra datos sobre las impresiones, el porcentaje de clics de las impresiones, las visualizaciones y los usuarios únicos.
- **Interacción (nivel de vídeo):** puedes ver un resumen de la cantidad de tiempo que dedica la audiencia a ver tus vídeos.
- **Audiencia:** puedes ver un resumen del tipo de usuarios que ven tus vídeos. En la tarjeta de métricas clave se muestran tus suscriptores nuevos y recurrentes, usuarios únicos, suscriptores y número total de miembros.
- **Investigación (nivel canal):** puedes ver un resumen de lo que buscan tu audiencia y tus usuarios en YouTube.

Gestión de redes sociales

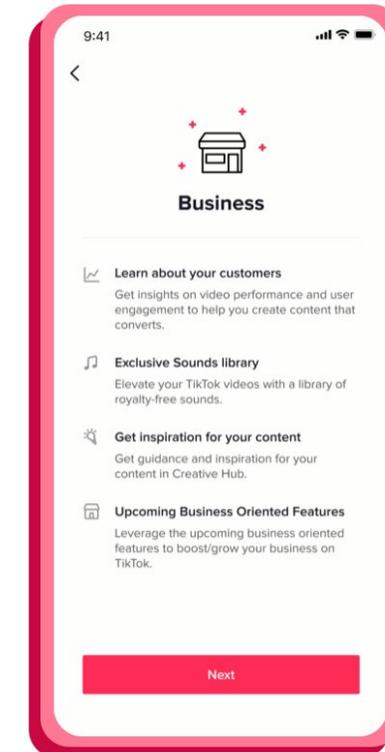
Acceso a las estadísticas de YouTube



Gestión de redes sociales

Crear una cuenta empresarial

1. Descarga la aplicación de TikTok desde Apple App Store o desde Google Play. Una vez instalada la aplicación en tu teléfono, púlsala para abrirla. Pulsa **“Yo”** en la barra de menú inferior y después haz clic en **“Registrarse”** para registrarte con tu número de teléfono, tu dirección de correo electrónico o una cuenta de una red social registrada.
2. En la aplicación, haz clic en **“...”** en la esquina superior derecha de la página **“Yo”**, y luego haz clic en **“Administrar cuenta”** y selecciona **“Cambiar a cuenta Pro”**. Elige la categoría que mejor se adapte a tu negocio para recibir contenido, eventos y soluciones personalizados.



Gestión de redes sociales

Acceso a las estadísticas

1. En '**Ajustes y privacidad**' te aparecerá ahora el apartado '**Herramientas de creador**'.
2. Accede a ese nuevo submenú y encontrarás '**Estadísticas**', donde la aplicación te ofrecerá un resumen de los datos de audiencia de tu cuenta y cómo ha funcionado el contenido que has estado publicando.



Gestión de redes sociales

Acceso a las estadísticas



1. Las estadísticas de TikTok se dividen en tres secciones:
 - **Resumen:** Te ofrece datos de la evolución de las visualizaciones de tus vídeos y de tus seguidores. Por defecto, el dato ofrecido refleja la actividad de los últimos siete días, pero es se puede modificar (28 días, 60 y periodo personalizado).
 - **Contenidos:** Los datos más exhaustivos que ofrece TikTok son los relativos a los vídeos. En esta segunda pestaña encontrarás tu contenido más reciente y el que más ha impactado. Puedes analizar los likes, comentarios, veces que se ha compartido, de dónde procede el tráfico y muchos parámetros más.
 - **Seguidores:** Esta pestaña sólo ofrece información para cuentas que tienen más de 100 seguidores. Si superas esa barrera, podrás conocer muchos más detalles sobre tu audiencia. Además de datos demográficos, también podrás conocer en qué están interesados, convirtiéndose en fuente de información vital para que enfoques tu contenido.

Gestión de redes sociales

CONCLUSIONES

- La información es de gran utilidad para la toma de decisiones del negocio, cuanta más información dispongamos mayor será la capacidad de análisis y mejores decisiones se llevarán a cabo.
- Las encuestas públicas y formularios personalizados son una herramienta muy versátil para obtener información.
- Las redes sociales nos proporcionan estadísticas y métricas muy completas y hay que saber sacarles partido.

