



Cómo medir e interpretar las interacciones digitales para tomar mejores decisiones

Javier Sánchez - CM de iMisión
@javierscollado

1. ¿Analítica?

**“Lo que no se mide , no se
puede mejorar. Lo que no
se mejora, se degrada
siempre”**

William Thomson Kelvin
Matemático y físico inglés

Analítica

Acción por la que, recopilando y midiendo diferentes datos, obtenemos una información sumamente valiosa



¿Para qué necesito la analítica?

- Para conocer mejor a tu audiencia.
- Para no predicar en el desierto.
- Para encontrar cómo lanzar la semilla a la tierra buena.



2. El paso cero: los KPI

En la red todos tenemos objetivos

Los KPI (*key performance indicators*) son los medidores concretos de esos objetivos.



La analítica comienza sobre el papel

- Definir mis objetivos:
 - Crear comunidad en Twitter
 - Tejer una red de clientes en Instagram
 - Conducir tráfico a la sección “Noticias” de la web de mi institución
- Establecer los KPI con los que los mediré
 - Tener 1000 seguidores más.
 - Conseguir 2 etiquetas a la semana en Instagram.
 - Conseguir 50 acciones sociales diarias a la sección Noticias.



3. La analítica en redes sociales

Las 4 claves analizables

Reputación

Qué se dice de nosotros, dónde y en qué tono

Interacción

Alcance, impacto y respuestas de nuestras publicaciones.

Tamaño de la comunidad.

Influencia

Efecto producido en nuestros seguidores y capacidad de convocar e influir en ellos.

Audiencia

Personalidad, horas de actividad, contenidos favoritos...

Las 4 claves analizables

Reputación

Qué se dice de nosotros y en qué tono

ACTIVA

Interacción

Alcance, impacto y resultados de nuestras publicaciones.

PASIVA

Tamaño de la comunidad.

Influencia

Efecto producido en nuestros seguidores y capacidad de convocar e influir en ellos.

PASIVA

Audiencia

Personalidad de la audiencia, horas de actividad, contenidos favoritos...

PASIVA

4. Medir la reputación en redes sociales

¿Por qué medir la reputación?

Para conocer cómo nos ven los demás, qué dicen de nosotros y qué estamos haciendo bien o mal

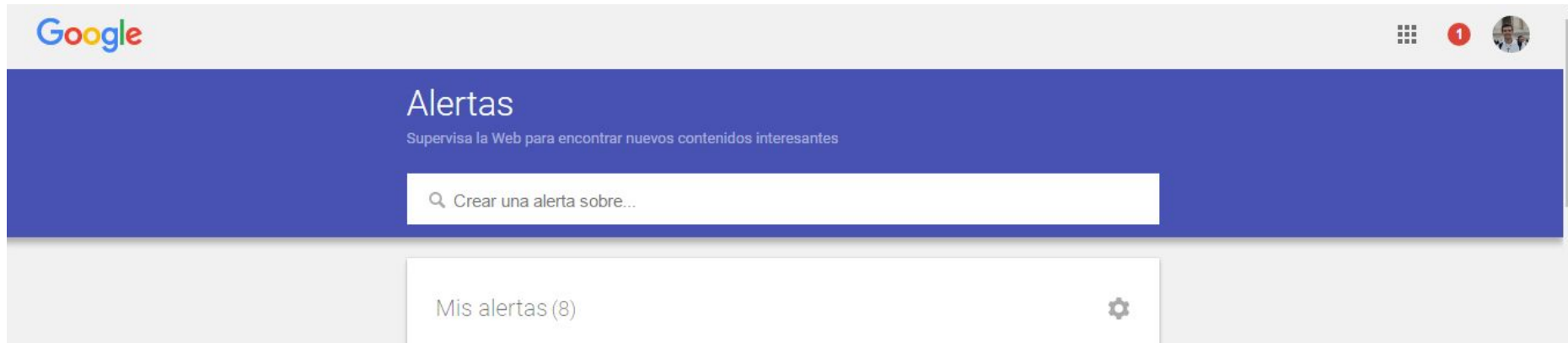
Los KPI de la interacción

- Opiniones.
 - Noticias.
 - Imágenes en que nos etiquetan.
 - Tono.
-

Cómo medir la interacción

- Google Alerts
 - Monitorizar HT y palabras clave (Tweetdeck)
 - Menciones
-

Google Alerts



The image shows a screenshot of the Google Alerts web interface. At the top left is the Google logo. On the right side of the header, there is a grid icon, a red notification badge with the number '1', and a user profile picture. Below the header is a dark blue section with the word 'Alertas' in white, followed by the subtitle 'Supervisa la Web para encontrar nuevos contenidos interesantes'. A white search bar with a magnifying glass icon contains the text 'Crear una alerta sobre...'. Below this is a light gray section with a white box containing the text 'Mis alertas (8)' and a gear icon for settings.

Google

Alertas

Supervisa la Web para encontrar nuevos contenidos interesantes

Q Crear una alerta sobre...

Mis alertas (8)

4. Medir la interacción en redes sociales

¿Por qué medir la interacción?

Para conocer si nuestra cuenta está creando comunidad (de calidad) en la red o se limita a emitir mensajes en solitario

Los KPI de la interacción

- Impresiones
- Interacciones
- Respuestas
- Menciones
- Seguidores



La tasa de interacción

$$\text{Tasa de interacción} = \frac{\text{Total interacciones} \text{ (retuits, me gustas, seguimientos, clics, respuestas)}}{\text{Total seguidores}}$$

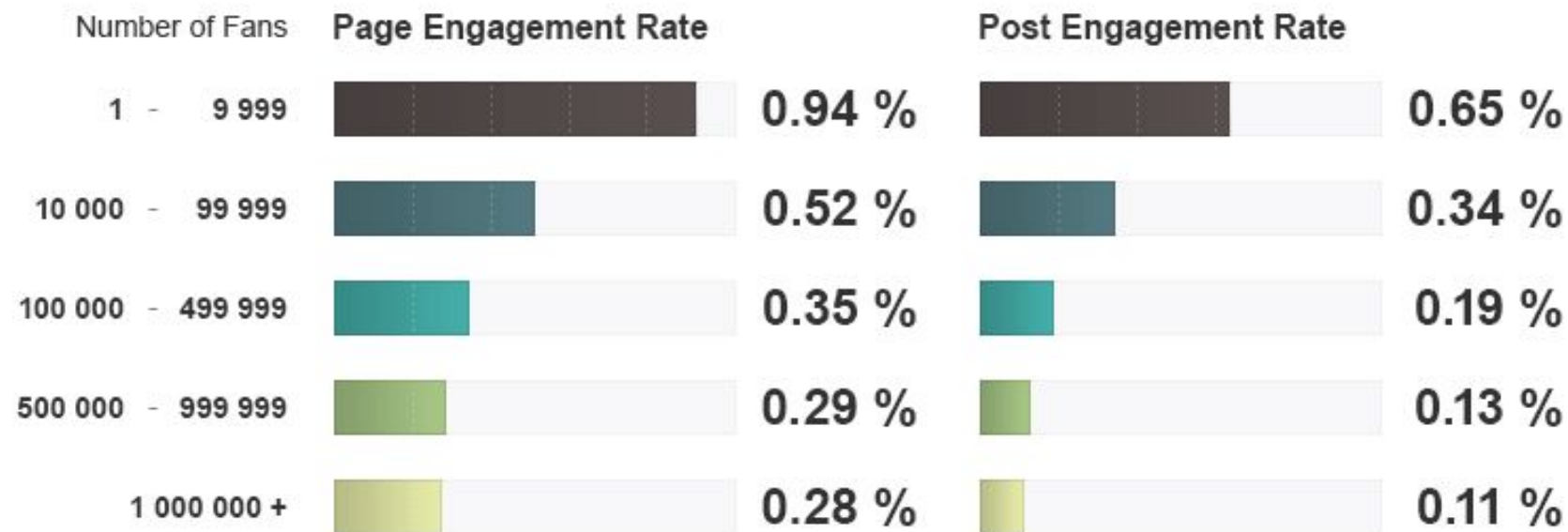


0.7%

Es la tasa de interacción de las 25 principales marcas en Twitter

Info: [Socialbakers.com](https://socialbakers.com)

Average Engagement Rate by Page Size



Data: Facebook Data, 43 465 Pages

Data Range: January 16 - February 16, 2014



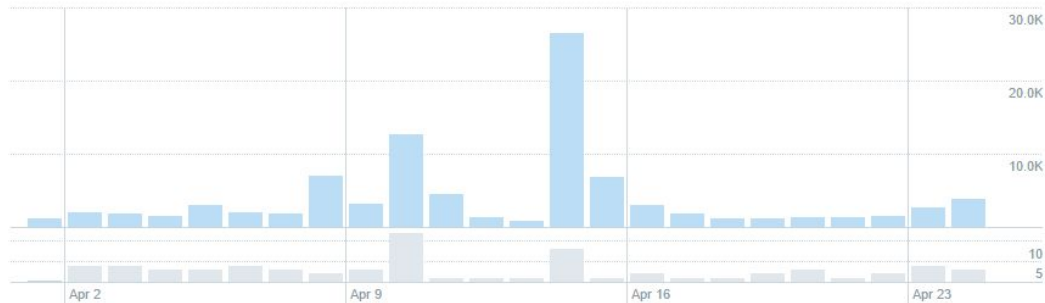
Herramientas nativas

Actividad del Tweet

Apr 1 – Apr 24, 2017

Exportar datos

Sus Tweets consiguieron **91.4K impresiones** en este período de **24 días**



SUS TWEETS

Durante este período de 24, consiguió **3.9K impresiones** por día.

Tweets **Tweets destacados** Tweets y respuestas

Impresiones

Interacciones

Tasa de interacción

Promocionado



Javier S. #IMisión @javierscollado · 14 abr.

Nadie más te ha amado así. Nadie más ha dado por ti su vida. Nadie más ha sufrido tanto por ti, y sin exigir nada a cambio #ViernesSanto pic.twitter.com/kRqhMCyHbK

Ver la Actividad del Tweet

33.741

2.619

7,8 %

Promocionar

Interacciones

Mostrar 24 días con frecuencia diaria

Tasa de interacción

3.3%

Apr 24
4.3% tasa de interacción



Herramientas nativas

Actividad del Tweet

Apr 1 – Apr 24, 2017

Exportar datos

Sus Twe

Interacciones

Mostrar 24 días con frecuencia diaria

Tasa de interacción

3.3%

4.3% tasa de interacción

Apr 24



24 días

30.0K
20.0K
10.0K
10
5

SUS TWEETS

Durante este periodo de 24, consiguió **3.9K impresiones** por día.

Tweets

Promocionado



Javier S. #IMisión @javierscollado · 14 abr.

Nadie más te ha amado así. Nadie más ha dado por ti su vida. Nadie más ha sufrido tanto por ti, y sin exigir nada a cambio #ViernesSanto pic.twitter.com/kRqhMCyHbK

Ver la Actividad del Tweet

33.741

2.619

7,8%

Promocionar

Interacciones

Mostrar 24 días con frecuencia diaria

Tasa de interacción

3.3%

4.3% tasa de interacción

Apr 24



Herramientas nativas



¿Cómo medir y actuar a partir de la interacción?

- Comparar distintos períodos y ver la evolución.
- Analizar distintos tipos de contenido y su tasa de interacción.
- Mantener los contenidos que presentan una buena tasa de interacción y corregir los que presentan una menor.



5. Medir la influencia en redes sociales

¿Por qué medir la influencia?

Para conocer qué nivel de credibilidad y *engagement* tenemos en la Red

Klout



30 algoritmos secretos
Hasta 12 redes sociales
Índice aceptado mayoritariamente

Klout



95 **Donald J. Trump**  @realDonaldTrump · 4 h

Out of our very big country, with many choices, does everyone notice that both the "ban" case and now the "sanctuary" case is brought in ...



79 **Papa Francisco**  @Pontifex_es · 24 abr.

Si tuviéramos siempre la Palabra de Dios en el corazón, ninguna tentación podría alejarnos de Él.



70 **Xiskya Valladares**  @xiskya · 18 h

La persecución de cristianos por musulmanes es un genocidio silenciado peor q el holocausto judío y los medios callan esta grave verdad



40

Klout medio de todos los usuarios

+60

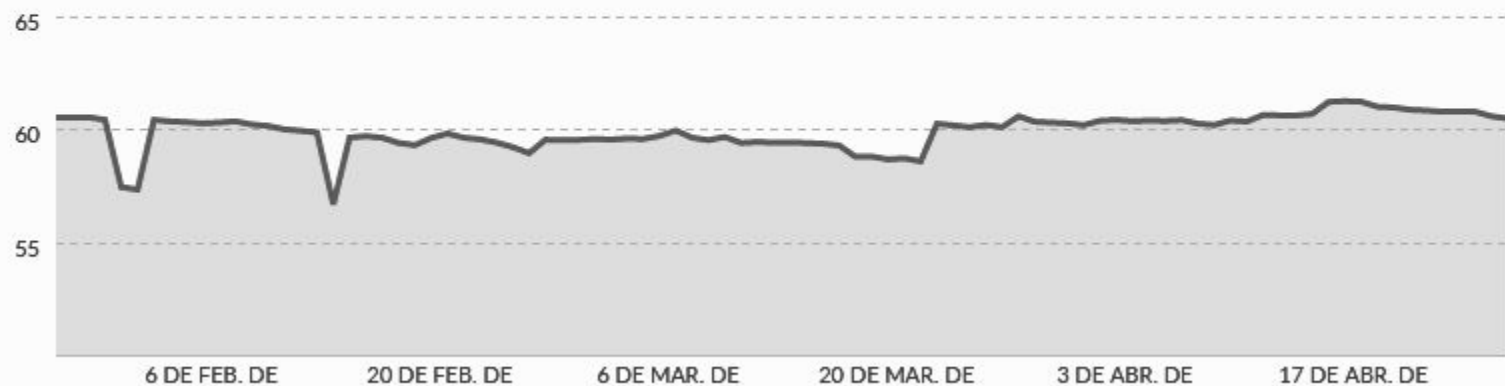
Klout de los usuarios más
influyentes: solo el 5% de los
analizados

Klout

Mide y controla tu impacto

Índice de los últimos 90 días

Índice actualizada el 26/4/2017



¿Cómo medir y actuar a partir de la influencia?

- Atender a la evolución del Klout.
- Comprobar con qué acciones y contenidos sube y fomentar esas fuentes y categorías.
- Identificar qué podemos aprender de quienes tienen mayor Klout.



6. Conocer a la audiencia en redes sociales

¿Por qué conocer a la audiencia?

Para elaborar contenidos que respondan a sus intereses e inquietudes; facilitar que los encuentren; y ser más eficaces

Los KPI de la audiencia

- Género y edad
- Intereses
- Países
- Horarios (Husos y Usos-actividad)
- Influencers



Herramientas nativas

INFORMACIÓN GENERAL

Interés destacado

Política y eventos de actualidad

DATOS DEMOGRÁFICOS

Idioma principal

español

ESTILO DE VIDA

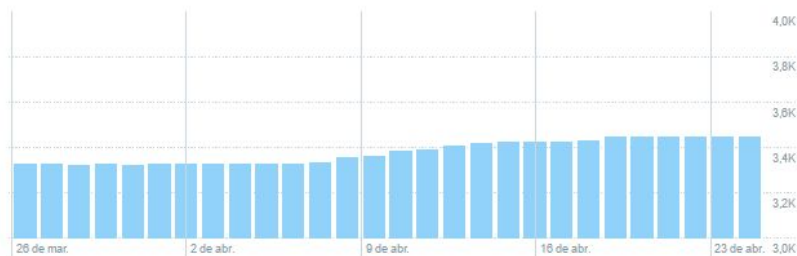
Tipo de intereses destacado

Política y eventos de actualidad

HUELLA MÓVIL

Principal operador de telefonía móvil

movistar



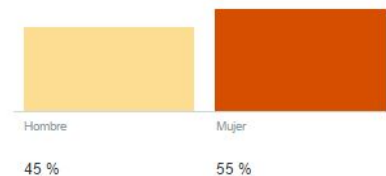
El tamaño de su audiencia de seguidores es de 3 450

Son 123 más que los que tenía hace 30 días a la misma hora. Obtuvo alrededor de 4 nuevos seguidores por día.

Intereses

Nombre de interés	% de la audiencia
Política y eventos de actualidad	71 %
Negocios y noticias	71 %
Noticias sobre música e información general	67 %
Comedia (Películas y televisión)	63 %
Noticias sobre películas e información general	63 %
Música cristiana y góspel	57 %
Música	50 %
Noticias sobre negocios e información general	45 %
Noticias sobre libros e información general	44 %
Noticias de ciencia	41 %

Género



Herramientas nativas

INFORMACIÓN GENERAL

Interés destacado

Política y eventos de actualidad

DATOS DEMOGRÁFICOS

Idioma principal

español

ESTILO DE VIDA

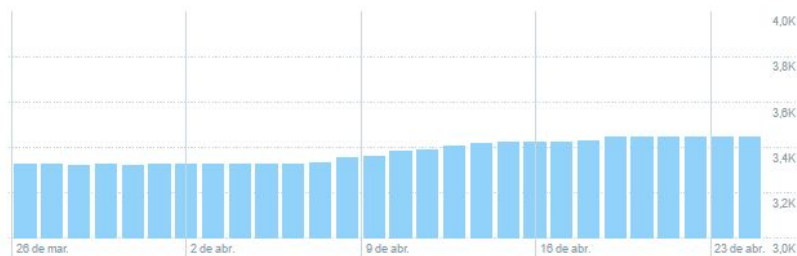
Tipo de intereses destacado

Política y eventos de actualidad

HUELLA MÓVIL

Principal operador de telefonía móvil

movistar



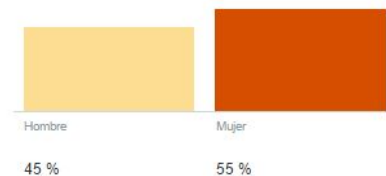
El tamaño de su audiencia de seguidores es de 3 450

Son 123 más que los que tenía hace 30 días a la misma hora. Obtuvo alrededor de 4 nuevos seguidores por día.

Intereses

Nombre de interés	% de la audiencia
Política y eventos de actualidad	71 %
Negocios y noticias	71 %
Noticias sobre música e información general	67 %
Comedia (Películas y televisión)	63 %
Noticias sobre películas e información general	63 %
Música cristiana y góspel	57 %
Música	50 %
Noticias sobre negocios e información general	45 %
Noticias sobre libros e información general	44 %
Noticias de ciencia	41 %

Género



Herramientas nativas



Audiense

Inicio **MI Comunidad** **Monitoring** **Informes** **Analítica** **Interacción** **Segmentación**

@javiercollado ninguna fuente E

Estadísticas sobre @

Seguidores

3450 usuarios

Seguidores **Seguidos**

En esta gráfica puedes ver los princip

Estadísticas de tu comunidad
Útiles estadísticas acerca de tu comunidad

Mejor hora para twittear
Optimiza cada tweet que envías

Analítica de tweets
Analiza el contenido que compartes

Analítica en tiempo real
¿Quién está online ahora?

Comparación de Cuentas
Compara las estadísticas de 3 cuentas

Benchmark
Compara el crecimiento de tu cuenta

Retención de Seguidores
Analiza cuántos de tus seguidores
mantienes/pierdes en el tiempo

Seguidores no correspondidos

2931 usuarios

Seguidos que no te siguen

229 usuarios

dir en qué lenguas publicar tus tweets.

Esta gráfica te enseña las zonas horar

Audiense

[Ir a la web](#)

Your account @iMision20 ?

Export

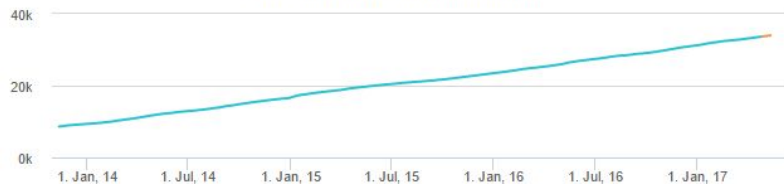
Community Insights

33645
followers +5

29
following +1

Followers, Following and Tweets evolution

Click and drag in the plot area to zoom in



followers followers forecast following tweets lists

annotations | share | more insights

New Followers

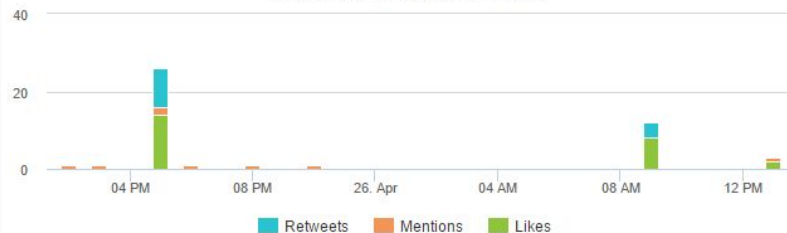
0
about 3 hours ago

This info is not available in your first sync. *What is this?*

share | browse | evolution

Engagement Stats

Click and drag in the plot area to zoom in



14
Retweets

8
Mentions

24
Likes

share | more engagement stats

My influencers

187 +187
about 3 hours ago

share | browse | evolution

Influence

¿Cómo medir y actuar a partir del conocimiento de la audiencia?

- Atender a las horas de actividad para publicar en ellas.
- Conocer los intereses y ofrecer contenido relacionado con ellos.
 - De la audiencia.
 - Del público objetivo.
- Adaptar nuestro lenguaje al que emplean los seguidores.
- Comprobar si los cambios en contenido de cara a modificar la audiencia surten efecto (llegar a más jóvenes...)



¡MUCHAS GRACIAS!

Tiempo para
TUS PREGUNTAS

javiersancollado@gmail.com - [@javierscollado](https://twitter.com/javierscollado)

¡MUCHAS GRACIAS!

...y para las nuestras

ENCUESTA EN: bit.ly/talleresicongreso

Taller MIID II

javiersancollado@gmail.com - [@javierscollado](https://twitter.com/javierscollado)