

Capítulo 4

## **Participación es la clave**



# Contenido

1. Introducción
2. Publicar mensajes
3. Interactuar con la audiencia
4. Borradores
5. Editor
6. Hootlet
7. Resumen

## 1. Introducción

Ahora que ya se ha explicado cómo gestionar los perfiles en *Hootsuite*, añadiendo redes sociales y columnas, llega el momento de interactuar.

Una frase famosa dice “La información es poder”, y es cierto, pero hoy en día una empresa o un profesional no se puede quedar solo con los datos, ya que la audiencia busca el contacto directo, la respuesta rápida.

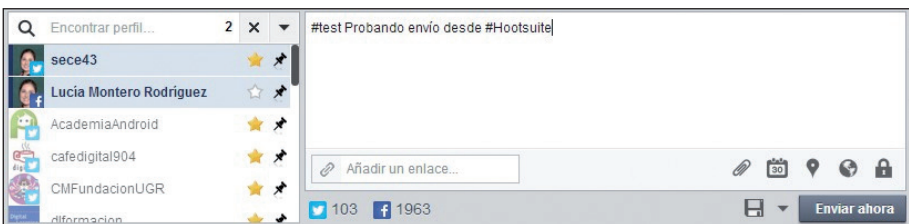
Afortunadamente, *Hootsuite* ayuda al usuario poniendo a su alcance una gama de herramientas que facilita la gestión de la información publicada por el propio usuario, por miembros del equipo o por la audiencia.

De nuevo, la base de operaciones será el **Panel de Control**, donde se efectuarán las tareas más habituales; sin embargo, para las opciones más avanzadas se empleará un área de la barra lateral que, hasta el momento, no se ha utilizado, el Editor.

## 2. Publicar mensajes

Publicar un tuit, un post o una actualización es realmente sencillo con *Hootsuite*. En el nivel más básico, solo es necesario dirigirse al **Área de redacción y publicación, y seguir estos pasos:**

- En la zona de la izquierda hacer clic sobre el perfil o perfiles en los que se desea lanzar el mensaje.
- En el cuadro de la derecha, escribir el texto a lanzar.
- Pulsar el botón **Enviar ahora**.



Mensaje listo para publicar en 2 perfiles



## Nota

---

Si en una cuenta de tipo Pro, se activan 20 o más perfiles, el botón Enviar ahora pasará a denominarse Enviar (atrasado). De esta forma, *Hootsuite* avisa que puede tardar hasta 10 minutos en publicar el mensaje en el total de perfiles escogidos.

---

En la zona superior izquierda de la figura se puede apreciar el número 2, y justo debajo dos perfiles con el fondo azul; estas dos advertencias visuales revelan que el literal “#test Probando envío desde #Hootsuite” se va a publicar en la cuenta de *Twitter* y en el perfil de *Facebook* marcados.

Siguiendo con la información que aparece en el área de redacción, también es posible apreciar, en la parte inferior, como *Hootsuite* avisa al usuario que aún tiene disponible para su uso en *Twitter* 103 caracteres, y en *Facebook* 1963, sobre el máximo disponible.



## Actividades

---

1. Utilizando *Hootsuite*, publique en su perfil de *Twitter* el mensaje: “Participar es la clave para crear comunidad”.
- 

### 2.1. Perfiles

Cuando se gestionan distintos perfiles (propios o ajenos) es habitual no divulgar el mismo mensaje en todos y cada uno de ellos, entre otras razones, porque las características de la audiencia variarán de uno a otro.



## Ejemplo

Un *Community Manager freelance* se ocupa de los perfiles en redes sociales de una empresa de formación y de un restaurante, además de los suyos propios.

Si ahora quiere publicar una promoción que organiza el restaurante, está claro que solo deberá hacerlo en los perfiles de dicho establecimiento.

## Predeterminados

Por defecto, *Hootsuite* muestra como perfil predeterminado en el área de publicación el añadido en primer lugar, pero esta opción se puede modificar. Si, por ejemplo, se quiere lanzar una serie de mensajes tanto en *Facebook* como en *Twitter*, no es necesario tener que seleccionar las dos cuentas cada vez.



*El icono con el pin en vertical indica el perfil predeterminado*

Para predeterminar varios perfiles solo hay que desplegar la lista correspondiente, y hacer clic sobre el pin ladeado del perfil a añadir. De manera opuesta, para dejar de trabajar habitualmente con una cuenta, habrá que pulsar el pin vertical.

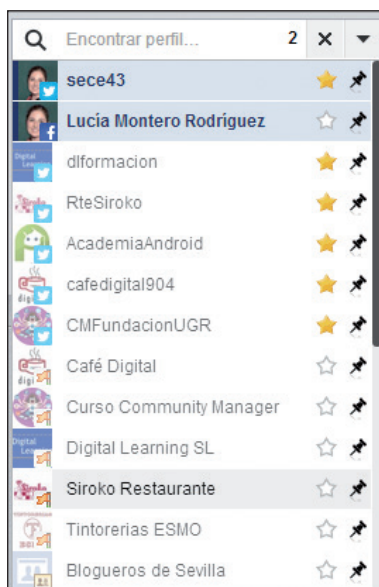


## Actividades

2. Suponga que es un profesional *freelance*, inmerso en el proceso para potenciar su marca personal, que comparte el mismo contenido en *Twitter* y *LinkedIn*. De cara a estimular el proceso de publicación, marque estos dos perfiles como predeterminados.

## Favoritos

Preste atención a la siguiente figura y compárela con la anterior. ¿Nota alguna diferencia además de la cantidad?

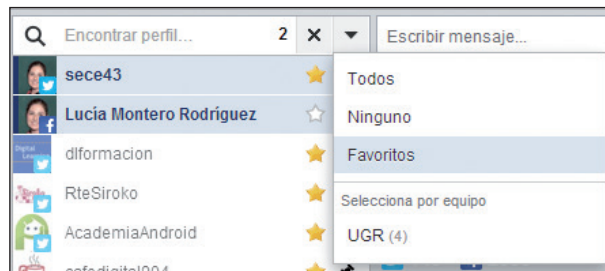


Lista de perfiles de una cuenta Pro

En las cuentas de *Twitter*, se aprecian estrellas amarillas; pues bien, en *Hootsuite* eso significa que son perfiles favoritos, y es que mientras que no se modifique manualmente, *Hootsuite* detectará qué cuentas se utilizan con más frecuencia y les asignará dicha marca.

Para alterar dicho comportamiento se procede de manera similar a los perfiles predeterminados, es decir, solo habrá que hacer clic sobre la estrella correspondiente para marcar o desmarcar.

A la hora de difundir un mensaje para todos los favoritos, no es obligado seleccionar cada perfil uno a uno; en su lugar, haga clic en la flecha hacia abajo que aparece junto al número de usuarios y luego elija **Favoritos**.



Selección de perfiles Favoritos



## Ejemplo

La UOC (Universitat Oberta de Catalunya) tiene una cuenta en *Twitter* por cada sede territorial, siendo el *Community Manager* de Sevilla el encargado de gestionarlas todas.



Organización con cuentas de sucursales

Si se marcan como favoritos estos perfiles, el *Community Manager* podrá publicar fácilmente mensajes globales, como por ejemplo, el inicio del horario de verano o el aviso de disponibilidad de recogida de etiquetas para los exámenes.

## 2.2. Enlaces

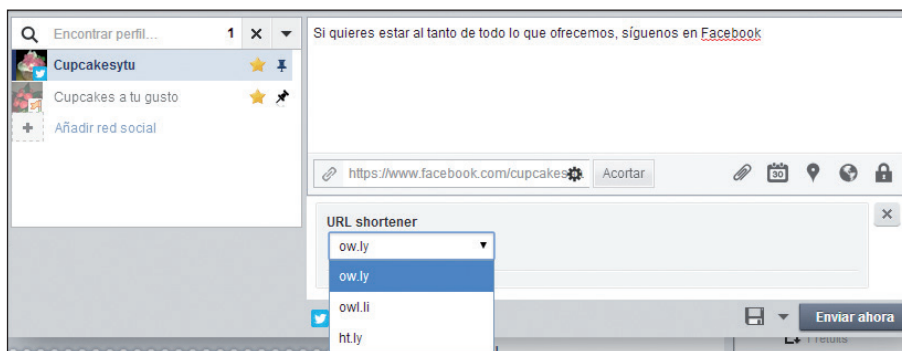
Para incluir en el área de redacción y publicación un enlace, se puede hacer de forma directa, copiando y pegando la URL de la web correspondiente dentro de la caja. Por ejemplo:



*Inserción de enlace directamente dentro del mensaje*

Ahora bien, a veces los enlaces resultan demasiado largos y es posible que junto con el texto no exista espacio suficiente para componer un mensaje coherente o dejar el espacio suficiente de forma que se pueda retuitear con cita; para estas y otras ocasiones, se recomienda utilizar el acortador de enlaces de *Hootsuite*.

Tomando como base el ejemplo anterior, en lugar de pegar la URL en el cuadro superior, es fundamental hacerlo en el área que tiene la indicación **Añadir un enlace...** Al activar esta zona, aparece la tuerca de **Configuración**, que permite cambiar el acortador para los vínculos:



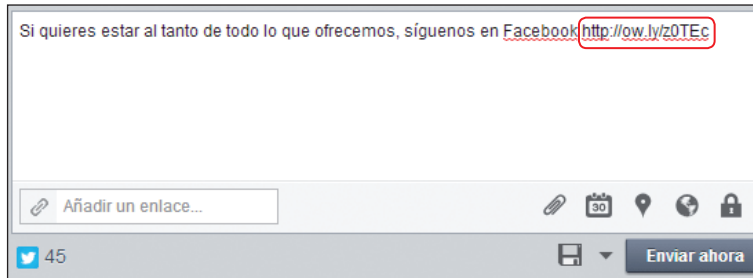
*Opciones del acortador de enlaces*



## Nota

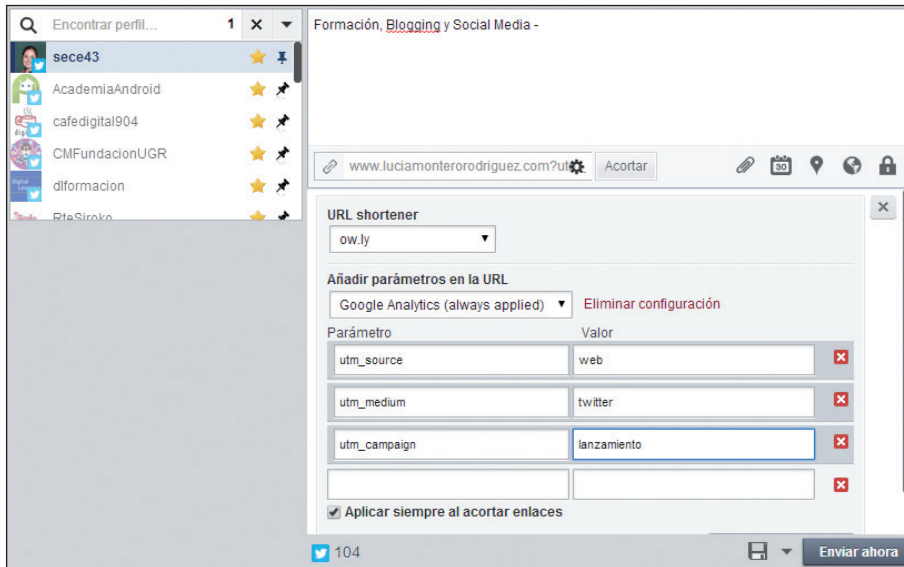
Aunque aparentemente, todos los acortadores hacen la misma función, Ht.ly y Ht.li, al mostrar la web de destino, incluirán en la parte superior de la página una barra social para compartir el contenido.

Tras realizar la elección, solo queda pulsar el botón **Acortar para que Hootsuite** incluya automáticamente el enlace al final del mensaje superior:



*URL acortada con Hootsuite*

Aunque esta explicación pueda resultar muy interesante, aún es posible avanzar más, ya que los usuarios de cuentas Pro, que utilicen Google Analytics (<<http://www.google.es/intl/es/analytics/>>) para el seguimiento de las conversiones en sus páginas webs, tienen la posibilidad de utilizar etiquetas que les ayuden en dicha tarea.



Opciones del acortador para cuentas Pro

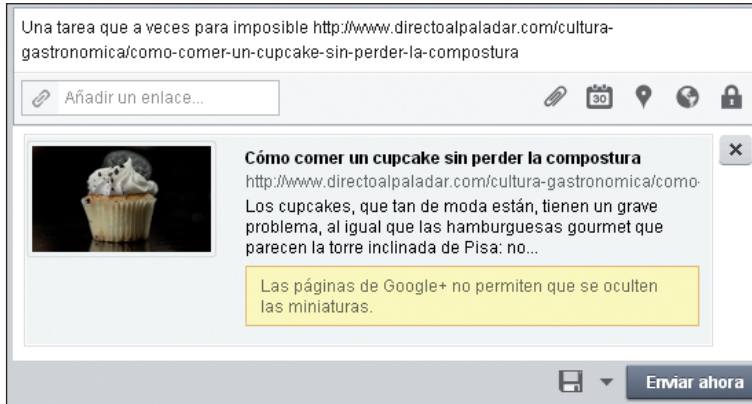


### Actividades

- Suponga que ha visto una noticia relacionada con redes sociales en un periódico digital que puede ser tachado de derechas o de izquierdas.

Usted cree que esa noticia es interesante independientemente de la ideología de cada cual; en consecuencia, determine los pasos necesarios para publicarla en *Twitter* utilizando un acortador para que no se distinga el origen de la misma y así tenga más posibilidades de ser vista y compartida.

Si la idea es publicar en *Facebook* o *Google+*, entonces no hace falta emplear el acortador, ya que *Hootsuite* muestra el enlace como una miniatura; de hecho, lo ideal es **borrar** el enlace cuando el resumen aparezca en la zona inferior del **área de redacción**:

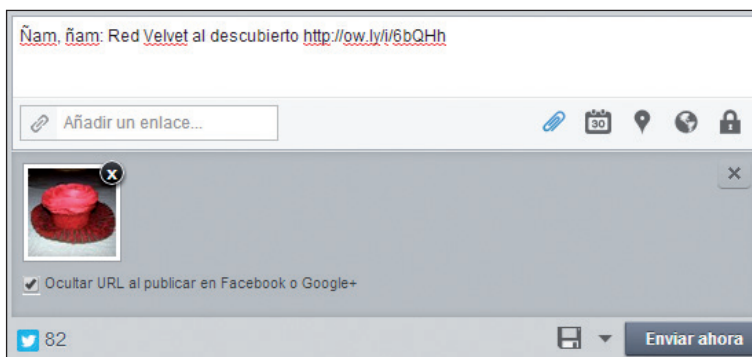


Enlace para Facebook y/o Google+

### 2.3. Adjuntos

Además de enlaces, en las publicaciones realizadas con *Hootsuite* se pueden añadir archivos de texto, PDFs, vídeos o la opción más empleada: imágenes, ya que está demostrado que la inclusión de estas mejora el alcance de las publicaciones.

Para incluir uno o más objetos, se escribe el texto tal y como ya se ha explicado y a continuación se pulsa el botón del **Clip** para habilitar la zona inferior. En el área que aparece se puede arrastrar el archivo o imagen, o bien, pulsar el botón **Selecciona archivos para cargar** y escoger uno o más objetos de la carpeta en la que estén incluidos.



Mensaje con imagen



## Importante

---

Antes de pulsar el botón **Enviar** ahora es necesario esperar hasta que la imagen se cargue completamente y la miniatura sea visible, de lo contrario, la carga se interrumpirá.

---

A pesar de incluir la URL del servicio de alojamiento de la imagen en la caja superior, en la zona inferior la opción **Ocultar URL al publicar en Facebook o Google+** aparece marcada por defecto, por lo que dicho enlace no se presentaría en dichas redes.

Si la imagen tiene como destino *Facebook* o *Google+*, se procederá de igual forma y *Hootsuite* la mostrará perfectamente sin tener que modificar parámetro alguno.





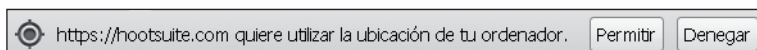
## Actividades

---

4. Suponga que es el *Community Manager* de una tienda de ropa y quiere avisar a sus seguidores de *Twitter* y *Facebook* que ya está disponible la línea de baño. Con esta premisa, prepare un mensaje llamativo que incluya una imagen de algún bañador y publíquelo.
- 

## 2.4. Ubicación

En el área de redacción, a la izquierda de la bola del mundo , aparece el icono  que permite agregar la **Ubicación** desde la que se lanza el mensaje. Al pulsarlo, el navegador web mostrará una barra similar a la siguiente:



*Aviso de reconocimiento de ubicación*

Tras hacer clic sobre el botón **Permitir**, ahora aparece *Sevilla, Andalucía, España* encima del contador de caracteres libres para usar, pero es fácil comprobar que dicha localización no se aprecia al visualizar el mensaje ya publicado en *Twitter*.



*Tuit con ubicación declarada*

Entonces la pregunta es ¿para qué sirve esta opción? Pues bien, cuando el usuario permite a los diferentes programas (*Facebook, Twitter...*) que tomen como referencia el punto desde el que publican, *Hootsuite* puede beneficiarse de ese dato, ya que es capaz de realizar búsquedas geolocalizadas (tratadas en

el siguiente capítulo) o, como se expone a continuación, lanzar mensajes solo para un determinado público.

## 2.5. Segmentación

Tal y como se acaba de comentar, mediante la segmentación *Hootsuite* puede publicar un mensaje, foto, enlace... solo para un público determinado, aquél que decida utilizar las redes sociales compartiendo su ubicación.




### Ejemplo

---

La panadería Poilâne (<<http://www.poilane.com/>>) tiene tiendas físicas en París y en Londres, además de una tienda online. Sin embargo, tiene un único perfil en *Twitter* y en *Facebook*.

Este es el caso más común, mediante el que una empresa con una cuenta corporativa, puede aprovechar la segmentación creando ofertas y mensajes específicos para sus clientes locales o extranjeros.

---

Al segmentar un mensaje para *Twitter*, el sistema de composición no cambia, pero si se pulsa el icono  y después, **Opciones de segmentación en *Twitter***, aparecerá un cuadro de texto en el que habrá que escribir o escoger el país o países en los que se desea mostrar el mensaje.



### Importante

---

Aunque tenga la interfaz en español para *Hootsuite*, si escribe un país en la caja tendrá que hacerlo con su nombre en inglés; es decir, Spain en lugar de España.

---



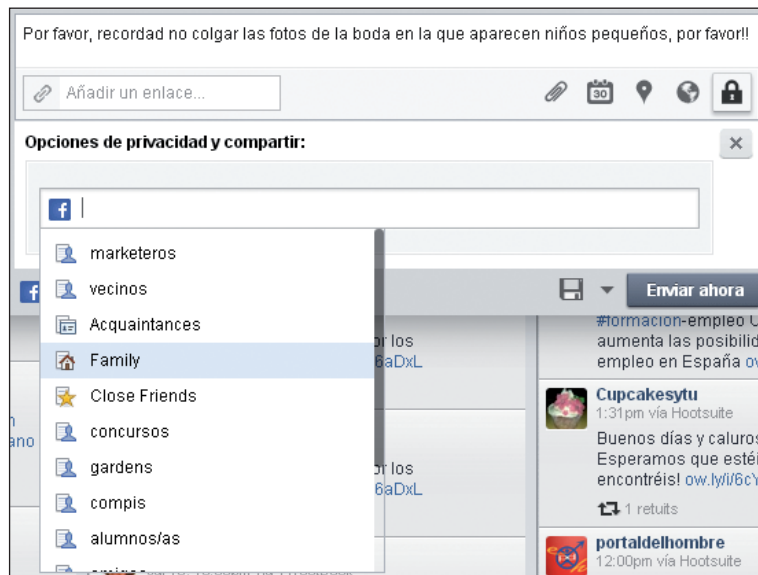
## Actividades

- Suponga que es el *Community Manager* de la panadería Poilâne y componga un mensaje para que solo aparezca en las tiendas de Francia, publicitando un nuevo modelo de pan que solo estará disponible la semana del 14 de julio.

## 2.6. Privacidad

Otra opción muy interesante, en particular, al trabajar con perfiles de *Facebook*, es la posibilidad de enviar mensajes solo a determinadas personas.

Tras seleccionar el **perfil** y preparar la publicación, será necesario pulsar el botón del candado y escoger en el desplegable la audiencia.



Mensaje solo para la lista Familia



## Nota

---

A diferencia de *Facebook*, *Hootsuite* no permite mostrar la publicación a personas o grupos determinados, solo será posible en las listas predeterminadas y personales.

En *LinkedIn*, las opciones son dos: Cualquier persona o Solo conexiones.

---



## Actividades

---

6. Suponga que en su perfil de *Facebook* tiene una lista denominada **Trabajo** en la que están incluidos sus compañeros.

Utilizando *Hootsuite* y la opción de privacidad correspondiente, emita un mensaje en el que se incluya una foto de la última comida de empresa, de forma que solo puedan verla las personas que aparezcan en dicha lista.

---

## 2.7. Programación

Hasta el momento, el envío de mensajes ha sido instantáneo; pero si se quiere conectar con la audiencia será necesario publicar a la hora en la que en realidad los seguidores estén en las redes, momento que por desgracia no suele coincidir con el lapso en el que se dispone de tiempo para escribir.

Felizmente, *Hootsuite* pone al alcance del usuario dos útiles herramientas para programar el lanzamiento de los mensajes y que se tratan a continuación.

### Manual

Si desea demorar la entrega de un mensaje, se empezará elaborándolo de la manera habitual, y cuando ya esté listo, será necesario presionar el icono del

calendario, el que tiene el número 30; entonces, tras elegir la fecha y la hora de difusión, solo quedará pulsar el botón **Programar**.

Un año más, cupcakes listas para la feria. A disfrutar! <http://ow.ly/i/6dpp3>

Añadir un enlace...

**Programación automática** **Desactivado**

Programa automáticamente tu mensaje para conseguir un mayor impacto.

**Julio 2014**

Do	Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sá
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

**2015-04-21**

12 : 00 AM PM

Envíame un correo cuando el mensaje sea enviado

¿Quieres ahorrar tiempo? Prueba la subida en lote

Ocultar URL al publicar en Facebook o Google+

62 **Programar**

Programación manual de un tuit

En caso de necesitar un mayor control del momento de la publicación, puede ser una buena idea activar la opción **Envíame un correo cuando el mensaje sea enviado**, que aparece justo debajo de la hora.

### Automática

En la Web existen aplicaciones tan conocidas como *SocialBro* (<http://es.socialbro.com/>) o *Tweriod* (<http://www.tweriod.com/>) que muestran las mejores horas para divulgar un tuit; información que también se puede obtener de manera similar a través de *Facebook Insights* para las publicaciones en dicha red.

Estos datos no son estáticos, muy al contrario, se caracterizan por cierto dinamismo, en función de los cambios que se produzcan en la audiencia, en la viralización de los mensajes..., e incluso la época del año.



### Ejemplo

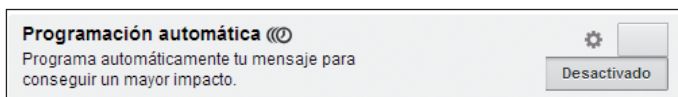
---

Cuando se acerca la Semana Santa, muchas personas deciden salir de vacaciones o cambian sus turnos de trabajo, por lo que sus horas de conexión a las redes puede variar; en consecuencia, el Community Manager deberá adaptar la hora de publicación si desea seguir llegando a su público.

---

*Hootsuite, cuenta con una herramienta de **Autoprogramación**, que lanzará el mensaje a la mejor hora en función de la red y número de seguidores. Esta opción supone para el *Community Manager* un importante ahorro de tiempo como es de suponer, al no tener que estar monitorizando de manera constante las horas de más audiencia en cada red y/o perfil.*

Activar esta característica es algo muy sencillo porque al pulsar el icono del calendario, comentado en el apartado anterior, se activa en la parte inferior la zona de **Programación automática**.



*Área para activar la publicación automática*

Si se presiona el botón **Desactivado**, *Hootsuite* cambiará a modo automático, manteniendo dicha modalidad hasta que no se realice la operación contraria.



## Ejemplo

Un *Community Manager freelance* quiere tomarse una semana de vacaciones en julio, así que unos días antes de salir de viaje, decide programar mensajes para cubrir dicho periodo.

De esta forma, solo tendrá que estar pendiente de las interacciones y su carga de trabajo se verá bastante reducida, pudiendo disfrutar de un merecido descanso.

*Hootsuite* también posibilita al usuario elegir los días de publicación, el número de mensajes por día y el rango de horas. Para acceder al cuadro de diálogo en el que es posible modificar esta información, existen dos opciones:

- Pulsar la tuerca que aparece junto al botón **Activado/Desactivado**.
- Hacer clic en la barra lateral sobre **Ajustes** y después en **Programación automática**.

Programación automática

Programar hasta 3 mensajes/día entre 9 AM y 8 PM

Selecciona los días en los que quieres programar tus mensajes.

Dom	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Guardar Ajustes

Frecuencia automática de publicación



## Aplicación práctica

---

Suponga que es el Community Manager de un bar de copas, que tras analizar su audiencia, ha detectado que las interacciones se producen principalmente a partir de las 20:00 horas coincidiendo con la apertura al público del local.

Como el establecimiento tiene establecido el cierre a las 00:00 AM y además los lunes no abre, utilice la opción correspondiente de *Hootsuite* para cambiar la frecuencia de la autoprogramación, estableciendo 5 mensajes diarios de manera que coincidan con las horas y días de atención al público.

### SOLUCIÓN

Para comenzar, hay que acceder al cuadro de diálogo que permite modificar la frecuencia, y el camino que siempre está disponible y a la vista para cualquier usuario es a través de la barra lateral, pulsando Ajustes y después la categoría **Programación automática**.

En la zona superior, se modificarán los campos para que aparezca:

Programar hasta 5 mensajes/día entre 8 PM y 12 AM.

Y en la lista de días, se pulsará sobre el círculo verde correspondiente al lunes para que *Hootsuite* omita la publicación de mensajes en el primer día de la semana.

---

## 3. Interactuar con la audiencia

Tras aprender todo lo relacionado con la divulgación y programación de contenido, ha llegado el momento de interactuar con los seguidores reales o posibles.

### 3.1. *Twitter*

**Responder, hacer Retuit, o enviar un Mensaje directo son tareas habituales en *Twitter* que *Hootsuite* facilita enormemente.** Al situar el puntero del ratón por encima de un tuit, la aplicación muestra en la esquina superior derecha del mismo unos minibotones para efectuar esas operaciones.



Operaciones habituales con tuits

Sin embargo, el botón **Responder**, situado a la izquierda de la tanda, solo activa el área de publicación para el **emisor original** del mensaje; en este caso, @steffth. Aunque puede parecer que *Hootsuite* no permite **Responder a todos**, para llevar a cabo esta gestión y otras, solo hay que pulsar la flecha ▼ situada a la derecha y así ver el resto de alternativas.



Opciones adicionales para Twitter

En la anterior imagen se pueden ver las opciones para **Responder a todos**, marcar un tuit como **Favorito** o **Enviar a email**; **Asignar a...** y **Enviar a conversación** se tratarán en el capítulo 6 dedicado a la Colaboración en organizaciones.

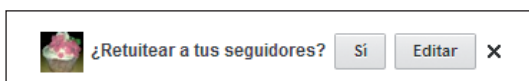
Cuando son tuits propios, en la columna **Enviados**, los minibotones a mostrar son **Retuit y Eliminar**, ya que *Hootsuite* adapta sus opciones a la tipología u origen del mensaje.



### Sabía que...

---

Siempre que se pulse sobre *Retuit*, *Hootsuite* ofrecerá al usuario dos alternativas: Sí, para efectuar un *Retuit* directo y Editar, para modificar el mensaje y citar al emisor.



*Alternativas para Retuits*

---

Si la pestaña **Tuits programados** está activa, las únicas operaciones disponibles serán **Editar** y **Eliminar**.



### Actividades

---

7. Suponga que es profesor o profesora en un curso online ofertado por una empresa de formación con cuenta en *Twitter* y explique cómo haría retuit a uno de los mensajes lanzados, incluyendo el usuario de la academia.

---

## 3.2. Facebook

En el caso de esta red social, *Hootsuite* opera de forma análoga, mostrando las acciones más frecuentes, **Me gusta** y **Eliminar** como minibotones, además de las opciones adicionales en la lista desplegable.



Tareas permitidas para publicaciones de Facebook

Los **Posts de columnas programados** tan solo se podrán **Editar o Eliminar**, igual que ocurre con los tuits.

### 3.3. *LinkedIn*

Dependiendo de la información contenida en cada columna, *Hootsuite* mostrará:

- **Me gusta/No me gusta.**
- Enviar a email.
- Editar.
- Eliminar.

*Hootsuite* no proporciona herramientas para efectuar comentarios en las diferentes actualizaciones de estado, pero sí que se puede **Comentar** en los debates de los grupos.



Gestión de debates para grupos de LinkedIn



## Actividades

---

8. En *LinkedIn*, localice el grupo abierto *Expertos en Social Media*. Tras unirse al grupo, vuelva a *Hootsuite*, agregue en la pestaña que prefiera una columna con **Todas las conversaciones**. Localice alguna noticia que le llame la atención y utilice la opción **Enviar** por email para que le llegue a su propio correo.
- 

### 3.4. Google+

Las opciones que se pueden ejecutar en relación a las páginas también resultan bastante limitadas y semejantes a las de *Facebook*:

- Añadir comentario.
- Crear columna de comentarios.
- Enviar a email.
- Asignar a...
- Editar.
- Eliminar.

## 4. Borradores

Una de las características que diferencia a *Twitter* de otras redes sociales, es la posibilidad de repetir mensajes; de esta forma, se puede llegar a más público y así ampliar la audiencia y es una práctica que, si se ejecuta con prudencia y sin abusar, está bien vista.

No obstante, si alguna vez ha intentado reproducir un mismo mensaje, habrá podido comprobar como *Twitter* no permite este tipo de acciones.

En estos casos, algunas personas optan por mantener la entradilla y generar un enlace nuevo mediante diferentes acortadores, pero de esta forma habría que analizar el alcance de todos los enlaces con el objetivo de comprobar la efectividad. No se preocupe, *Hootsuite* de nuevo acude en ayuda del usuario al permitir la creación de mensajes tipo.



### Definición

---

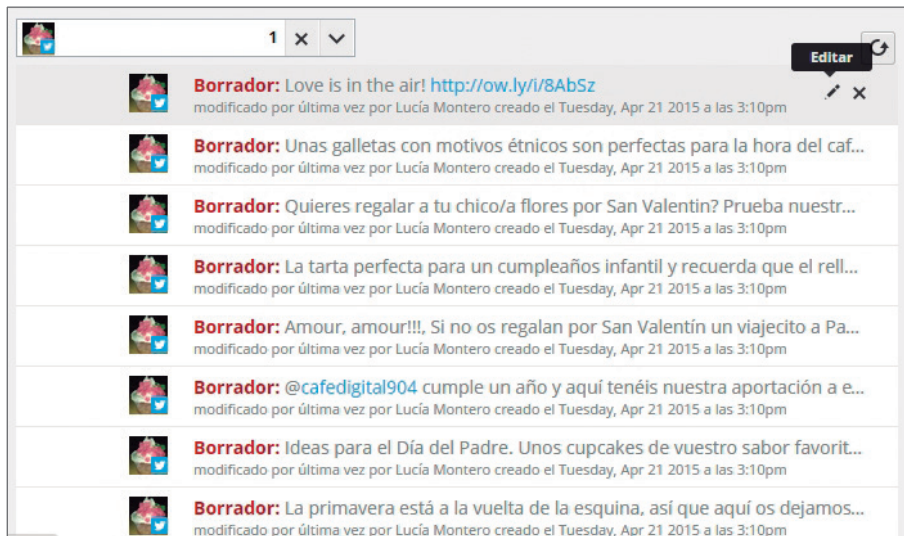
#### **Borrador**

Es un mensaje creado y completamente listo para su lanzamiento que se puede reutilizar una y otra vez, mientras que no sea eliminado de la lista.

---

El proceso de creación de un borrador comienza como el de cualquier tuit o post, escribiendo y añadiendo los elementos que correspondan. Ahora bien, en lugar de pulsar **Enviar ahora**, **Programar** o **Programación automática**, es obligatorio hacer clic sobre el botón **Guardar** y luego **Guardar como borrador**.

Si lo que desea es utilizar un mensaje almacenado con anterioridad, desde la barra lateral izquierda acceda a la opción **Editor** (identificada con la forma de un avión de papel), luego haga clic sobre **Borradores** y escoja el perfil para el que desee consultar las publicaciones disponibles. Entonces *Hootsuite* mostrará la lista correspondiente:



Lista de borradores almacenados

En la imagen se pueden apreciar dos botones situados a la derecha de cada modelo, el primero que tiene la imagen de un **lápiz** permite modificar o lanzar la plantilla, mientras que la **X** suprimirá la plantilla de forma definitiva.

Por lo tanto, para publicar un mensaje almacenado como borrador, hay que seguir los siguientes pasos:

1. Localizar en la lista el borrador que se desea emplear.
2. Pulsar el lápiz que aparece a la derecha cuando se sitúa el puntero del ratón sobre el mismo.
3. Si se desea reutilizar en el futuro, marcar la opción **Mantener copia del mensaje** que aparece en la esquina inferior derecha del cuadro de diálogo.
4. Por último, establecer la fecha y hora o autoprogramar de la forma habitual.



## Actividades

9. Realice una plantilla con texto que anime a visitar la página web de su empresa y el enlace correspondiente.

## 5. Editor

Visitado brevemente en el apartado anterior, el **Editor** es una zona básica que hay que saber entender y gestionar para llevar un control adecuado de las publicaciones presentes, pasadas y futuras.

### 5.1. Calendario editorial

Nada más entrar en el **Editor**, *Hootsuite* muestra la lista de mensajes programados desde el día actual hacia delante para todos los perfiles asociados con *Hootsuite*.

The screenshot shows the Hootsuite Editor interface. On the left, there is a sidebar with navigation options: 'Programar en lote', 'Programados' (selected), 'Necesitan aprobación', 'Programados ya publicados', and 'Canales RSS'. The main area displays a list of scheduled messages for 'Hoy' (Today). The messages are as follows:

- 11:50am**: Para la merienda de esta tarde, os sugerimos estas galletas de mantequilla... by/Ctpcales a la gresib
- 3:15pm**: Esta preciosa tarta multicolor y tan llena de flores es de fresa y chocolate... by/Ctpcales a la gresib
- 5:20pm**: ¿Una taza que se come? Sí que es posible ;) <http://ow.ly/65cFH> <http://...> by/Ctpcales a la gresib
- 11:20pm**: Termina el día con un poco de chocolate - <http://ow.ly/65cEq> \* [Editar](#) [Calendario](#) [Cerrar](#) by/Ctpcales a la gresib on Monday, Jul 14 2014 at 11:10am

A date separator indicates 'Tuesday, Jul 15' with the following messages:

- 9:05am**: Corre, coge una antes de que se terminen, que vuelan!! <http://ow.ly/6bxtf> by/Ctpcales a la gresib
- 12:10pm**: Aunque con un poco de retraso, os enseñamos esta preciosa galleta-reg... by/Ctpcales a la gresib

Lista de mensajes programados

Como se puede apreciar en la figura, las publicaciones que aquí aparecen se pueden **Reprogramar, Editar o Eliminar** individualmente.

Sin embargo, es posible **Eliminar** o **Exportar como CSV** en grupo, bien seleccionando varios mensajes individualmente, haciendo clic en el cuadrito que aparece a la izquierda de cada una, o activando la opción **Marcar todos**, situada justo encima de la leyenda **Hoy**.

Si de nuevo se presta atención a la imagen, es fácil ver que algunos tuits tienen un reloj situado junto a la hora; esta es la marca que *Hootsuite* asigna a los mensajes con Programación automática, aunque también son completamente editables.

No obstante, a medida que se gestiona y programa para un número creciente de perfiles, puede resultar un poco complicado distinguir en dicha lista los contenidos pertenecientes a cada uno. Para ver exclusivamente la programación de uno o más perfiles, se deben seleccionar en la lista desplegable que aparece encima de la **Papelera y Exportar a**.

	Lista	Día	Semana	Mes
Exportar a...				
Hoy				
<input type="checkbox"/>		11:45am		Empleos más demandados en la era digital y carreras con salida <a href="http://ow.ly/z32RY">http://ow.ly/z32RY</a> by Lucía Montero
<input type="checkbox"/>		12:15pm		¿Alguien la ha probado? Commun.it: Herramienta para trabajar profesionalmente com... by Lucía Montero
<input type="checkbox"/>		3:05pm		¿Lo tienes claro? Cosas que no debes preguntar al reclutador     <a href="http://ow.ly/z32Zw">http://ow.ly/z32Zw</a> by Lucía Montero
<input type="checkbox"/>		3:10pm		#empleo Muy útil - ¿Qué cualidades buscan los seleccionadores de personal? <a href="http://o...">http://o...</a> by Lucía Montero
<input type="checkbox"/>		5:45pm		Cualquier empresa que quiera fidelizar a sus clientes deberá gestionar adecuadament... by Lucía Montero
Tuesday, Jul 15				
<input type="checkbox"/>		9:05am		9 errores comunes que se cometen en Twitter ¿cómo evitarlos? - <a href="http://pulse.me/s/1lp...">http://pulse.me/s/1lp...</a> by Lucía Montero
<input type="checkbox"/>		12:15pm		Samsung lanza Galaxy Apps con cientos de aplicaciones exclusivas para terminales G... by Lucía Montero
<input type="checkbox"/>		5:55pm		#empleo Muy útil - ¿Qué cualidades buscan los seleccionadores de personal? <a href="http://o...">http://o...</a> by Lucía Montero

Lista de mensajes programados para dos perfiles

Esta es otra imagen que proporciona información adicional. Al fijar la vista sobre el avatar del segundo mensaje se distingue el número 2, dígito que indica que esa publicación en concreto se lanzará en dos perfiles a las 12:15pm. Para gestionar cada elemento de este grupo por separado, solo hay que pulsar el mensaje en la lista, y *Hootsuite* exhibirá el correspondiente a cada perfil de manera independiente.

Siguiendo con la información que aparece en esta pantalla, la lista de publicaciones programadas se puede ver de diferentes formas, jugando con los botones situados en la esquina superior derecha de la pantalla del **Editor: Lista, Día, Semana y Mes**.



### Importante

---

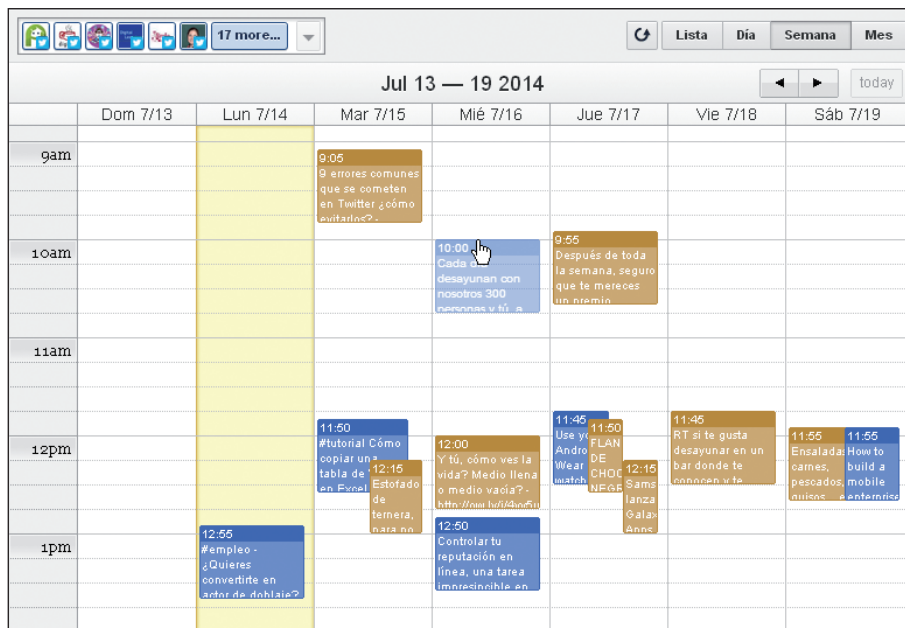
Los usuarios con cuenta Gratis, solo pueden ver los mensajes programados en la forma tratada hasta el momento, es decir, como Lista.

---

Las vistas **Semana y Mes**, pueden resultar muy útiles y cómodas, ya que distinguen la tipología del mensaje por colores:

- **Marrón:** autoprogramado.
- **Azul:** programado manualmente.

Pero además, la **Reprogramación** de contenido se facilita al poder efectuarse arrastrando los cuadros de una posición a otra.



Reprogramación en calendario semanal

Por otra parte, al hacer clic sobre un espacio vacío de la agenda, se activará el **área de redacción** para crear un mensaje que se publicará en dicho día y hora.

Siguiendo con las categorías del **Editor**, tras **Programados**, se encuentra **Necesitan aprobación** que se tratará en el capítulo 6 dedicado a la *Colaboración en organizaciones*.

La categoría **Programados ya publicados** presenta todos los mensajes lanzados a través de *Hootsuite*, con el diseño visto en la última imagen, pero con cambios en la asignación de colores:

- Verde: programado manualmente.
- Marrón: autoprogramado.

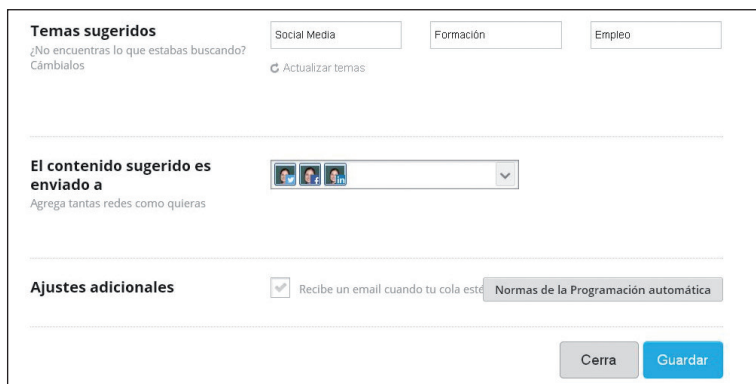


## 5.2. Contenido sugerido

Esta función, exclusiva para usuarios Pro y en fase beta en el momento de escribir este material, puede ayudar al Community Manager aportando contenido de diversos temas y fuentes para uno o más perfiles.

La idea es que, en el perfil de *Twitter*, siempre se vea actividad, lo que permite un mayor alcance potencial con usuarios nuevos o antiguos y además, las personas obsesionadas con su reputación digital (especialmente con la valoración en *Klout*), aumentarán la posibilidad de seguir forjando interacciones sin tener que estar todo el tiempo pendiente de la generación de mensajes nuevos y originales.

Al hacer clic en **Contenido Sugerido**, en la parte de la derecha se activarán una serie de campos para personalizar el proceso en base al perfil escogido.



The screenshot shows a settings panel for 'Temas sugeridos' (Suggested Topics). At the top, there are three input fields containing 'Social Media', 'Formación', and 'Empleo'. Below these is a link to 'Actualizar temas'. The middle section, 'El contenido sugerido es enviado a' (Suggested content is sent to), features a dropdown menu with three profile icons. The bottom section, 'Ajustes adicionales' (Additional settings), includes a checked checkbox for 'Recibe un email cuando tu cola este...' and a link for 'Normas de la Programación automática'. At the bottom right are 'Cerra' and 'Guardar' buttons.

Selección de temas sugeridos

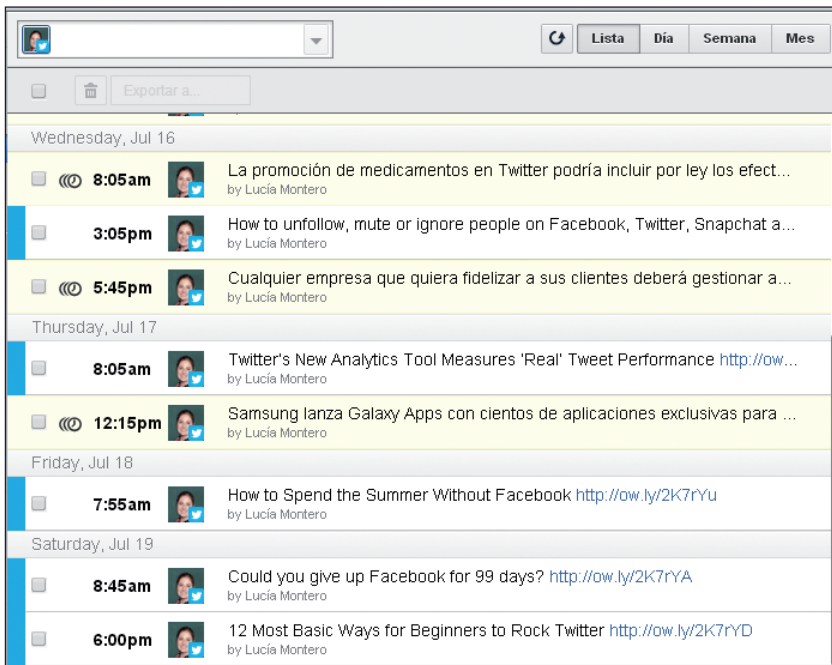
Por ejemplo, para el perfil de *Twitter* @sece43, *Hootsuite* propone como temas: **Social Media, Marketing y Web 2.0** tras analizar la actividad existente, pero los dos últimos se han cambiado por Formación y Empleo.

Siguiendo con el proceso, tal y como se puede apreciar en la imagen, se ve un dato aún más interesante, y es que *Hootsuite* posibilita la elección de

**distintos destinos de publicación;** en el área marcada con el número 3 que aparece en la imagen anterior se aprecian perfiles de *Twitter*, *Facebook* y *LinkedIn*.

Tras terminar y pulsar el botón **Revisar sugerencias** que aparecerá en pantalla, *Hootsuite* habrá creado una lista de publicaciones que se pueden editar, sustituir o eliminar.

A continuación, se marcan los mensajes que se quieran aprovechar y en la barra superior se pulsa el botón **Programar**; de esta forma, se incorporan al calendario editorial como **Mensajes autoprogramados** con una banda azul en la zona de la izquierda.



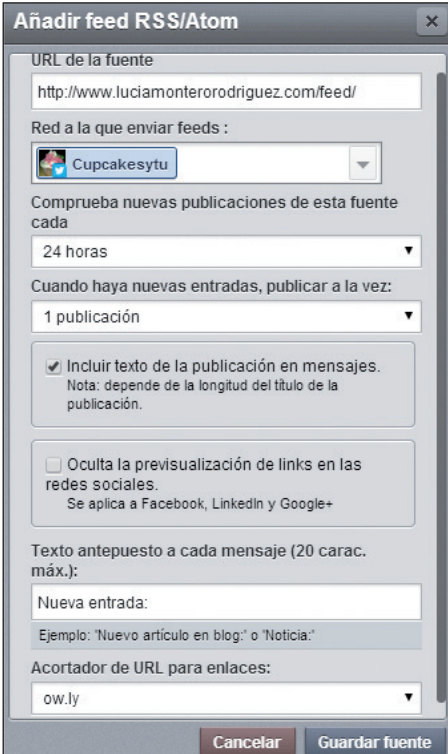
*Mensajes programados y sugeridos*

### 5.3. Canales RSS

Función similar a la precedente pero disponible en todo tipo de cuentas; se emplea, por ejemplo, cuando la empresa o el profesional tiene un blog corporativo

y desea que, cada vez que se incluya contenido nuevo, este se difunda de manera automática en perfiles sociales.

Para dar de alta un canal, se puede acceder al cuadro de diálogo desde **Editor** y después **Canales RSS** o bien, **Ajustes** y a continuación **RSS/Atom**. Después de pulsar el botón **+ Add new Feed**, *Hootsuite* muestra los siguientes campos, a los que en esta ocasión ya se les ha asignado contenido, para mejorar su comprensión:



**Añadir feed RSS/Atom**

URL de la fuente  
http://www.luciamonterorodriguez.com/feed/

Red a la que enviar feeds :  
Cupcakesytu

Comprueba nuevas publicaciones de esta fuente cada  
24 horas

Cuando haya nuevas entradas, publicar a la vez:  
1 publicación

Incluir texto de la publicación en mensajes.  
Nota: depende de la longitud del título de la publicación.

Oculta la previsualización de links en las redes sociales.  
Se aplica a Facebook, LinkedIn y Google+

Texto antepuesto a cada mensaje (20 carac. máx.):  
Nueva entrada:  
Ejemplo: "Nuevo artículo en blog:" o "Noticia:"

Acortador de URL para enlaces:  
ow.ly

Cancelar Guardar fuente

*Alta de un canal RSS*

En el primer cuadro se especifica la **URL del feed**, no vale la dirección de la web principal, y en el segundo, se selecciona el perfil en el que se difundirá la publicación.



## Consejo

---

Para localizar la dirección correspondiente al feed, compruebe el código fuente de la página web, o busque el botón **Suscripción por RSS** y copie el enlace asociado.

---

A continuación, se puede escoger la frecuencia de revisión de la web, así como el número de mensajes a lanzar en caso de que el nuevo contenido sea mayor que uno.

Los siguientes campos personalizan la composición: añadiendo un titular, ocultando el enlace, o anteponiendo un texto concreto. Por último, también se puede optar por uno de los diferentes acortadores de *Hootsuite*.



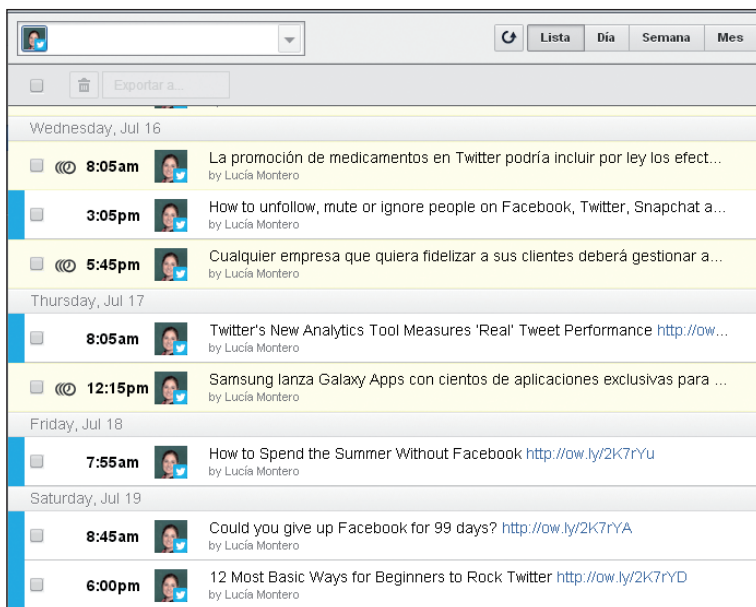
## Nota

---

Si necesita lanzar el mismo contenido en distintos perfiles de *Hootsuite*, tendrá que repetir el proceso de alta por cada uno de ellos.

---

Conforme se vayan añadiendo fuentes, se irán visualizando en la lista existente, desde la que es posible **Eliminar**, **Editar** o incluso **Desactivar** temporalmente cualquiera de ellas.



Lista de canales RSS activos



### Aplicación práctica

Efectúe los pasos necesarios para dar de alta el blog de *Hootsuite* (<<http://blog.hootsuite.com/>>) como fuente RSS para su cuenta de *Twitter*, de forma que cada 6 horas compruebe si hay contenido, en cuyo caso se lanzarán 2 publicaciones con el hashtag #SocialMedia, empleando el acortador por defecto y el texto de la publicación.

### SOLUCIÓN

Los pasos a seguir serán los siguientes:

- Visualizar la web indicada en el navegador de Internet.
- En la zona de la derecha, obtener el menú contextual del botón naranja de sindicación y hacer clic sobre la opción **Copiar dirección de enlace**.
- En el **Editor** de *Hootsuite*, acceder a la categoría **RSS/Atom**, y pulsar el botón +, situado a la derecha de la lista **Mis fuentes RSS/Atom**.
- Pegar la URL del feed en el cuadro superior.

Continúa en página siguiente >>

<< Viene de página anterior

- Escoger un perfil de *Twitter* en el siguiente desplegable.
- Establecer la comprobación de nuevas publicaciones cada 6 horas.
- Configurar las entradas para que se lancen 2 al mismo tiempo.
- En el cuadro **Texto antepuesto**, escribir #SocialMedia
- Pulsar el botón **Guardar fuente** para finalizar.

## 5.4. Programación en lote

Una de las funciones más cómodas, accesible solo para cuentas PRO, en relación al ahorro de tiempo es la posibilidad de programar tuits en paquetes o lotes.

Para efectuar esta operación, los mensajes deben almacenarse en un archivo del tipo .CSV y, en su interior, los datos deben aparecer como:

- mm/dd/yyyy hh:mm,mensaje,enlace.
- dd/mm/yyyy hh:mm,mensaje,enlace.



### Definición

#### CSV

Son las siglas de la expresión inglesa *Comma-separated values* (valores separados por comas). En realidad, se trata de un fichero de texto plano o estándar, de uso común para realizar transacciones entre distintas aplicaciones; por ejemplo, para emitir remesas bancarias.

Siguiendo cualquiera de las pautas, un mensaje tipo para poder utilizarse debería definirse de la siguiente forma:

*17/07/2016 11:50,Una buena pregunta: Si googleas el nombre de tu perfil de #LinkedIn ¿sale entre los 3 primeros resultados?,http://t.co/tCapzodGz1*

Con este formato de archivo, *Hootsuite* toma la coma a modo de referencia para distinguir las partes de la composición; por lo tanto, si el mensaje incluyera una coma en el texto la estructura ideal sería:

- mm/dd/yyyy hh:mm,"mensaje enlace"
- dd/mm/yyyy hh:mm,"mensaje enlace"

Un ejemplo de lo que se acaba de exponer podría ser el siguiente mensaje:

*17/07/2016 19:50"Si buscas un regalo original, aquí tenemos una propuesta diferente: MACETA DE CUPCAKES RED VELVET!! <http://ow.ly/i/6byWB>"*



### Importante

---

En cualquier caso, nunca habrá espacios en blanco delante ni detrás de la coma de separación.

---

En el Editor, al hacer clic sobre **Carga de mensajes en lote**, *Hootsuite* muestra el cuadro de diálogo creado para proceder a la misma, pero también ofrece indicaciones para realizar el proceso correctamente.



### Nota

---

Aunque en el cuadro de diálogo se aconseja escribir cada parte de la publicación en una columna de una hoja de cálculo, en el archivo de ejemplo que se puede descargar en el siguiente enlace:<<https://hootsuite.com/publisher/scheduler/bulk-schedule-upload?downloadSample=1>>, se ve cómo las publicaciones están compuestas en una sola línea.

Continúa en página siguiente >>

<< Viene de página anterior

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	06/08/2016 07:25,"A new whitepaper has been added to the Hootsuite Blog!","http://blog.hootsuite.com"										
2	11/22/2016 13:30,"We're excited to announce that we are connecting with our users right now on location in Japan","http://blog.hootsuite.com"										
3	12/25/2016 10:00,"Happy Holidays! What's your favourite thing about this time of year?","http://blog.hootsuite.com"										
4	01/01/2016 06:05,"Happy New Year! Now is a time to celebrate the year(s) gone by and embrace the coming of a new one."										
5											

Ejemplo de archivo CSV con mensajes programados

Tanto si el archivo con los mensajes se crea con una hoja de cálculo o con el *Bloc de notas (otra opción perfectamente válida)*, lo importante es que siempre se mantenga cualquiera de las estructuras válidas que se han comentado.

Partiendo de este supuesto, se ha creado el archivo "lote.csv", que se puede descargar en la URL <<http://www.luciamonterorodriguez.com/wp-content/uploads/2014/07/lote.csv>>y así iniciar el proceso en el cuadro **Carga de mensajes en lote**.

Este fichero u otro similar es el que se escogerá mediante el botón **Seleccionar archivo**. En el área de **formato de fecha**, habitualmente se marca el formato español con la forma mm/dd/yyyy; después solo queda escoger el perfil o perfiles que se utilizarán para enviar las publicaciones y pulsar **Enviar**.

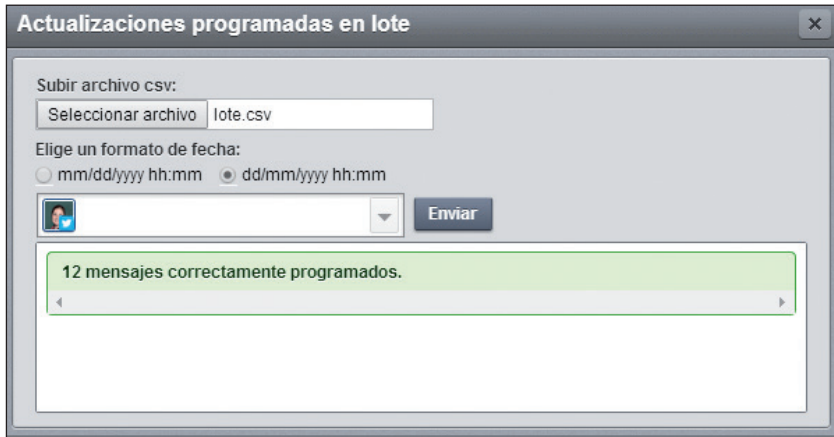


Carga de archivo CSV para su procesamiento

En caso de encontrar algún error, *Hootsuite* sustituye las indicaciones por la lista de problemas; estando entre las más comunes:

- Repetir fecha y hora.
- Repetir el mismo mensaje en distintas horas o fechas.
- No escoger en la parte superior el formato de fecha incluido en el archivo.
- Emplear rangos horarios que no terminan en 5 o 0.

Si la carga se efectúa sin dificultades, *Hootsuite* mostrará un aviso con la cantidad de mensajes programados que, por supuesto, aparecerán en la lista correspondiente:



*Carga correcta de mensajes en lote*



## Actividades

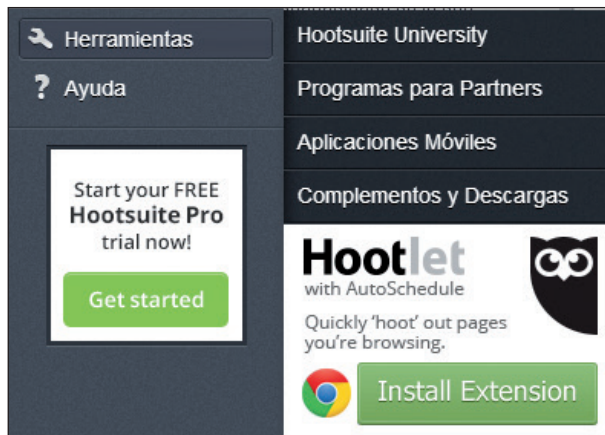
---

11. Actuando como el *Community Manager* de una heladería, programe al menos 6 mensajes para que se publiquen a distintas horas del próximo sábado y domingo.
- 

## 6. Hootlet

*Hootlet* es una extensión que se añade al navegador y que sirve de ayuda para compartir fácilmente contenido en los perfiles de *Hootsuite*, así que lo primero que hay que hacer es instalar dicho complemento.

Dentro de la barra lateral, en la categoría **Herramientas**, aparece directamente un cuadro para realizar la instalación.



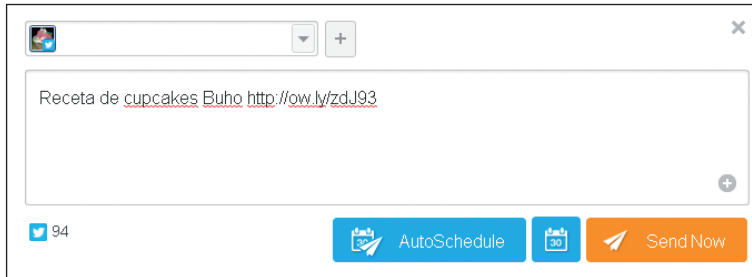
Acceso para instalar Hootlet en el navegador

Suponiendo que el navegador activo sea *Chrome*, al pulsar el botón verde con el literal **Install Extension**, *Hootsuite* abrirá en *Chrome web store* un cuadro para adquirir, aunque gratuitamente, la extensión. Tras **Confirmar** la operación, el icono del búho aparecerá en la esquina superior derecha del navegador, listo para su uso.



Hootlet instalado en el navegador

Utilizar *Hootlet* para difundir contenido es realmente sencillo. Por ejemplo, suponga que Cupcakes a tu gusto desea compartir en *Twitter* este artículo <<http://www.marialunarillos.com/blog/2014/07/receta-de-cupcakes-buho.html>>. Pues bien, la persona que se encargue de la publicación, solo tendrá que acceder a dicha web y presionar el icono del Búho.



Uso de Hootlet para compartir una web



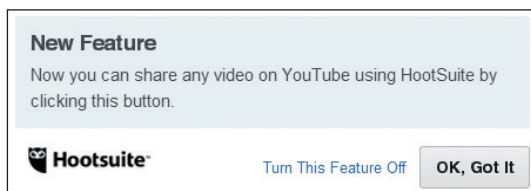
## Nota

Si previamente no existe una sesión activa de *Hootsuite*, *Hootlet* pedirá el usuario que inicie sesión.

En la imagen es posible apreciar cómo *Hootsuite* utiliza el perfil predeterminado (en este caso, solo *Twitter*), inserta un título (tomado del texto de la web) y, además, acorta automáticamente la URL.

Antes de pulsar los botones para **Autoprogramar** (AutoSchedule), **Programar** (Calendario) o **Enviar ahora** (SendNow), el usuario puede modificar el texto que aparece en la caja sin ningún problema. Pero aún hay más, ya que mediante el círculo gris que aparece sobre el botón naranja, se puede acceder a las opciones habituales que aparecen en el **Área de redacción y publicación**.

Otro dato a tener en cuenta es que, a medida que se vaya accediendo a redes sociales o espacios para compartir, *Hootlet* se integrará de forma automática o manual para de nuevo, facilitar la tarea al usuario.



*Solicitud de activación de Hootsuite para Youtube*

Sin embargo, no siempre se integra de la misma forma en la página o red social; por ejemplo, con *Twitter* aparece como una opción más del tuit.



*Integración de Hootlet en Twitter*

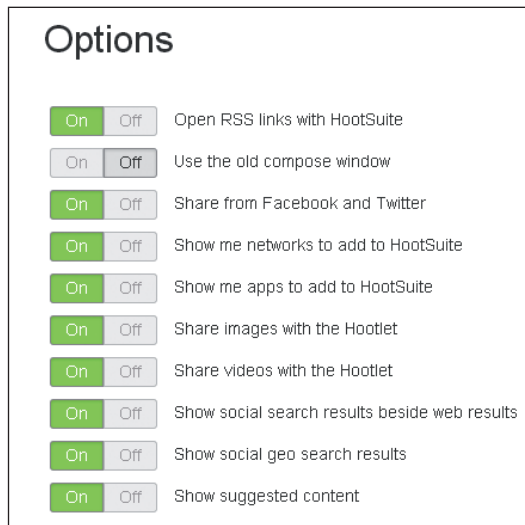


## Actividades

---

12. Tras instalar la extensión, vaya a *Twitter*, comparta de manera directa un tuit de @sece43. Tenga en cuenta que para hacerlo deberá estar viendo un único mensaje en la página, de esta forma, tendrá a la vista todas las opciones disponibles.
-

Por último, resulta útil saber que las diferentes conexiones y funcionalidades de *Hootlet* se pueden activar o desactivar en cualquier momento; basta con obtener el menú contextual del Búho que aparece en la esquina y hacer clic sobre **Configuración**.



*Opciones de configuración para Hootlet*

## 7. Resumen

En los apartados precedentes se ha visto cómo *Hootsuite* da la posibilidad al usuario de publicar mensajes en el momento o retardando su difusión, y no solo con texto, sino también con enlaces, imágenes o archivos varios, segmentando además por países o bien estableciendo un determinado nivel de privacidad.

Además, la información que aparece en las columnas no es estática, ya que la aplicación da al usuario la oportunidad para responder a mensajes, compartir, reenviar...

## Hootsuite: gestionando los medios sociales

Destaca que, en el caso de demorar la publicación de mensajes, el Editor permite controlar el calendario editorial a lo largo del tiempo, así como programar la carga de mensajes por lotes.

Mediante la creación de plantillas, el usuario puede almacenar mensajes tipos que podrán reutilizarse una y otra vez, no solo en *Twitter*, sino también en otras redes sociales.

Por último, la extensión *Hootlet* abre la puerta a la difusión de contenidos integrando *Hootsuite* directamente en el navegador así como en las diferentes redes sociales.



## Ejercicios de repaso y autoevaluación

---

**1. Contenido sugerido permite escoger tres temas.**

- Verdadero
- Falso

**2. Señale el intruso. ¿Qué vista no está disponible en la versión Pro de Editor?**

- a. Día.
- b. Semana.
- c. Mes.
- d. Año.

**3. La extensión de Hootsuite para los navegadores se denomina:**

---

---

**4. Si el Área de redacción y publicación está replegada, en la zona de la derecha, ¿cuántos iconos aparecen?**

- a. 3.
- b. 4.
- c. 5.
- d. 6.

**5. Explique brevemente la diferencia entre un perfil predeterminado y uno favorito.**

---

---

---

---

6. ¿Qué acortador utiliza *Hootsuite* por defecto?

- a. Ht.ly
- b. Owl.ly
- c. Owl.li
- d. H.li

7. En las cuentas *Pro*, es posible enlazar con *Google Analytics* y dar valores a los parámetros: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_.

8. Al componer mensajes con imágenes, es posible omitir el enlace asociado en *Facebook* y *Google+*.

- Verdadero
- Falso

9. Comente la principal diferencia existente al publicar un mensaje con imagen entre cuentas *Gratis* y *Pro*.

---

---

---

---

10. *Hootsuite* utiliza la función \_\_\_\_\_ para realizar búsquedas geolocalizadas y \_\_\_\_\_ para enviar mensajes en *Twitter* a determinados países.

11. Señale para qué red o redes está disponible la opción de Privacidad.

- a. *Facebook*.
- b. *Google +*.
- c. *LinkedIn*.
- d. *Twitter*.

**12. En el Editor, *Hootsuite* señala los mensajes autoprogramados con...**

- a. ... una banda azul.
- b. ... un reloj.
- c. ... una flecha.
- d. ... un calendario.

**13. En relación con un post de *Facebook*, ¿qué opción u opciones ofrece *Hootsuite* a primera vista?**

- a. Me gusta/No me gusta.
- b. Enviar a email.
- c. Asignar a...
- d. Eliminar.

**14. Al componer un mensaje, en la zona inferior izquierda *Hootsuite* muestra el número de caracteres \_\_\_\_\_.**

**15. En una cuenta Gratis, ¿cuál de estas opciones no está disponible en el Editor?**

- a. Canales RSS.
- b. Carga de mensajes en lote.
- c. Necesitan aprobación.
- d. Programados ya publicados.

